

Sisällys

Johdanto	2
Tehtävien lainmukainen hoitaminen	2
Strategia.....	3
Tehtyjen sopimusten noudattaminen	3
Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	3
Palvelujen saatavuus	3
Palvelujen jatkuvuus.....	3
Kriisisuunnitelma.....	3
Palvelujen turvallisuus ja laatu	3
Omavalvontasuunnitelma	4
Tarvittavat resurssit.....	4
Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	5

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä Silta-Valmennusyhdistys ry:n toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Tämä Silta-Valmennusyhdistys ry:n omavalvontaohjelma sisältää yhdistykselle kuuluvien sosiaalihuollon palveluiden omavalvonnan periaatteet. Yhdistys kuuluu palveluntuottajia koskevaan valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että yhdistyksen 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. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Silta-Valmennusyhdistys ry:llä on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yhdistyksen dokumentit on kuvattuna eri palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmissa. Yhdistyksen omavalvontasuunnitelmassa kuvataan dokumenttien kohdalla:

- mikä taho valmistelee kyseessä olevan dokumentin ja mikä hyväksyy sen
- millä menetelmillä ja miten usein osa-alueen toimintoja seurataan
- kuka, kenelle ja millä frekvenssillä raportoidaan kyseisen osa-alueen toteutumista (ei nimiä vaan tehtävä/taho)
- dokumenttien omistaja- ja päivitystiedot
- dokumentit tallennetaan organisaation arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti

Strategia

Silta-Valmennusyhdistys ry:n strategia laaditaan neljäksi vuodeksi kerrallaan, mutta sitä päivitetään vuosittain. Strategian hyväksyy Silta-Valmennusyhdistys ry:n hallitus

[Arvot & visio | Silta-Valmennusyhdistys ry](#)

Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Silta-Valmennusyhdistys ry:ssä noudatetaan hyvinvointialueiden, kaupunkien sekä muiden toimijoiden kanssa solmittuja sopimuksia sosiaalipalveluiden tuottamisesta.

Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin palvelusopimuksissa edellytetään.

Omavalvonnalla varmistetaan, että tuotetut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Palvelujen saatavuudessa noudatetaan yhdenvertaisuutta asiakkaiden kohdalla. Seuranta toteutetaan keräämällä havaintoja ja palautetta asiakkailta, henkilöstöltä, omaisilta ja sidosryhmiltä.

Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta yhdistyksessä varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy asiakastietojärjestelmässä tarvittavien henkilöiden välillä. Tiedonkulun jatkuvuus hyvinvointialueen kanssa varmistetaan noudattamalla sopimuksia ja ohjeita tiedonsiirrosta, ml. Kantapalvelut.

Kriisisuunnitelma

Yhdistyksen kriisisuunnitelmassa huolehditaan palveluiden jatkuvuudesta myös häiriö- ja poikkeusoloissa sekä tarvittavasta yhteistyöstä hyvinvointialueen kanssa. Kriisisuunnitelmassa on määritelty mm. tiedon kulkemisen ketju poikkeusoloissa.

Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi. Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelman toteutumisen seurannalla esim. Sovari-järjestelmän, vuosittaisten palautetilaisuuksien sekä jatkuvan seurannan avulla.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Niissä kuvataan, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten sosiaaliasiamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Jatkuva seuranta toteutetaan keräämällä havaintoja ja palautteita asiakkailta, henkilöstöltä, omaisilta ja sidosryhmiltä, mihin pääsee sekä verkossa qr-koodin kautta että toimipisteissä perinteisesti kynä- ja lappu- menetelmällä. Havainnot ja palautteet käsitellään yhdistyksen aluejohdon tiimipalaverissa ja tarvittaessa laajassa johtoryhmässä 4 kk välein. Havainnot ratkaisuesityksineen julkaistaan verkossa yhdistyksen verkkosivuilla.

Yhdistyksen omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu valvontalain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa ja systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvontasuunnitelma

laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä arkityössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ennakoivat ja korjaavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta:

- [menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi](#)
- [toimintatapa, kun palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakas-tai potilasturvallisuus uhkaa vaarantua](#)
- [epäkohtailmoituksen tekeminen ja käsittely](#)
- [kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä](#)
- [sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaamisen varmistaminen](#)

Omavalvonta-suunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Niissä on kuvattava, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Tarvittavat resurssit

Valvonta:

Omavalvonnan toteutumista valvovat vastaavat valmentajat oman vastualueensa mukaisesti sekä kunkin alueen aluejohtajat- ja päälliköt sekä johtajat.

Henkilöstö:

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä 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.

Aluejohtaja vastaa riittävästä henkilöstön määrästä alueensa palvelusopimusten sekä Soteriin ilmoitetun henkilöstösuunnitelman mukaisesti.

Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Yhdistyksen omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Yhdistyksen omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu vaara- ja haittatapahtuma ilmoitusten keräämisen ja analysoinnin prosessi yhdistyksessä. Havaitut epäkohdat korjataan mahdollisimman pian, jotta turvataan palvelun laadukas toteutuminen. Toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon myös asiakkailta ja potilailta saatava palaute, omaisilta ja läheisiltä saatava palaute, palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.