



VAK RY, KANKAANPÄÄN A-KOTI, MIKKELI-YHTEISÖ

Oma- valvonta- ohjelma VAK Ry

Laatijat	Sini Korva, Johtaja Mikkelin-yhteisö, Heidi Viljanen, Johtaja Kankaanpään A-Koti
Hyväksymisajankohta	19.5.2024
Hyväksyjä	Työvaliokunta, VAK Ry

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaalipalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Omavalvontaa ohjaa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

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

- tehtävien lainmukainen hoitaminen
- tehtyjen sopimusten noudattaminen
- palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- havaittujen puutteiden korjaaminen
- seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.

Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

VAK Ry:n omavalvontaohjelmassa määritetään, kuinka varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Tässä omavalvontaohjelmassa kerrotaan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja puutteellisuudet korjataan. Tärkeänä omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatu- ja toiminnanohjausjärjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Tämä omavalvontaohjelma koskee vuotta 2024 ja kattaa molemmat VAK Ry:n kuntoutusyksiköt.

Sisällys

Johdanto	2
1. Omavalvonnan tavoitteet, perusteet ja vastuut.....	4
2. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	4
2.2. Palvelujen jatkuvuus.....	5
2.3. Palvelujen turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	5
3. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	10
4. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	11

1. Omavalvonnan tavoitteet, perusteet ja vastuut

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskettavat koko henkilöstöä. Lisäksi yksiköillä on erikseen laaditut omavalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan omavalvonnan toteuttamista yksikkökohtaisesti. Omavalvonnalla varmistetaan, että asiakasturvallisuuden ja laadun toteuttamiseksi tehdään systemaattista työtä. Tämä tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Omavalvonnan kirjallista kuvausta päivitetään, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeistuksissa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuu muutoksia. Omavalvontaohjelma on nähtävillä yhdistyksen verkkosivuilta. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty toimipisteidemme omavalvontasuunnitelmat, jotka löytyvät myös yhdistyksen verkkosivuilta.

Kankaanpään A-koti: https://vakry.fi/wp-content/uploads/2024/01/Kankaanpaan_A-kodin_omavalvontasuunnitelma.pdf

Mikkeli-yhteisö: <https://vakry.fi/wp-content/uploads/2024/03/Vak-ry-Mikkeli-yhteiso-omavalvontasuunnitelma-2024.pdf>

Lisäksi omavalvontasuunnitelmat pidetään yksiköissä nähtävillä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmat on laadittu yksikön johdon ja henkilökunnan välisenä yhteistyönä. Palveluja kehitetään yksikötasolla omavalvontasuunnitelman ja yhtiötasolla omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella. Omavalvonta perustuu palveluyksiköissä omavalvontasuunnitelman mukaisesti toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

VAK Ry:n johtoryhmä yhdessä työvaliokunnan kanssa vastaa omavalvonnan keskitetyistä linjauksista ja riskienhallinnan prosessien tukemisesta. Johtoryhmä seuraa, että omavalvontaa suoritetaan organisaatiossa sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti. Yksiköiden johtajat ja esihenkilöt vastaavat yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta. Esihenkilöiden vastuulla on myös luoda työyhteisöön avoin ja turvallinen ilmapiiri epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle sekä huolehtia henkilöstön perehtymisestä omavalvonnan toimintatapoihin.

2. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.1. Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4 §, STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus).

Omaavonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein.

VAK Ry:n palvelutoiminta perustuu pääasiassa VAK Ry:n ja hyvinvointialueiden välisiin sopimuksiin, joissa määritellään palvelun keskeinen sisältö. Palvelun järjestäjä tekee palveluista valituskelpoisen päätöksen asiakkaalle ja vastaa palvelusuunnitelman laatimisesta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelu täyttää sille sopimuksessa asetetut vaatimukset. Asiakkaan on mahdollista hankkia VAK Ry:n palveluita myös itse.

Asiakkaan palvelun tarve on aina arvioitu ennen kuntoutusjaksolle tuloa tilaajatahon toimesta. Tilaajan edustaja antaa riittävät ja tarpeen mukaiset tiedot asiakkaasta kuntoutusyksikköön ennen kuntoutusjakson alkua. Kuntoutusyksikössä asiakkaalle laaditaan aina kuntoutussuunnitelma. Kuntoutussuunnitelman lähtökohtana on aina asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan sekä tavoitteistaan. Tarvittaessa asiakkaan kuntoutussuunnitelman laatimiseen sekä kuntoutuksen aikaisiin verkostoneuvotteluihin pyydetään mukaan asiakkaan muita yhteistyötahoja, tilaajan edustaja sekä asiakkaan niin halutessa hänen läheisiään. Kuntoutussuunnitelman huomion kohteena ovat asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen vahvistaminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Kuntoutussuunnitelma päivitetään aina asiakkaan palveluntarpeen tai yhdessä sovittujen asioiden muuttuessa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan osana päivittäistä työtä ja kuntoutussuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa omaohjaaja. Asiakastyön dokumentointi päivittäisessä kirjaamisessa on suunnitelmalähtöistä, tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjaamisen kautta.

