

# OMAVALVONTA- OHJELMA 2024



**17.3.2024**

---

**Kouvolan palvelukotiyhdistys Ry  
Käpylän Palvelukeskus  
Heini Nikunen**

---

# 1. Johdanto

Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta, joka tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Vuoden 2023 alusta voimaan tullut järjestämislaki korostaa hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta (omavalvontavelvoite).

Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että meidän on valvottava, seurattava ja arvioitava oman toimintamme laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen laatu, saatavuus ja jatkuvuus. Ohjelmassa 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 asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatu- ja toiminnanohjausjärjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

---

## 2. Omavalvonta Käpylän Palvelukeskuksessa

### Käpylän Palvelukeskus

Käpylän palvelukeskus tarjoaa palveluasumista joko omatoimisille tai apua tarvitseville henkilöille. Yhteisölliseen palveluasumiseen sisältyy vuokra-asunto ja palvelumaksu. Asukas maksaa asunnostaan vuokran ja palvelutarpeensa mukaisen palvelumaksun (mahdollisuus myös palveluseteliin). Omatoimiset asukkaat tulevat toimeen pelkästään vuokra-asumisella ja peruspalvelumaksulla, johon sisältyy lounas päivittäin (mahdollisuus ostaa myös aamu- ja iltapalaa).

Tukipalveluluokassa maksuun sisältyy lounaan lisäksi siivous- ja pyykkihuolto sekä tarvittaessa suihkuapu kerran viikossa. Päivittäisen avun piiriin kuuluvilla maksuun sisältyy tukipalvelujen ja lounaan lisäksi päivittäisiä tarkistuskäyntejä asukkaan luona ja lääkehuolto.

Käpylän palvelukeskuksessa toimii myös 12-paikkainen ympärivuorokautista asumispalvelua tarjoava Dementiakoti Sinisiipi. Sen tarkoituksena on tarjota ikääntyneille muistisairaille ihmisille laadukas, asukkaan elämänarvoja kunnioittava ja turvallinen kodinomainen ympäristö, jossa asukkaat voivat kokea elämisen turvallisiksi ja saada osakseen arjen onnistumisen kokemuksia, lämpöä ja läheisiä kontakteja.

Tehtävämme on tarjota yksilöllisiä ja laadukkaita sosiaali- ja hoivapalveluita.

Yhdistyksen arvomaailma perustuu visioon ”jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

Toimintamme perustuu arvoihimme - sitoutuminen, vastuullisuus, sekä kohtaaminen ja ilo - ja rakentuu neljän tavoitteen varaan: meillä on laadukkaat palvelut, olemme houkutteleva työnantaja, tähtäämme pitkäjänteiseen ja kestäväan kasvuun ja toimintamme on kokonaisuudessaan vastuullista.

### Yleistä omavalvonnasta

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. Omavalvonnan kirjallista kuvausta päivitetään, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeistuksissa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuu muutoksia. Omavalvontaohjelma on nähtävillä yksikön

---

nettisivustolla. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksiköiden omavalvontasuunnitelmat, jotka nekin löytyvät samasta paikasta.

#### **Omavalvonnan vastuut**

Käpylän Palvelukeskus vastaa omavalvonnan keskitetyistä linjauksista ja riskienhallinnan prosessien tukemisesta. Johtoryhmä sekä koko henkilöstö seuraa, että omavalvontaa suoritetaan organisaatiossa sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti. Yksikön esihenkilö vastaa 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. Jokaisen yksikkömme esihenkilön vastuulla on huolehtia, että toimintayksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Toimipisteillä on omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan yksikkökohtaiset käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi. Suunnitelmaa päivitetään aina tilanteen muuttuessa sekä tarpeen mukaan.

#### **Omavalvontasuunnitelma**

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä 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. Suunnitelma tulee päivittää aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

---

## 3. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

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 niin peruskoulutuksensa kuin yrityksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella.

## 4. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Käpylän palvelukeskuksessa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa tarjouspyynnön vaatimuksista ja ehdoista tehdään yhteenveto ja palvelukuvaus, jonka perusteella tehdään päätös hankintaan osallistumisesta. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskuppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita.

## 5. Palveluiden saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää palveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Jatkossakin tavoittemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia nimenomaan ikäihmisten palveluasumisen suhteen. Omalta osaltamme keskeinen painopiste on toiminnan ja henkilöstön osaamisen jatkuvassa kehittämisessä, osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa.

---

## 6. Palveluiden jatkuvuus

Käpylän palvelukeskuksen asiakkaina on henkilöitä, joiden oma toimintakyky on pääsääntöisesti heikentynyt. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että autamme asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti asioimisessa muissa palveluissa tarvittaessa, kuten terveydenhuollossa. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus ja mahdollisimman suuri oman henkilöstön osuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Tavoite on, että asukkaan siirtyminen tuetumpaan hoivan muotoon, ja usein lopulta ympärivuorokautiseen asumiseen, on oikea-aikaista, takaamaan asukkaan turvallisuus ja hyvä elämänlaatu. Toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

Valmiussuunnitelmalla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Suunnitelmallisella varautumisella ja omavalvonnalla varmistetaan palveluiden asiakasturvallisuus myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.



---

# 7. Riskienhallinta

## **Yleistä riskienhallinnasta**

Riskien hallinta on tärkeä osa johtamistamme. Riskien hallinnassa tunnistamme toimintaamme liittyvät riskit, analysoimme niiden vaikutuksia sekä pohdimme, miten mahdollisiin riskeihin varaudumme ennalta. Riskejä on ennakoitu kuvaamalla toimintaamme liittyvät tärkeimmät prosessit.

