



OSUUSKUNTA HOIVAKUNNAS



**Oma-
valvontaohjelma**

2024

Anja Timlin

Maija Mattila, hyväksytty 24.6.2024

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet	5
3 Omavalvonnan järjestäminen ja toteutus	5
4 Osuuskunta Hoivakunnas	6
5 Laadunhallinta	7
6 Riskienhallinta	9
7 Seuranta, valvonta ja mittaaminen	12
8 Kehittäminen	13
9 Viestintä	14

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen omavalvonta on osa niiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta on hyvinvointialueen ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan.

Lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää kuudennessa luvussa hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa seuraavasti:

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonnassa on varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

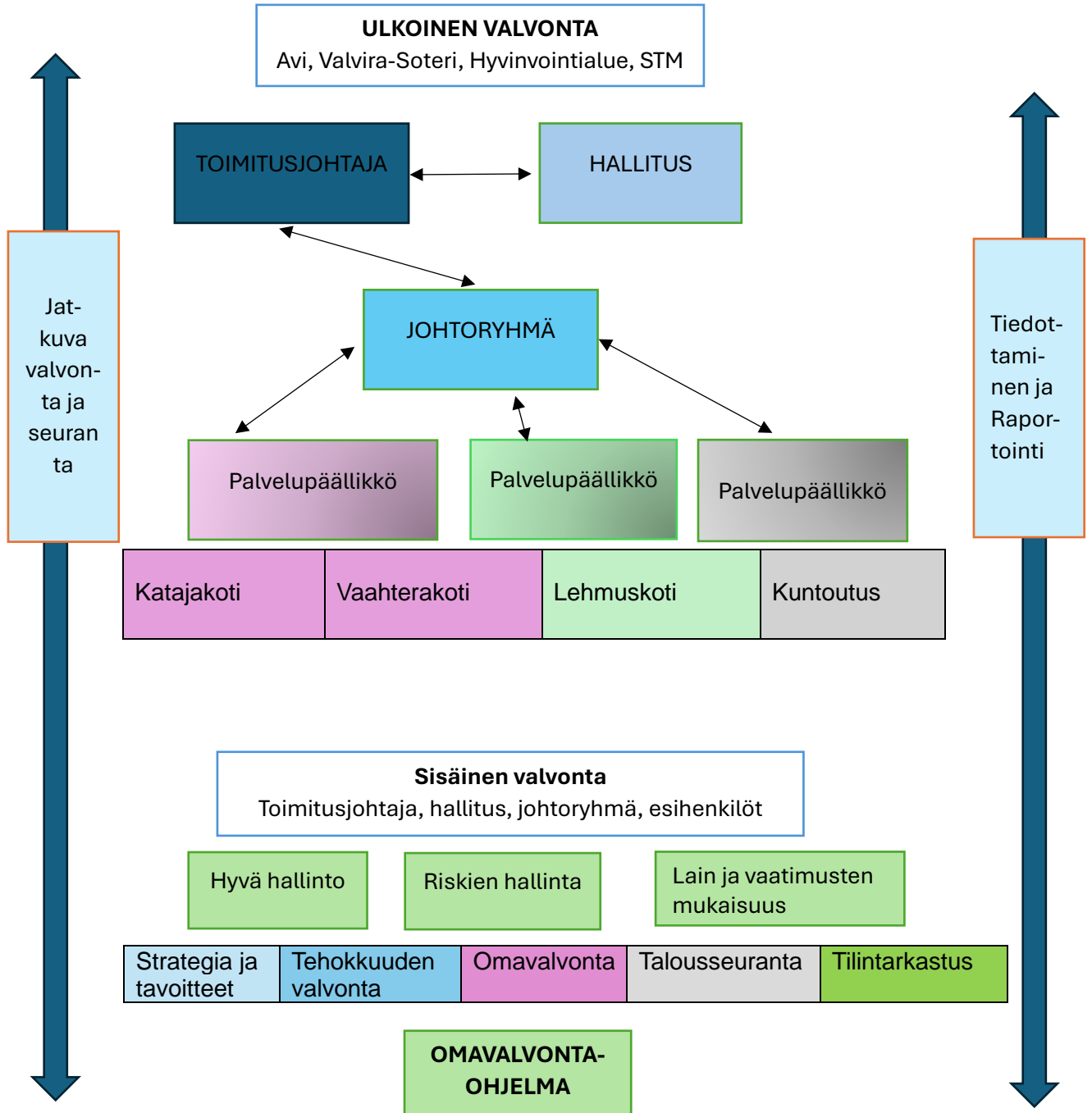
Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten lain velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laadimisesta. Myös Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa kaikki Osuuskunta Hoivakunnaksen hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Osuuskunta Hoivakunnaksen asiakkaina olevat henkilöt saavat perusoikeuksien turvaamat, heidän tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja

turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

OSUUSKUNTA HOIVAKUNNAS



Kuva 1. Omaevalvonta Osuuskunta Hoivakunnaksen toiminnan osana.

2 Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön. Tavoitteena on lisätä omavalvonnan tietoisuutta yrityksen toteuttaman ja järjestämän täydennyskoulutuksen avulla. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet havaitaan ja korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Palvelutuottajana Osuuskunta Hoivakunnaksen yksiköt laativat omavalvontasuunnitelmat tuottamiensa palvelujen osalta.

Sosiaali- ja terveystalvueluissa sekä kuntoutuspalveluissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisesti kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa tarjouspyynnön vaatimuksista ja ehdoista tehdään yhteenveto ja johtoryhmässä tehdään päätös hankintaan osallistumisesta. Palveluista tehdään sopimusten mukaiset palvelukuvaukset. Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamista seurataan Osuuskunta Hoivakunnaksen omavalvonnan mukaisesti.

Palveluiden ostajina toimivat hyvinvointialue, Valtionkonttori, Kela ja Vakuutusyhtiöt kilpailutusten perusteella. Hyvinvointialue on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita palvelun tuottamisessa. Mikäli näissä havaitaan puutteita tai epäkohtia, hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista riittävässä määrääjassa. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että hyvinvointialueen asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit.

Tämä omavalvonta ohjelma koskee kahta seuraavaa vuotta 2024–2025.

3 Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Jokaisessa Osuuskunta Hoivakunnaksen yksikössä on oma omavalvontasuunnitelma Valviran ohjeiden mukaisesti ja se päivitetään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa, yksikön terveyden- / sosiaalihuollon palveluista vastaava palvelupäällikkö hyväksyy ja allekirjoittaa suunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja jokaisen nähtävillä ilmoitustauluilla ja internet-sivuilla. Omavalvonnan tavoitteena on, että eri yksiköiden henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteet huomioon oman toimintansa kehittämisessä. Lisäksi meillä on lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys sekä laiterekisteri.

Omavalvontasuunnitelmassa kehitetään palvelun laatua ja huolehditaan asiakasturvallisuudesta yksikön päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelma varmistaa, että yhteistyö alihankkijoiden kanssa toimii. Omavalvontasuunnitelman avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet tunnistetaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Hoivakunnaksen omavalvontasuunnitelmassa huomioidaan riskienhallinta.

4 Osuuskunta Hoivakunnas

Osuuskunta Hoivakunnas on yksityinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyritys, jonka visiona on parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä toimintaprosesseja tuomalla markkinoille uusia ja innovatiivisia hoito-, asumis- ja kuntoutusratkaisuja. Kaikki yksiköt sijaitsevat Kitinkankaalla samassa pihapiirissä. Hoivakunnas tarjoaa kuntoutus- ja asumispalveluita nuorille, aikuisille sekä ikäihmisille. Katajakoti tarjoaa asumis- ja hoitopalvelua ympäri vuorokauden. Vaahterakoti tarjoaa vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaista asumis- ja kuntoutuspalvelua ympäri vuorokauden. Lehmuskoti tarjoaa ympärivuorokautista hoivapalvelua. Kuntoutus tarjoaa laitos- ja avokuntoutuspalveluita. Jokaisen yksikön toimintaa johtaa palvelupäällikkö ja lähiesimies.

