



Omanvalvonta ja laatu

KASO – MATILDA METSÄKETO

Mitä on omavalvonta?

- ▶ Omavalvonnalla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä
- ▶ Laatu sisältää tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet
- ▶ Omavalvontaa on toteutettava kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä.

Oma-ohjelmointasuunnitelma

- ▶ Yksikölle laadittu kirjallinen suunnitelma
 - ▶ Palveluprosessin riskienhallinta
 - ▶ Asiakasturvallisuuden toteutuminen
 - ▶ Laadun varmistaminen

Suunnitelman avulla pyritään tunnistamaan asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat. Palvelun kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pyritään tunnistamaan, ennaltaehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

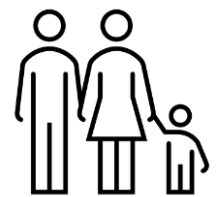
Oma- ja palveluvalvontasuunnitelmiin olemassa valmiita pohjia

- ▶ Oma- ja palveluvalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.
- ▶ Oma- ja palveluvalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua
- ▶ Sosiaalihuollon oma- ja palveluvalvontasuunnitelma - Valvira
 - ▶ [Sosiaalipalvelujen oma- ja palveluvalvontasuunnitelma](#)
- ▶ Terveystieteiden ja terveydenhuollon oma- ja palveluvalvontasuunnitelma - Valvira
 - ▶ [Yksityisen terveydenhuollon oma- ja palveluvalvontasuunnitelma](#)

Palvelun laatu

- ▶ Asiakas
 - ▶ Asiakasturvallisuus
 - ▶ Asiakaskeskeisyys ja itsemääräämisoikeus
 - ▶ Palvelujen saatavuus
 - ▶ Valinnanvapaus ja oikeudenmukaisuus
- ▶ Työntekijä
 - ▶ osaaminen
- ▶ Tulos
 - ▶ Työ vaikuttavuus

Palvelun laatu on jokaisen työntekijän vastuulla. Käytännössä se tarkoittaa, että työntekijä parantaa omia toimintatapojaan, vähentää virheitä ja poistaa niiden syitä, mittaa oman työnsä laatua ja antaa palautetta.



Omavalvontasuunnitelman sisältö

Toiminta-ajatus ja arvot

Riskien hallinta

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

- ▶ Kenelle ja mitä palvelua tuotetaan
- ▶ Perustuu toimialan lainsäädäntöön
- ▶ Palvelun tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta
- ▶ Palvelun tulee turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet
- ▶ Arvot liittyvät työn ammattieettisiin periaatteisiin, jotka ohjaavat työtä silloin kun laki ei vastaa suoraan käytännön työn kysymyksiin

Riskien hallinta

- ▶ Riskien ja epäkohtien tunnistaminen
 - ▶ Henkilöstömitoitus
 - ▶ Fyysinen toimintaympäristö
 - ▶ toimintatavat
- ▶ Riskien korjaaminen
 - ▶ Avoin ilmapiiri riskien esille tuomisessa, jotta niitä on mahdollista korjata
- ▶ Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
 - ▶ Esimiehen tehtävä huolehtia omavalvonnasta, ja henkilöstön tarpeenmukaisesta tiedosta koskien turvallisuusasioita
 - ▶ Riskien hallinta koko työyhteisön jäsenten vastuulla

Asiakkaan asema ja oikeudet

- ▶ Palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa
 - ▶ Tavoitteena toimintakyvyn palauttaminen, lisäksi otettava huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät
- ▶ Hoito- ja palvelusuunnitelma
- ▶ Asiakkaan kohtelu
 - ▶ Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
 - ▶ Asiakkaan asiallinen kohtelu
 - ▶ Asiakkaan osallisuus
 - ▶ Asiakkaan oikeusturva
 - ▶ Sosiaaliamies, kuluttajaneuvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

