



OMAVALVONTAOHJELMA

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto
2. Kotico lyhyesti
3. Tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä tehtyjen sopimusten noudattaminen
4. Omavalvonta
5. Laadunhallinta
6. Riskienhallinta
7. Seuranta ja viestintä

1. Johdanto

Kotico yhtiöiden ja yksiköiden yhteinen omavalvontaohjelma perustuu valvontalain edellyttämään omavalvontaohjelman velvoitteisiin.

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

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

Osana omavalvontaohjelmaa ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

2. Kotico lyhyesti

Kotico on aloittanut toimintansa loppuvuodesta 2019 Seinäjoella. Kotico syntyi haaveesta rakentaa puhtaasti asiakkaiden tarpeista palveluita tarjoava kotimainen yritys. Kotico toimii tällä hetkellä neljällä eri alueella; Etelä-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Päijät-Häme ja Uusimaa. Palvelutarjontaan kuuluu lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido, perhekuntoutus, avopalvelut (avoperhekuntoutus, tehostettu perhetyö, neuropsykiatrinen valmennus, tapaamispalvelut, ammatillinen tukihenkilötoiminta ja jälkihuolto) sekä yhteisöllinen asuminen.

Kotico Oy:n koko toiminta perustuu neljälle periaatteelle:

- Kotico on 100 % kotimainen palveluntuottaja.
- Kotico on 100 % itsenäinen palveluntuottaja.
- Koticon omistavat 100 % sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset.
- Kotico vastaa 100 % yrityksen toiminnasta sekä palveluidensa laadusta avoimesti omilla kasvoilla.

Koticon arvot ovat vastuullisuus, ammatillisuus ja oikeudenmukaisuus. Näiden arvojen pohjalta olemme luoneet asiakaslupauksemme ”Avaimet parempaan elämään!”

3. Tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä tehtyjen sopimusten noudattaminen

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun täydennyskulutuksen ansioista.

Tuottamiemme sosiaalipalveluiden palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille mahdollisia toiminnan seurantatietoja ja – raporteja. Lisäksi teemme sopimuskumppaneillemme säännöllisesti toiminnastamme palautekyselyitä.

Palveluidemme piirissä on julkisesti kilpailutettujen puitesopimuksien lisäksi asiakkaita myös asiakaskohtaisten sopimuksien nojalla. Nämä sopimukset perustuvat aina viranhaltijan päätökseen.

Panostamme palveluiden saatavuuteen ja olemme aktiivisesti yhteydessä sopimuskumppaneidemme kanssa. Lisäksi käytössämme on Socfinder sekä Lasteri portaalit, jossa pystymme ilmoittamaan kumppaneillemme mahdolliset vapaat asiakaspaikat lastensuojelun laitospalveluiden sekä perhekuntoutuspalveluiden osalta.

4. Omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joiden kautta Koticolla seurataan ja arvioidaan yhtiön ja yksiköiden toimintaa. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omavalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta.

Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toimintayksikössä toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan.

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla

palveluntuottaja valvoo toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan esihenkilön johdolla yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikönjohtajalla on ensisijainen vastuu omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Jokaisen yksikön omaevalvontasuunnitelma on yleisesti luettavissa.

5. Laadunhallinta

Työskentelyn laatu ja henkilöstön hyvinvointi ovat Koticolla avainasemassa. Seuraavat mittarit auttavat meitä tunnistamaan kehittämistarpeita sekä suunnittelemaan ja toteuttamaan entistä laadukkaamman palvelun edistämiseksi tarvittavia toimenpiteitä.