Yhteistyö eri yksiköiden välillä toimii moniammatillisen yhteistyön periaatteella. Käytössä on ajantasaiset hoito- ja kuntoutusmenetelmät, uudet innovaatiot ja teknologia sekä digitekniikka hoidon ja kuntoutuksen apuna.

Toimintamme perustana oleva seuraavat arvot ja periaatteet:

Luottamuksellisuus

- Asiakkaillamme on yksityisyydensuoja.
- Hoivakunnaksessa noudatetaan tietosuoja-asetusta ja ohjeista sekä käsitellään asiakkaan tietoa luottamuksellisesti.
- Asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet otetaan huomioon luottamuksellisesti hoidossa ja kuntoutuksessa.

Ihmisen kunnioittaminen

- Kunnioitamme asiakkaidemme ihmisarvoa ja perusoikeuksia
 - Asiakkaalla on valinnanvapaus ja oikeus itsenäisiin päätöksiin omaa elämää ja hyvinvointia koskevissa asioissa.
 - Hoito ja kuntoutus edellyttävät asiakkaamme osallisuutta ja suostumusta.

Itsemääräämisoikeus

- oikeuksiin sisältyy lain suoja ja sen rajoittamiseen ryhdytään ensisijaisesti vain vaaratilanteissa
- Asiakas on oman elämänsä asiantuntija
- Asiakas saa riittävästi tietoa eri hoitovaihtoehdoista, palveluista ja niiden vaikutuksesta
- Asiakas voi itsenäisesti harkita, päättää ja toimia vapaasti sekä saada asianmukaista apua

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

- Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, tasapuolisesti, tasa-arvoisesti ja syrjimättä ketään riippumatta asiakkaan elämäntilanteesta, kulttuurista, kansallisuudesta tai asemasta yhteiskunnassa.
- Jokaisesta asiakkaasta huolehditaan hänen tarvitessaan apua ja ohjausta.
- Yksilön oikeuksia puolustetaan niin pitkälle kuin se on mahdollista.

5 Laadun hallinta

Lähtökohtana palvelun tuottamisessa sosiaali- ja terveysalalla on palvelun soveltuminen asiakkaan tarpeisiin yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti turvallisuus huomioiden. Palvelu on laadukasta ja joustavaa, kun palvelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Laadunhallinnan tavoitteena on toiminnan jatkuva parantaminen ja asiakastyytyväisyyden sekä turvallisuuden lisääminen. Jatkuvalla kehittämisellä ja ylläpitämisellä sekä henkilöstön kouluttamisella varmistamme, että jokainen työntekijä on selvillä sekä palvelun että työn laatuvaatimuksista ja voi osallistua toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen.

Asiakas- läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt

Osuuskunta Hoivakunnaksen johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemuksen, lääketieteellisen laadun ja henkilöstötyytyväisyyden kehittymistä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatuavoitteiden täyttämiseksi. Varmistuaaksemme, että asiakas saa tarpeidensa ja odotuksiansa mukaisen palvelun, teemme asiakastyytyväisyyskyselyt asiakkaille ja omaisille Roidu-sovelluksella. Seuraamme ja analysoimme asiakastyytyväisyyden kehitystä systemaattisesti, tavoitteena on, että asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyttä kuvaava NPS-luku > 40 (erinomainen).

Asiakaspalautteiden ja tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta kerätään kehittämiskohteet ja yksikkökohtaisesti laaditaan tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja arvioinnit toiminnan vuosikellon mukaisesti. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen mukaan.

Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan kaksi kertaa vuodessa myös Roidu-sovelluksella. Tulokset antavat merkityksellistä tietoa henkilöstön tyytyväisyyteen ja hyvinvointiin vaikuttavista tärkeimmistä kehityskohteista. Tavoitteena on, että henkilöstötyytyväisyys ja -hyvinvointia kuvaava eNPS-luku > 20 (hyvä).