2.2. Palvelujen jatkuvuus

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoivilla toimenpiteillä varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Suunnitelmallisella varautumisella ja omaavonnalla varmistetaan palveluiden asiakasturvallisuus myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. VAK Ry on tehnyt valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman, jota päivitetään vuosittain. VAK Ry: kuntoutusyksiköillä on pelastussuunnitelmansa, joiden lisäksi ne päivittävät omat valmiuteen (esim. sähkökatkot) liittyvät toimintakorttinsa vuosittain tai tarvittaessa.

2.3. Palvelujen turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Asiakasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla sekä henkilöstön osaamisen turvaamisella. Meillä on asiaankuuluvat välineet ja järjestämme palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä, tarvittaessa useamminkin. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan yksiköissä valmistajan ohjeiden mukaan. Ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella ja harjoittelulla. Laiteturvallisuus on osa asiakasturvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään koulutus kaikille työntekijöille. Työnantaja varmistaa, että kaikki työntekijät osaavat käyttää laitteita. Kaikki lääkinälliset laitteet on viety laiterakisteriin. Sillä varmistamme, että laitteet huolletaan asianmukaisesti. Kun varmistamme yksikön turvallisen toiminnan ja riittävien palveluiden saannin, asiakas kokee saamansa palvelun ja ympäristön turvalliseksi. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta.

Omaavonnalla avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan. Omaavontaa perustuu yksiköissä toteutettavaan jatkuvaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskein toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omaavontaa on järjestelmällistä asiakasturvallisuustyötä, joka lähtee yksittäisen työntekijän velvollisuudesta tehdä työtä niin, että palveluissa yhteisesti sovitut toimintatavat ja käytännöt toteutuvat.

Palveluita järjestettäessä vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista, periaatteina tässä ovat asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Asioiden toteutuminen varmistetaan yksilöllisen kuntoutussuunnitelman sekä päivittäisen kirjaamisen avulla.

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, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta.
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.
- Osallistamme asiakkaitamme kuntoutussuunnitelmien 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 asiakkaan kohdalla.
- Seuraamme asiakkailta ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta, pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä.

Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus ja työsuojelu on tärkeä osa johtamista, osana työhyvinvointia. Työsuojeluorganisaatio toimii paikallisesti. Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään säännöllisesti. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Yksikön johtaja seuraa työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Työsuojelu- ja työhyvinvointipolitiikalla haluamme muun muassa

- vähentää sairauspoissaoloja
- vähentää pysyvän työkyvyttömyyden riskiä
- kehittää työoloja
- pitää yllä työ- ja toimintakykyä.

Työsuojelun yhteistoiminta toteutuu työsuojelutoimikuntien kautta. Toimikunnat koostuvat toimipisteiden henkilöstön valitsemista työntekijöiden ja lähiesihenkilöiden edustajista. Lisäksi toimikunnissa on mukana työsuojelupäällikkö työnantajan edustajana ja koollekutsujana. Työsuojelutoimikunnat kokoontuvat 1-2 kertaa vuodessa.

Työhyvinvointi, työkyvyn edistäminen ja työn voimavaretkijöiden vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksemme johtamista ja esihenkilötyötä. Selvitämme ja seuraamme vuosittain sairauspoissaoloja, työtapaturmia ja ammattitauteja, jotta voidaan arvioida työn terveyttä ja turvallisuutta. Työturvallisuus on luonnollinen osa päivittäistä toimintaamme ja johtamisjärjestelmäämme. Työterveyden edistämisessä vahvimpia keinoja vaikuttaa ovat vuosittaiset laajat työtyytyväisyyskyselyt, niiden tulokset, analysointi ja toimenpiteiden jalkauttaminen sekä varhaisen tuen malli, jossa työntekijä saa riittävän ajoissa työnantajan ja työterveyden tukea.