- ▶ Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
 - ▶ asiakkaiden palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteet liikkumiselle, ulkoilulle ja kuntoutukselle
- ▶ Ravitsemus
 - ▶ Ravintosuositukset ja erityisruokavaliot, miten seurataan?
- ▶ Hygieniäkäytännöt
 - ▶ Esim. miten infektioiden leviäminen ehkäistään
- ▶ Terveysten- ja sairaanhoito
 - ▶ Toimintaohjeet eri tilanteisiin
- ▶ Lääkehoito
 - ▶ Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma
- ▶ Monialainen yhteistyö

Asiakasturvallisuus

- ▶ Henkilöstön määrä, sijaisten käyttö
- ▶ Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
- ▶ Perehdyttäminen ja täydennyskoulutus
- ▶ Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- ▶ Toimitilat
- ▶ Teknologiset ratkaisut
 - ▶ Hälytys ja kutsulaitteet
- ▶ Laitteet ja tarvikkeet
 - ▶ apuvälineet

Asiakas ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

- ▶ Henkilörekisteri
- ▶ Tietojärjestelmän omavalvontasuunnitelma
- ▶ Asiakastyön kirjaaminen
 - ▶ Kaikkien vastuulla
 - ▶ Miten uudet työntekijät perehdytetään

Lisäksi omavalvontasuunnitelma sisältää:

- ▶ Omavalvontasuunnitelman seuranta
- ▶ Palveluntuottajaa koskevat tiedot
 - ▶ Palvelun tuottaja & toimintatiedot
 - ▶ Mahdolliset ostopalvelut
- ▶ Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta
 - ▶ Riskienhallinnasta ja palvelun laadusta saadun palautteen pohjalta tehtävä kehitystyö

Mitä omavalvonnan kannalta kriittisiä kohtia löydät seuraavasta tapauskuvauksesta? Pohdi asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta.

Vastavalmistuneena hoitajana olet saanut sijaisuuden päiväkodin ryhmästä, jossa on paljon erityistä tukea tarvitsevia lapsia. Olet saanut hyvän perehdytyksen ja keskustellut työkavereidesi kanssa heidän kokemuksistaan.

Olet huomannut, että ryhmän päivärutiinit ovat joka päivä hyvin samanlaisia, jopa kaavamaisen samanlaisia. Aamupalan jälkeen käydään wc:ssä ja aletaan pukeutumaan ulos lähtemistä varten. Kaikki odottavat, että viimeisinkin on pukeutunut tai saatu puettua. Joskus tällaisissa tilanteissa joku hermostuu, koska odottelu-aika on pitkä. Välillä tulee myös tappelua.

Ulkona hoitajat juttelevat paljon keskenään, eivätkä aina seuraa lapsia aktiivisesti. Hoitajat ja kasvattajat eivät osallistu lasten ulkoiluun muuten kuin seuraamalla.

Ennen ruokailua pidetään toimintahetki, joka sisältää aina alkulaulun, sadun ja loppulaulun. Ruokailun jälkeen kaikki menevät päiväunille, vaikka osa ei haluaisi nukkua. Unihetki on levoton, kun osa lapsista on hereillä ja valvottaa muita. Päiväunia valvoo yksi hoitaja. Päiväunien jälkeen on aina vapaata leikkiä, jossa yleensä samat lapset leikkivät keskenään. Välipalan jälkeen siirrytään ulos, säällä kuin säällä

Kirjan tehtävät s. 41

1. Mitä tarkoitetaan omavalvonnalla?
2. Miten jokainen työntekijä voi osallistua laatutyöhön?
3. On tartuntatautivaarallisen koronaviruksen pandemia-aika.

Olet töissä ikääntyneiden palveluasumisyksikössä. Luet internetistä uutisia, joiden perusteella suojavaatetusten käyttöä pitäisi lisätä. Yksikkösi omavalvontasuunnitelman mukaan normaalissa asiakkaiden avustamistyössä ei tarvita hengityssuojainta eikä käsineitä. Mielestäsi suojavaatetusta pitäisi lisätä, koska on pandemia-aika. Miten viet asiaa eteenpäin toimintayksikössä?