Laadun ylläpitäminen

Hoivakunnaksen jokainen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja sen edistämisestä ja talon johto antavaa siihen hyvät mahdollisuudet. Laatutyössä käytetään SHQS laatuohjelmaa ja Laatuportti-verkkopalvelua. Laatutyön tekemiseen osallistuu koko henkilökunta. Laadunhallintaa ylläpidetään jatkuvalla itsearviointilla, vuosittain sisäisellä auditointilla ja joka kolmas vuosi Laatuportin toimesta ulkoisella auditointilla.

Laadunhallinta-asiakirjat ja dokumenttien hallinta

Asiakirjoihin kuuluvat mm:

- Roidu-asiakaspalauteraportit
- Kirjallinen tietosuoja- ja tietoturvaohjeistus
- Omavalvontasuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelmat
- Turvallisuussuunnitelmat
- Toiminta- ja menettelyohjeet sekä lomakkeet

Tavoitteenamme on toimintojen ja prosessien kehittäminen siten, että asiakkaiden tyytyväisyys ja toiminnasta saama hyöty lisääntyy. Jatkuva laadun kehittäminen toteutuu suunnitteleamalla ja asettamalla tavoitteita. Toteuttamalla tehtyjä suunnitelmia, arvioimalla tavoitteisiin pääsyä ja suunnitelmien tarkoituksenmukaisuutta sekä tekemällä tarvittavat muutokset ja kehittämistoimenpiteet.

Hoivakunnaksen yksiköissä asukkaisen, kuntoutujien ja muiden asiakkaiden palveluntarvetta, toimintakyky ja hyvinvointia seurataan RAVA-indeksin, Barthel-indeksin, WHO GOL Brief, mielialakyselyiden sekä Cerad kognitiivisen arvioinnin avulla. Fyysistä toimintakykyä mittaavat kuntoutusosaston fysioterapeutit TOIMIA-tietokannan mittareiden avulla.

Arviointi tehdään asiakkaille hoitajan toimesta vuosittain ja aina asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Mittareita hyödynnetään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa sekä päivittäisessä toiminnassamme asiakkaan kanssa. Arvioinnit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Toimipisteen esihenkilön tai hänen valtuuttamansa henkilön vastuulla on seurata, että arvioinnit toteutetaan ajallaan. Arviointien tuloksista koostetaan palauteraportit puolivuositain, jotka käydään läpi asumispalveluiden yksiköiden henkilöstön ja esihenkilöiden kanssa. THL:n toimittamia RAI-palauteraportteja seurataan aktiivisesti ja tarkemmin hallinnon ja yksiköiden tasolla.

Lääkehoito

Yksiköissä toteutettava lääkehoito perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon turvallisuuteen, lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden koulutusvaatimukseen, riittävän osaamisen varmistamiseen ja lupamenettelyyn liittyvät asiat. Lääkehoitosuunnitelma toimii käsikirjana lääkehoitoa toteuttaville työntekijöille. Asiakkaidemme lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikuttavuuden seuranta lääkärin määräämällä tavalla kuuluu asukkaan perusoikeuksiin ja henkilökuntamme velvollisuutena on huolehtia tämän oikeuden turvallisesta, oikea-aikaisesta ja oikeanlaisesta toteuttamisesta.

Lääkehoidon toteuttamisessa myös asiakkaiden kuntoutumisen näkökulma on huomioitava riittävällä tavalla. Yksikkökohtainen lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksensa tai riittävän määrän hyväksyttäviä lääkehoidon opintoja (tarkemmat määritelmät yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa). Lisäksi työntekijä suorittaa yksikön tehtävissä vaadittavat lääkekoulutukset sekä niihin liittyvät tentit. Näiden lisäksi työntekijä antaa lupaosiokohtaiset näytöt (3–5 näyttöä) hyväksytysti näytön vastaanottajalle. Lääkehoitoluvan allekirjoittaa konsernin terveydenhuollosta vastaava lääkäri. Lääkehoitolupa on toimintayksikkökohtainen ja voimassa 3–5 vuotta, riippuen sopimuksista palveluiden ostajatahon kanssa.