Riskienhallinta

Palveluyksiköissä tehtävä palvelutoiminnan riskien arviointi on olennainen osa yksikössä tapahtuvaa johtamista ja omavalvontaa. Riskien tunnistaminen ja johdon tietoon saattaminen kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Tunnistamalla riskit voimme ennaltaehkäistä niitä ja puuttua toteutuneisiin epäkohtiin suunnitelmallisesti. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa palveluyksiköissä tehdään järjestelmällinen palvelutoiminnan riskienarviointi sekä työsuojelun riskienarviointi. Palvelutoiminnan riskienarviointi tehdään erilliselle riskienarviointilomakkeelle. Riskien arvioinnissa kirjataan palveluyksikön omavalvonnassa todetut asiakkaan palvelun toteuttamiseen liittyvät riskit ja niiden hallintatoimenpiteet sekä mahdollisuudet. Riskien arvioinnissa huomioidaan kaikki omavalvonnan osa-alueet, mm. vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset, palautteet sekä terveydensuojelulain (763/1994) ja elintarvikelain (297/2021) vaatimukset.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö- että organisaatiotasolla. Johdon ja yksikön johtajan vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Riskienhallinnan vaikuttavuutta ja tehtyjen toimenpiteiden riittävyttä arvioidaan vuosittain riskienarvioinnin yhteydessä.

Vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely

Asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden sekä tietosuojaan liittyvät vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Turva-arvi-järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään yksikön johtajan johdolla henkilöstöpalaverissa, jossa sovitaan toimenpiteet vastaavanlaisen tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi. Vakavat vaaratapahtumat käsittelee tapauskohtaisesti koottava tutkintaryhmä. Vakavat vaaratapahtumat raportoidaan yhdistyksen työvaliokunnalle ja tarvittaessa hallitukselle.

Lääkinnälliset laitteet

VAK Ry:n lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö vastaa siitä, että VAK Ry:n kuntoutusyksiköissä noudatetaan MD- asetusta ja Lakia lääkinnällisistä laitteista sekä näiden nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä. Lisäksi kumpaankin kuntoutusyksikköön on nimetty lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö.

Kaikki VAK Ry:n omistamat ja hallinnassa olevat lääkinnälliset laitteet dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterekisteriin. Lääkinnällistä laitetta saa käyttää vain henkilö, jolla on sen turvallisen käytön vaatima koulutus, perehdytys ja kokemus. Lääkinnällisen laitteen aiheuttamista vaaratilanteista tehdään aina asianmukaisen turva-arvi-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle.

Lääkinnälliset laitteet, toimintaohje

Epäkohtailmoituksen tekeminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Yksikön johtaja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikön johtaja käsittelee ilmoituksen yksikön henkilöstöpalaverissa ja varmistaa, että henkilökunta on tietoinen sovitusta toimintatavoista. Epäkohtailmoituksia ja niiden vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan johtoryhmän kokouksissa.

Asiakaspalautteet ja -tyytyväisyys

Asiakkaat pääsevät osallistumaan yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Asiakkailta ja tarvittaessa läheisiltä kerätään palautetta useilla eri tavoilla. VAK Ry:n kuntoutusyksiköissä toimii useita erilaisia yhteisiä foorumeita, joissa asiakkailta kerätään palautetta sekä kehittämis ehdotuksia niin ryhmä- kuin yksilötasolla (yhteisökokoukset, kuntoutustoiminnan arviointiryhmät ja arviointiryhmät).

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta palveluyksikön henkilökunnalle. Lisäksi jokaiselle kuntoutuksen käyneelle asiakkaalle lähetetään kuntoutusjakson jälkeen palautelomake, jossa asiakas saa antaa palautetta kuntoutusjaksostaan sekä kuntoutusyksiköstä mobiililaitteensa kautta. Lomake voidaan täyttää myös paperisena.

Yksikön johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalaverissa ja johtajat tiedottavat palautteista myös työvaliokuntaa. Ostopalvelusopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun; niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen palveluyksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, tai kantelun aluehallintoviranomaiselle tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviranomaiselle Valviralle. Asiakasta autetaan muistutuksen tekemisessä. Muistutukset käsitellään palveluyksikössä - näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Palveluyksikön johtajan tulee tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta VAK Ry:n työvaliokuntaa sekä hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa.

Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että kuntoutusyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja - kustannuksia. Yksiköiden johtajat vastaavat yksikkönsä resurssoinnista määrällisesti ja rakenteellisesti. He varmistavat rekrytointien yhteydessä riittävän ammattitaidon ja pätevyyden sekä suunnittelevat työvuorot lainsäädännön ja sopimusten edellyttämällä tavalla. Toteutunutta henkilöstömitoitusta seurataan työvuoro-ohjelmassa. Henkilöstön osaamisen kehittämisen painopistealueet määrittelimme osana johtoryhmätyöskentelyä. Henkilöstön kehittämis- sekä koulutussuunnitelman hyväksyy yhdistyksen hallitus ja sen laadinnasta ja käytännön toteutuksesta vastaa johtoryhmä. Suunnitelma pohjautuu yhdistyksen strategiaan sekä vuosittaiseen toiminta- ja taloussuunnitelmaan.

VAK Ry:n henkilöstöstrategiassa on kuvattu, kuinka toimimme vastuullisena työnantajana ja miten tuemme henkilöstön hyvinvointia. VAK Ry:ssä on käytössä mm. varhaisen välittämisen malli. Työhyvinvointikysely toteutetaan vuosittain. Kysely antaa tärkeää tietoa työyhteisömme vahvuuksista ja kehittämiskohteista.

Alihankkijoilta ostetut palvelut

Palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluyksikköön alihankintana hankittavat palvelut ja niiden laadun varmistaminen on kuvattu kunkin palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa. Mikäli alihankintana hankittavissa palveluissa ilmenee epäkohtia tai puutteita, alihankkijaa ohjataan tai tarvittaessa pyydetään asiasta selvitys. Epäkohdat ja puutteet tulee korjata määräajassa. Jos on kyse asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, tulee ne korjata välittömästi.

Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikössä lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Sosiaalihuollon yksiköissä lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Molemmissa VAK Ry:n kuntoutusyksiköissä on oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito -oppaan liitteen 6 mukaisesti. Yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja niihin varautuminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. (STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021)

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan.

Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset.

(Tietoturvasuunnitelmat - THL, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021)

VAK Ry:n tietoturvasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön koulutus ja osaamisen ylläpito, tietojärjestelmien käyttöohjeet ja tietoturallinen käyttö. Jokaisen VAK Ry:n työntekijän tulee suorittaa Tietosuoja- ja tietoturvakoulutus.

Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma

Elintarvikelain (297/2021) 15 §:n mukaan elintarvikealan toimijalla on oltava järjestelmä, jonka avulla toimija tunnistaa ja hallitsee toimintaansa liittyvät vaarat ja varmistaa, että toiminta täyttää elintarvikesäännöksissä asetetut vaatimukset. Toimijan on kirjattava omavalvonnan tulokset riittäväällä tarkkuudella. Molemmilla VAK Ry:n kuntoutusyksiköillä on Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan elintarvikkeisiin liittyvät riskit ja vaaratekijät, sekä niihin varautuminen. Omavalvonnan tulokset kirjataan elintarvikehygienian omavalvontalomakkeille. (Elintarvikelaki 297/2021, Terveysturvallisuuslaki 763/1994, Ruokaviraston ohjeet)

Hygienia

Kumpaankin VAK Ry:n kuntoutusyksiköistä on laadittu omat hygienia-toimintaohjeet. Kuntoutusyksiköt raportoivat hyvinvointialueelle hoitoon liittyvät infektiot ja epidemiat sekä infektio- ja torjunnan indikaattorit hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

3. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Palvelujen turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palveluyksikön johtaja. Kukin palveluyksikkö kuvaa omavalvontasuunnitelmassaan ilmoitusten keräämisen, analysoinnin, raportoinnin sekä havaittujen puutteiden korjaamisen menettelyt.

VAK Ry:n johtoryhmä seuraa säännöllisesti asiakasturvallisuutta turva-arvi- järjestelmän vaaratapahtumailmoitusten kautta. Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään aina myös työsuojelutoimikunnassa. Kuntoutusyksikön tulee analysoida vaaratapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden juurisyyt ja korjata havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen turvallisen ja hyvän palvelun toteutumisen.

Asiakkailta, läheisiltä ja muilta sidosryhmiltä saadut suorat palautteet yksikön johtaja käsittelee henkilöstön kanssa ja korjaavista toimista tehdään kirjaukset henkilökunnan kokouksen pöytäkirjaan. Palautteista saatu tieto hyödynnetään riskienarvioinnissa ja vuosisuunnittelussa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

4. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

VAK Ry:n kuntoutusyksiköt raportoivat omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä asiakkaille yhteisökokouksissa tai muissa yhteisön yhteisissä foorumeissa. Hyvinvointialueelle palveluyksiköt raportoivat hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.