## **Riskienhallinnan vastuut**

Riskien tunnistaminen ja johdon tietoon saattaminen kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan. Yksikön johtoryhmä vastaa yksikössä tapahtuvien riskien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta.

Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan. Riskien kartoitus on säännöllistä toimintaa.

## **Henkilöstön rooli**

Henkilöstömme velvollisuus on nostaa esille työssään havaitsemansa epäkohdat, riskit ja vaaratilanteet. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti-tilanteen tai vaaratilanteen tulee havainnosta keskustella viivytyksettä oman esihenkilön kanssa. Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilö käsittelee ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa, jossa sovitaan toimenpiteet vastaavanlaisen tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi.

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.

---

## **Asiakkaat ja omaiset**

**Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai yksikön esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Havainnot ja palautteet välitetään yksikön johtoryhmän tietoon mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.**



---

# 8. Seuranta

## Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakkaidemme tyytyväisyyttä palveluumme kyselyin.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden kautta haluamme osallistaa asiakkaitamme ja asiakkaidemme läheisiä. Tulosten perusteella pyrimme parantamaan palveluiden sisältöä sekä laatua vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä tavoitteita ja pyrimme parantamaan palveluiden sisältöä sekä laatua tulosten perusteella, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä tarpeita. Tarjoamalla asiakkaillemme mahdollisuuden vastata lyhyehköön kyselyyn mahdollisimman usein pääsemme reaaliaikaisesti kiinni mahdollisiin kehitettäviin asioihin.

## Työtyytyväisyys

Tarjoamme jokaiselle työntekijällämme mahdollisuuden kertoa näkemyksensä siitä, mitkä ovat keskeisimpiä vahvuuksia ja kehittämiskohteita työpaikkamme viihtyvyydessä ja työyhteisömme toimivuudessa. Työntekijöiden kanssa käydään kehityskeskustelut vuosittain ja mittaamme myös työtyytyväisyyttä säännöllisesti. Tulokset läpikäydään yksiköissä ja sovitaan kehittämistoimenpiteet, näiden aikataulut ja vastuuhenkilöt.

## Palautteet

Kaikki palaute on meille toimintamme kehittämisen ja parantamisen näkökulmasta tärkeää. Kriittiset ja rakentavat palautteet auttavat meitä löytämään toiminnastamme ne pisteet, joita meidän tulee kehittää tai vähintäänkin tarkastella lähemmin. Yhtä tärkeää on myös saada positiivista palautetta toiminnastamme ja onnistumisistamme. Palautteet ovat meille osa oppimista ja kehittymistä, parhaimmillaan ne ohjaavat toimintaamme oikeaan suuntaan sekä mahdollistavat virheiden korjaamisen. Asiakkailta saatujen palautteiden myötä voimme kehittää palveluamme asiakaslähtöisesti pyrkien vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien toiveisiin sekä odotuksiin. Asiakaspalautetta keräämme myös suullisesti. Palvelun sisältöä ja järjestämistä koskeviin ongelmiin/palautteisiin vastaa aina yksikön esihenkilö mahdollisimman pikaisesti sen noustessa esille.

## RAI-arvioinnit ja toimintakykymittarit

---

**RAI-arviointi tehdään kullekin asukkaalle puolivuositain tai aina asukkaan voinnin muuttuessa. Asukaskohtaista RAI-arviointia käytetään asukkaan asumisen ja hoivan toteuttamissuunnitelman pohjana ja suunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti päivittäiskirjausten avulla.**

#### **Lääkehoitosuunnitelma**

**Asukkaidemme lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikuttavuuden seuranta 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. Lääkehoitosuunnitelma on kaikissa yksiköissä kaksiosainen. Yleisissä HVA:n lääkehoitosuunnitelmissa määritellään lääkehoidon turvallisuuteen, lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden koulutusvaatimukseen, riittävän osaamisen varmistamiseen ja lupamenettelyyn liittyvät asiat.**

**Toimintayksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan turvallisen lääkehoidon toteuttaminen kussakin yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma yhtenä kokonaisuutena toimii käsikirjana lääkehoitoa toteuttaville työntekijöille.**

---

# 9. Turvallisuus

Turvallisuus koostuu asukasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

## Asukasturvallisuus

Asukasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla sekä henkilöstön ja asukkaiden osaamisen turvaamisella. Meillä on asiaankuuluvat välineet ja järjestämme palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan yksiköissä valmistajan ohjeiden mukaan. Ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella ja harjoittelulla. Laiteturvallisuus on osa asukasturvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään koulutus kaikille työntekijöille. Työnantaja varmistaa, että kaikki työntekijät osaavat käyttää laitteita. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asukasturvallisuutta.

## Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus ja työsuojelu on tärkeä osa johtamista, osana työhyvinvointia. Työsuojelulautakunta 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 esihenkilö 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.

Työhyvinvointi, työkyvyn edistäminen ja työn voimavaratekijöiden vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksemme johtamista ja esihenkilötyötä. Selvitämme ja seuraamme vuosittain sairauspoissaoloja, työtapaturmia ja ammattitauteja, jotta voidaan arvioida työn terveyttä ja turvallisuutta.

---

## **Tietosuoja ja tietoturvallisuus**

**Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät.**