Henkilöstön saatavuuden ja osaamisen varmistaminen

Hoiva-alalla vallitseva henkilöstöpula sekä mitoituslainsäädäntö aiheuttavat vaatimukset vaikuttavat yksiköiden henkilöstömäärään ja -rakenteeseen. Esihenkilöt vastaavat yksikkönsä henkilöstörakenteesta huomioiden eri ammattiryhmien tarpeet yksikössä.

Rekrytoinnin yhteydessä huomioidaan myös työsuhdemuodot niin että ne vastaavat myös yksikön tarvetta. Esihenkilöt vastaavat yksikkönsä resurssoinnista määrällisesti ja rakenteellisesti eli suunnittelee työvuorot lainsäädännön ja asiakassopimusten edellyttämällä tavalla.

Työnantaja vaikuttaa työhyvinvointiin palkitsemalla, perehdytyksellä sekä erilaisilla esihenkilö- ja työntekijäkoulutuksilla. Henkilökunnan tyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti Employee Net Promoter Score-menetelmällä.

6 Riskien hallinta

Riskienhallinta on osa laatutyön jatkuvaa kehittämistä ja suunnittelua. Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita sekä tunnistaa ja hallita organisaatioon vaikuttavia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Riskienhallinta tulee olla ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä.

1. Riskien tunnistaminen
2. Riskien suuruuden määrittäminen
3. Merkittävyyden arviointi (kuinka nopeasti toimenpiteitä tarvitaan)
4. Ennaltaehkäisyn suunnittelu, kuinka riskejä pienennetään/poistetaan
5. Vastuunjako

Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtoryhmän päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi. Lisäksi poikkeamia hallitaan sekä palautteita kerätään säännöllisesti asiakas- ja henkilöstötyytyväisyystutkimuksilla.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä yksikkö- ja organisaatiotasolla. Johdon ja johtoryhmä vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle ja hallitulle tasolle.

Auditoinneilla, viranomaistarkastuksilla sekä kohdennetuilla tuki- ja arviointikäynneillä varmistetaan riskien hallinta sekä laadukas hoito ja kuntoutus. Hoitotyön ja kuntoutuksen johtamisessa työkaluina ovat kuntoutus-, hoito-, palvelusuunnitelma sekä erilaiset toimintakykytestit ja -indeksit.

Toimintaympäristön riskinarviointi jaetaan neljään kategoriaan: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin ja -prosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaisiin liittyvät riskit.

Työn vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvalliset ja terveelliset työolot.

Työpaikkaselvityksen tekee työterveyshuolto, nämä tulokset käydään koko henkilöstön kanssa. Kaikista työn vaaratilanteista tehdään ilmoitus HAIPRO:n.

Hoivakunnaksen työntekijöiden työkyvyn tukemisen tavoitteena on ylläpitää työntekijöiden hyvää työkykyä ja pitkiä työuria. Työyhteisössä on tärkeää puuttua työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäistä niitä yhdessä työterveyshuollon kanssa. Hoivakunnaksessa on käytössä varhaisen tuen toimintamalli. Varhaisen tuen toimintamallin tavoitteena on, että jokaisen työ sujuu mahdollisimman hyvin, on tuloksellista ja että työyhteisön yhteistyö toimii. Mallin tarkoitus on myös edistää yhteistä vastuunottoa ja avointa keskustelukuluttuuria.

Tavoitteena on, että työkykyä uhkaavat ongelmat havaitaan ajoissa ja niihin etsitään ratkaisuja ripeästi: ensisijaisesti työpaikalla, mutta tarvittaessa yhdessä kumppaneidemme kanssa (työterveyshuolto Plus, työeläkevakuutusyhtiö Ilmarinen)

