

Omavalvontaohjelma

Sisällys

Omavalvontaohjelma	1
1 Johdanto	2
2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	2
3 Strategia.....	3
4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	3
5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	3
5.1 Palvelujen saatavuus	3
5.2 Palvelujen jatkuvuus	3
5.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	4
6 Tarvittavat resurssit.....	4
6.1 Valvonta:.....	4
6.1 Henkilöstö:.....	4

1 Johdanto

Omaavolnta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omaavolnta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen tuottamiseen. Omaavolntalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaalipalvelut sekä Valo-Valmennusyhdistyksen toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

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

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaavolntaohjelma. Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Tämä Valo-Valmennusyhdistyksen omaavolntaohjelma sisältää yhdistykselle kuuluvien sosiaalihuollon palveluiden omaavolntan periaatteet. Yhdistys kuuluu palveluntuottajia koskevaan valtakunnalliseen Soteri- rekisteriin.

Tällä omaavolntaohjelmalla 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.

Valo-Valmennusyhdistyksellä on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omaavolntaa toteutetaan palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yhdistyksen dokumentit kuvataan omaavolntasuunnitelmissa, koska dokumentit muodostuvat eri hyvinvointialueiden ohjeiden mukaisesti hiukan eri tavalla eri alueilla.

Yhdistyksen omaavolntasuunnitelmassa 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

Matkalla eteenpäin.

- dokumentit tallennetaan organisaation arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti

3 Strategia

Valo-Valmennusyhdistyksen strategia laaditaan neljäksi vuodeksi kerrallaan, mutta sitä päivitetään vuosittain. Strategian hyväksyy Valo-Valmennusyhdistyksen hallitus.

[Valo-Valmennusyhdistys ry:n strategia](#)

4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Valo-Valmennusyhdistyksessä noudatetaan solmittuja sopimuksia hyvinvointialueiden, kaupunkien ja muiden toimijoiden kanssa.

5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

5.1 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 palautteita asiakkailta, henkilöstöltä, omasilta ja sidosryhmiltä.

5.2 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 asiakasjärjestelmässä tarvittavien henkilöiden välillä. Tiedonkulun jatkuvuus hyvinvointialueen kanssa varmistetaan noudattamalla sopimuksia ja ohjeita tiedonsiirrosta, ml Kantapalvelut.

5.2.1 Kriisisuunnitelma

Kommentoimut [JS1]:

Matkalla eteenpäin.

Yhdistyksen kriisuunitelma varmistaa palvelujen toiminnan myös häiriö- ja poikkeusoloissa sekä tarvittavan yhteistyön hyvinvointialueiden kanssa. Kriisuunitelemassa on määriteltä, kuka on yhteydessä mihinkin tahoon poikkeusoloissa.

5.3 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 palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla esimerkiksi Sovari-järjestelmän, vuotuisten 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 sosiaaliamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

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

6 Tarvittavat resurssit

6.1 Valvonta:

Omavalvonnassa toteutumista valvovat vastaavat ohjaajat oman vastuualueensa mukaisesti sekä kunkin alueen aluejohtajat ja -päälliköt sekä johtajat.

6.1 Henkilöstö:

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemia osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

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