Asiakaspalaute

Koticolla asiakaspalautteen keruu tapahtuu Taplause-järjestelmän kautta. Palaute kerätään anonyymisti joko palautetabletin tai suoraan vastaajalle lähetettävän palautelinkin kautta. Palautetta kerätään eri vastaajaryhmiltä; asiakas, läheisverkosto, tilaaja. Jokaisella yksiköllä on omat palautelinkkinsä, jolloin saatu palaute pystytään kohdistamaan oikeaan yksikköön. Palautteen antaminen tapahtuu valmiiden kysymysten kautta annetun arvioinnin sekä vapaan sanallisen palautteen kautta. Saatu palaute käsitellään Taplause- ja yhtiön PowerBi-järjestelmän kautta eri tasoilla (johtoryhmä, alue- ja yksikkötaso). Palautteen pohjalta pystytään havaitsemaan kehitystarpeita ja seuraamaan työskentelyn laatua ja vaikuttavuutta asiakasnäkökulmasta. Palautteen kautta saadut kehityskohdat käydään läpi eri tasoilla ja sovitaan jatkotoimenpiteet, sekä määritellään vastuut toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Henkilöstötyytyväisyys

Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan Ilmarisen laajemmalla työhyvinvointikyselyllä (1xvuosi) sekä suppeammalla Työvire-kyselyllä (1xvuosi). Kyselyihin vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Saadun palautteen myötä pystytään tunnistamaan kehityskohdat työhyvinvointiin liittyen. Palautteen käsittely ja tämän myötä sovitut toimenpiteet käydään läpi eri tasoilla (johtoryhmä, alue- ja yksikkötaso), määritellään vastuuhenkilöt toimenpiteiden toteuttamiseksi ja sovitaan vaikutusten seurantamenettelyistä.

Vaikuttavuuden arviointi

Työskentelyn laatua ja sen vaikutusta asiakkaisiin seurataan DomaCaren vaikuttavuuden arvioinnin työkalulla. Menetelmän käyttö perustuu asiakaskohtaisesti määriteltyihin päätavoitteisiin, jotka on pilkottu asiakkaan ikä- ja kehitystaso sekä muut yksilölliset nyanssit huomioiden pienempiin hyvin konkreettisiin ja helposti mitattavissa oleviin tavoitteisiin. Asiakas tekee arviointia yhdessä ohjaajan kanssa keskustellen ja arvioi omaa edistymistään matkalla kohti tavoitteita. Vaikuttavuuden arvioinnin työkalu on puhtaasti asiakkaan omasta näkökulmasta tapahtuva arvio ammattilaisten toimesta tulevan arvioinnin lisäksi. Vaikuttavuuden arvioinnin avulla asiakkaalle itselleen konkretisoituu muutosten vaikutus hänen kokonaistilanteeseensa ja työskentelyn avulla saavutetut hyödyt. Vaikuttavuuden arvioinnin työskentely toisaalta osoittaa myös toimimattomat keinot ja ohjaa hakemaan uutta suuntaa työskentelyssä kohti tavoitteita.

Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen

Jokaisella Koticon lääkehoitoa toteuttavalla toimintayksiköllä on oma lääkehoidon vastuuhenkilö, joka työskentelee myös osana Koticon lääkehoidon työryhmää. Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen määritellään yksikkökohtaisessa lääkärin hyväksymässä lääkehoidon suunnitelmassa. Lääkehoidon suunnitelmassa määritellään lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan koulutusvaateet, joiden ajantasaisuudesta huolehditaan ProEdun Lupakanta-palvelun kautta.

6. Riskienhallinta

Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita sekä tunnistaa ja hallita turvallisuuteen liittyviä potentiaalisia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei organisaation toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Loppuvuoden 2023 aikana työskentelyn tueksi ollaan ottamassa käyttöön Odum Turva- järjestelmä.

Riskienhallinta on osa jatkuvaa työn kehittämistä ja osa toiminnan suunnittelua. Ennakoivalla toiminnalla pyritään ehkäisemään riskien toteutumista. Riskienhallinta Koticolla koostuu seuraavista asioista:

- riskien tunnistaminen
- riskien suuruuden määrittäminen (seuraus ja todennäköisyys)
- riskien merkittävyyden arviointi (tarvitaanko toimenpiteitä heti/ riittääkö pidempi kehittämistyö)
- riskejä pienentävien/poistavien toimenpiteiden valinta ja toteuttamisesta ja vastuista sopiminen.