Hoivakunnaksen yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikkökohtaisia palveluprosesseihin sekä työsuojelutoimintaan liittyviä riskejä arvioidaan myös vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Riskien hallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista ja arviointi on kirjattu Hoivakunnaksen kehittämisen vuosikelloon. Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen. Esihenkilön, työsuojeluhenkilöiden ja työterveyden yhteistyössä arvioidaan ja tarkastetaan työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät selvitetään ja tunnistetaan järjestelmällisesti. Työsuojelun perusajatus on, että haitat ja vaarat havaitaan ja tunnistetaan ja sen jälkeen haitta poistetaan. Mikäli haittaa ei voida poistaa, on arvioitava haitan tarkempi merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Riskinarvioinnin päävaiheet:

- arvioinnin suunnittelu
- vaarojen tunnistaminen (riskien itsearviointilomakkeiden täyttäminen eri yksiköissä vuosittain)
- tulosten purkaminen yksiköittäin
- riskiarvioinnin perusteella kehittämissuunnitelman teko
- yhteistyö työterveyden kanssa osallistumalla työterveyskyselyihin
- toimenpiteiden toteuttaminen
- seuranta

Jatkuvan seurannan ja kehittämisen tavoitteena on turvallisuustason pysyvä paraneminen. Turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimet otetaan huomioon organisaation kaikissa toiminnoissa. Turvallisuuden hallinnan tavoitteet johdetaan työsuojelun toimintaohjelmasta. Sen pohjana taas ovat vaarojen arvioinnissa havaitut kehittämistarpeet sekä työhön ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Riskien hallinnalla saadaan lisättyä

työturvallisuutta, jonka seurauksena työtapaturmat, sairastumiset ja poissaolot vähenevät ja yrityksen tuottavuus paranee.

Työkykyriskien hallinta

Työkykyriskillä tarkoitetaan Hoivakunnaksen henkilöstön keskimääräistä riskiä menettää työkykynsä ja päätyä työkyvyttömyyseläkkeelle. Aktiivisella työkykyjohtamisella ennakoidaan, hallitaan ja pienennetään tätä riskiä suunnitelmallisesti tunnistamalla työkykyriskit varhaisessa vaiheessa ja hallinnoimalla niitä. Työkykyjohtaminen on kiinteä osa yrityksemme strategista ja päivittäistä johtamista ja sen avulla pystymme hallinnoimaan kustannuksia sekä parantamaan yrityksen tuottavuutta.

Sairauspoissaoloseurannan ja analysoinnin avulla pyritään pitämään henkilöstö työ- ja toimintakykyisenä koko työuran ajan. Seurannassa pyritään tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Tarkoitus on varmistaa työkyvyn arviointi, tukimahdollisuuksien selvittäminen, siihen liittyvä neuvonta ja ohjaus sekä seurannan järjestäminen.

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan. Seurannalla saadaan tieto työntekijälle, esihenkilölle ja työterveyshoitajalle, kun varhaisen välittämisen mallin mukaiset poissaolorajat ylittyvät ja sen kautta esihenkilön on helppo toteuttaa varhaisen välittämisen toimia sekä pitkällä sairauspoissaololla olevien työntekijöiden seuranta. Yhteistyö etenkin pitkien sairauspoissaolojen seurannan osalta on helppoa, kun samat tiedot näkyvät esihenkilöllä sekä työterveyshuollossa.

Hoivakunnaksessa on käytössä varhaisen välittämisen malli. Se sisältää kuvauksen työkyvyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen käytännöistä. Malli tukee ja ohjaa esihenkilöitä tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt ja madaltamaan kynnystä asioiden puheeksi ottoon. Työntekijöiden työkykyisyyttä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon sekä eläkevakuutusyhtiöiden kanssa koko työuran ajan. Työsuhteen aikana tehtävien säännöllisten terveystarkastusten tarkoitus on selvittää terveyteen, turvallisuuteen, työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyvien tekijöiden vaikutus työntekijään. Terveyskyselyn, haastattelun ja tarpeellisten tutkimusten perusteella selvitetään työntekijän terveydentila, työ- ja toimintakyky sekä havaitaan mahdolliset varhaiset työkykyriskit. Tarkastusten pohjalta suunnitellaan terveyttä ja työkykyä edistävät toimet.

Työkykyneuvottelua hyödynnetään tilanteissa, joissa työntekijän työkyky on jo heikentynyt tai työolosuhteissa on tunnistettu sitä uhkaavia tekijöitä. Työkykyneuvottelun tavoitteena on löytää keinoja, joilla työpaikka voi tukea työntekijää jatkamaan työssä alentuneesta työkyvystä huolimatta tai palaamaan töihin pitkältä sairauslomalta toipumista vaarantamatta. Työkykyneuvottelussa voidaan myös auttaa työnantajaa puuttamaan työntekijän hyvinvointia ja työkykyä uhkaaviin tekijöihin työpaikalla. Jos työntekijä ei voi jatkaa nykyisessä tehtävässään, voidaan etsiä ratkaisua hänen sijoittamiseksiin uusiin tehtäviin. Käytännössä työkykyneuvottelussa voidaan sopia muutoksista tehtäviin, työprosesseihin, aikaan tai -ympäristöön. Työkykyneuvotteluun osallistuvat työntekijä, esimies ja työterveyden edustaja(t). Työntekijän toiveesta neuvotteluun voi osallistua myös luottamushenkilö tai työsuojeluvaltuutettu.

Työn sujuvuus

Työn sujuvuudella on suuri vaikutus työyhteisön hyvinvointiin, tuottavuuteen ja kasvumahdollisuuksiin. Työn sujuvuutta kehitetään sekä lisäämällä jokaisen työntekijän omaa kyvykkyyttä saada aikaan ja hallita omaa työtään ja työkykyään, että jatkuvasti parantamalla koko yrityksen työn tekemisen tapoja ja prosesseja. Työntekijän tulee osallistua aktiivisesti oman työnsä kehittämiseen ja huolehtia itse oman työkykynsä kaikista osa-alueista; esimerkiksi varmistaa, että osaaminen on ajan tasalla ja hyödyntää työnantajan tarjoamia mahdollisuuksia omasta työkyvystä huolehtimiseen.

Työn sujuvuutta on parannettu hyvillä työohjeilla, jotka ovat jokaisen työntekijän tiedossa. Työn sujuvuuden perustana ovat eri ammattiryhmien selkeät työnkuvat, joissa määritellään työhön sisältyvät perustehtävät. Työnkuvaukset ja vastuualueet päivitetään vuosittain. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan ja että hänen työnsä on osa organisaation tavoitteita. Vuoropuhelua, tietoisuutta ja tavoitteellisuutta edistetään säännöllisesti toistuvilla kehityskeskusteluilla. Kehityskeskusteluissa käydään läpi työntekijöiden koulutussuunnitelmat ja ajantasainen osaaminen organisaation kannalta. Työyhteisössä ja eri yksiköissä varmistetaan johdon ja yksikön välistä tiedonkulkua viikoittaisissa tiimipalavereissa, joista kirjataan intranettiin muistiot.

Hyvän työkyvyn edellytysten varmistaminen on osa esihenkilön perustehtävää. Tärkeintä on esihenkilön kyky jatkuvasti kuunnella ja aistia työyhteisön ilmapiiriä. Yhteistyössä etsitään myönteisiä ratkaisuvaihtoehtoja jokaisen työkyvyn ja työn sujuvuuden turvaamiseksi.

7 Seuranta, valvonta ja mittaaminen

Tarkastuksissa valvontaviranomaisen kanssa yhteistyötä tekevät kunkin yksikön palvelupäällikkö ja esihenkilö. He informoivat välittömästi toimitusjohtajaa, joka informoi muuta johtoryhmää ja muita palvelutoiminnoissa työskenteleviä. Yksiköiden palvelupäälliköt ja esihenkilöt valmistelee mahdolliset tarkastukseen perustuvat selvitykset ja toimittavat tarvittavat aineistot.

Valvontaviranomainen lähettää joko suoraan yksikön esihenkilölle, palvelupäällikölle tai toimitusjohtajalle valvonta-asiat tai kanteluja koskevat selvityspyynnöt, selvitykset ja päätökset. Johtoryhmä käsittelee saadut kantelut ja valvonta-asiat. Valvonta-asiat ja kantelut kirjataan jokaisen yksikön omaan verkkokansioon.