Riskienhallintaa toteutetaan Koticolla niin yhtiö-, alue- kuin yksikkötason työskentelynä. Koticolla on luotu yhtiötasoiset ohjeistukset ja perehdytysmenettely, jotta pystytään varmistumaan siitä, että käytänteet ja toimintatavat ovat työntekijöille selkeitä ja näihin liittyvä materiaali on helposti saatavilla. Varautumissuunnitelmat ja poikkeustilanteiden työohjeet on laadittu yksikkökohtaisesti yhtiön mallipohjien kautta, jolloin pystytään varmistamaan turvallisuuteen liittyvien perusasioiden toteutuminen yksikkökohtaisista eroista huolimatta.

Asiakkaiden tilanteet vaikuttavat suoraan toimintayksiköiden turvallisuuteen ja määrittävät hyvin pitkälti yksikön riskitason. Tämän vuoksi Koticolla toteutetaan yhtiö- ja yksikkötason riskienarvioinnin lisäksi asiakaskohtaista riskienarviointia. Tarvittaessa tehdään myös asiakaskohtaisia varautumissuunnitelmia, sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksia turvallisen asiakastyön ja työturvallisuuden näkökulmasta.

Yksikönjohtaja vastaa toimintayksikkönsä turvallisuudesta aluejohtajan tukemana. Työntekijät on perehdytetty ja veloitettu tuomaan esihenkilölleen tiedoksi havaitsemansa puutteet ja kehitysehdotukset yksikön turvallisuuteen liittyen niin työntekijöiden, kuin asiakkaiden näkökulmasta. Yksikkökohtaiset turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti ja niiden pohjalta tehtyihin havaintoihin reagoidaan ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

Koticon työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti ja yhtenä isona osana työskentelyä on riskienhallintaan liittyvät asiat. Lisäksi Koticolla työskentelee erillinen turvallisuustiimi, jonka ensisijaisena tehtävänä on arvioida ja kehittää asiakas- ja työturvallisuuteen sekä työsuojeluun liittyviä seikkoja.

Poikkeamien kirjaaminen tapahtuu asiakastietojärjestelmä DomaCaren kautta ja siihen liittyvä prosessi, sekä dokumentaatio etenee lomakkeen mukaisesti.

7. Seuranta ja viestintä

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Koticon toiminnan sekä työskentelyn laadun seuranta ja mittaaminen tapahtuu pääsääntöisesti yhtiön ja yksiköiden omavalvonnan kautta. Päivitämme ja julkaisemme Kotico-konsernin omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella mahdollisesti laaditut kehitystoimenpiteet neljän kuukauden välein erillisellä omavalvontaohjelman seuranta raportilla.

Kanavat seurannan ja valvonnan toteuttamiseen ovat mm;

- Asiakas- ja henkilöstökyselyt
Aiemmin kuvatut kyselyt mahdollistavat toiminnan seuraamisen, laadun arvioinnin ja henkilöstön hyvinvoinnin tilanteen, sekä näihin liittyvät mahdolliset kehitystarpeet.
- Whistleblowing kanava anonyymien palautteiden vastaanottamiseksi.
- Ohjaus- ja valvontakäynnit
Lain mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit antavat yksiköille mahdollisuuden päästä esittelemään toimintaansa, keskustelemaan ajankohtaisista asioista, sekä ottaa vastaan ulkopuolisten henkilöiden havaintoja toimintaympäristöstämme.
- Kehityshankkeet
Pyrimme jatkuvasti kehittämään niin sisäisiä kuin ulkoisia toimintatapoja ja prosesseja. Meneillään olevat ja tulevat hankkeet perustuvat sidosryhmiemme (asiakas, tilaaja, henkilöstö) kautta saatuihin tarpeisiin ja havaintoihin.

Koticolle tärkeää on avoin ja luottamuksellinen viestintä niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Sisäisesti käytössä olevia viestintäkanaviamme ovat intranet, verkkosivut, sähköposti, sekä Domacare- asiakastietojärjestelmä. Ulkoinen viestintä tapahtuu yhtiön nettisivujen kautta. Käytämme lisäksi sosiaalisen median kanavia kevyemmän uutisoinnin ja rekrytointi-ilmoitusten jakamiseen.