Auditoinnit

Osuuskunta Hoivakunnaksen yksiköiden sisäisten auditointien avulla selvitetään, miten yksiköiden toimintamallit, viranomaisvelvoitteet, lainsäädäntö ja sopimukset toteutuvat kussakin yksikössä. Sisäisten auditointien avulla lisätään toiminnan läpinäkyvyyttä ja saadun tiedon avulla yksiköiden kokonaistilannetta voidaan seurata ajantasaisesti. Auditoinneilla tunnistetaan Hoivakunnaksen yksiköiden vahvuuksia, poikkeamia sekä kehittämistä kaipaavia asioita. Sisäiset auditoinnit suunnitellaan etukäteen Laatuportin lomakkeiden ja mallin mukaisesti.

Poikkeamat

Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, toimintajärjestelmiin ja toimintaympäristöön liittyvä suunnittelussa tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat olla tapahtumia, joissa tuotettu palvelu ei täytä vaatimuksia tai siinä on puutteita. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeaman voi tehdä jokainen työntekijä ja poikkeamailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen, ei syyllisten etsimiseen.

Kun poikkeama havaitaan, se kirjataan HaiPro sovellukseen. HaiPro-ohjelma määrittelee poikkeaman kiireellisyyden ja poikkeaman vaatimat toimenpiteet. Poikkeaman raportoi sen havainnut henkilö, tämän jälkeen poikkeamasta saa käsittelytunnuksen ja se siirtyy yksiköiden esihenkilöille sekä päälliköille jatkokäsiteltäväksi. Yksikötasoiset poikkeamat käsitellään yksiköiden tiimipalaverissa ja niihin kirjataan tarvittavat toimenpiteet.

Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen on perustavanlaatuinen asia, joka kuuluu myös jokaisen työntekijän vastuulle. Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissamme seuraavin tavoin:

- Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta yhteisöissämme ja kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien ja pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle oman näköisen elämän palveluissamme.
- Osallistamme asiakkaitamme hoitosuunnitelmien tekemiseen, arjen askareisiin ja yhteisölliseen toimintaan yksiköissä ja niiden ulkopuolella.
- Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja tuemme henkilöstöämme toteuttamaan näitä arjessa jokaisen asukkaan kohdalla.
- Seuraamme asiakkailta ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta, pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa tarvittavat toimenpiteet.

8 Kehittäminen

Vuonna 2024–2025 tavoitteenamme on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla:

- Omavalvontaohjelman käyttöönotto eri yksiköissä

- Sisäinen tiedonkulun kehittäminen (asiakirjojen hallintaohjelma ja intranetti)
- Ulkoisen viestinnän ja tiedonkulun kehittäminen

9 Viestintä ja tiedottaminen

Osuuskunta Hoivakunnaksen viestinnän ja tiedottamisen tavoitteena on keskeisten asiakkuuksien ja yhteistyöverkoston luottamuksen ylläpitäminen avoimella ja säännöllisellä viestinnällä. Viestintäkanaviamme ovat verkkosivut, sosiaalisen median kanavat (Instagram ja Facebook), Hiikka potilastietojärjestelmä, asiakastietojärjestelmä, sähköposti ja Teams.

Laatutyön yhteistyöhön liittyvä viestintä ja tiedottaminen tapahtuu Laatuportin-portaalin kautta.

Osuuskunta Hoivakunnaksen nettisivuilla, www.hoivakunnas.fi on esitely Hoivakunnaksen hoito-, asumis- ja kuntoutuspalvelut sekä eri yksiköt. Sivulla julkaistaan ajankohtaiset asiat, tapahtumat, rekrytointi ilmoitukset ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat. Jokaisella yksiköllä on oma sivu, jossa esitellään yksikkö ja sieltä löytyvät mm. yksikön tarkemmat yhteystiedot.

Liitteet verkkokansiossa:

- Omavalvontasuunnitelmat
- Valmiussuunnitelma
- Tietoturva- ja tietosujoaohje