



OMAVALVONTAOHJELMA

2024

**Seviset Oy
Kaiterantie 9 A 1
93600 Kuusamo
y-tunnus 1936774-2**

Omavalvontaohjelman sisältö

1 JOHDANTO.....	2
2 SEVISET OY LYHYESTI.....	3
3 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN.....	4
4 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN.....	6
5 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS.....	7
Palvelujen saatavuus.....	7
Palvelujen jatkuvuus.....	7
Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	7
Henkilöstösuunnitelma	9
Omavalvontasuunnitelma	10
Potilasturvallisuussuunnitelma	10
Lääkehoitosuunnitelma	11
Tietoturvasuunnitelma	12
Riskienhallinta	12
6 HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN	14
7 SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN	15
Lähteitä.....	17

1 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 terveysterveystoimet sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat toimintaansa. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, päämääränä on tukea johtamista, palvelujen järjestämistä ja toiminnan kehittämistä.

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.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Laki hyvinvointialueesta 611/2021 7 §, Pelastuslaki 379/2011 27 § Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021 16 §.

Tämä Seviset Oy:n omavalvontaohjelma sisältää yksityiselle palveluntuottajalle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sekä pelastustoimen omavalvonnan periaatteet.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Seviset Oy:n asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saatavasti, 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.

Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyuden jatkuva seuranta. Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen.

Tämä omavalvontaohjelma koskee vuotta 2024 ja tarvittaessa vuotta 2025.

2 SEVISET OY LYHYESTI

Seviset Oy on kuusamolainen yksityinen sosiaalipalveluja ja terveydenhuollon palveluita tuottava yritys. Yrityksen johdosta vastaa hallitus yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

Seviset Oy tuottaa asumispalveluja, hoiva- ja tukipalveluja Kiviharjun Palvelutalossa, Palvelukoti Tervaskoivussa ja Palvelukoti Rantalassa sekä kotihoitoon ja kotisairaanhoidon liittyviä palveluita Kuusamon taajamassa ja muutamilla sivukylillä. Palvelutuotannon osalta Kiviharjun Palvelutalossa tuotettu toiminta on ilmoituksenvaraista, Palvelukoti Rantalassa ja Tervaskoivussa toiminta on luvanvaraista. Vuonna 2012 Seviset Oy laajensi toimintaansa terveydenhuollon puolelle ensin jalkojenhoitoon ja vuoden 2014 alusta aloitti toiminnan oma fysioterapeutti. Vuoden 2021 alusta Kiviharjun palvelutoiminta laajentui käsittämään yöhoivan palvelusetelin, joka mahdollisti oman yöhoitajan Kiviharjussa. Vuoden 2021 lopussa Kiviharjuun haettiin hybridiasumisen lupaa. Lupa hybridiasumiseen myönnettiin vuoden 2022 alussa.

Yrityksen asiakkaat muodostuvat yrityksen eri toimintayksiköissä asuvista asiakkaista, mutta myös yritykseltä palveluita ostavista ulkopuolisista yksittäisistä asiakkaista ja organisaatioista. Organisaatioasiakkaita ovat mm. hyvinvointialue ja ammatilliset oppilaitokset.

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat ihmisen arvostaminen, turvallisuus ja kehitysmyönteisyys. *Ihmisarvolla* käsitämme mm. sitä, että, kaikilla on oikeus saada samanlaista kohtelua ja ymmärrystä osakseen, olemme rehellisiä toisillemme, kuuntelemme asiakasta aidosti, välitämme toinen toisestamme. *Turvallisuutta* arvona kuvaavat mm. seuraavat, kerromme selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä asioista, työskentelemme oikeita ja varmoja työtapoja noudattaen, apuvälineitä käyttäen, sovimme omaisten ja asiakkaan kanssa työnjaosta, pidämme itsemme tiedon ja taidon suhteen ajan tasalla, asiakkaalla on omia tuttuja tavaroita ympärillään. *Kehitysmyönteisyys* näkyy työssämme mm. seuraavasti, käytämme luovaa työtettä, toimimme avoimessa vuorovaikutuksessa, avoimin mielin, kunnioitamme toistemme mielipiteitä, toimimme yhteistyössä niin asiakkaan, omaisten kuin myös yhteistyökumppaneiden kanssa yhteinen tavoite -suuntaisesti.

3 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Yksityinen palveluntuottaja vastaa palvelujensa lainmukaisesta ja sopimuksen mukaisesta tuottamisesta. Yksityisen palveluntuottajan omavalvonnasta säädetään 40 §:ssä. Hyvinvointialueen velvollisuudesta ohjata ja valvoa hyvinvointialueelle palveluja tuottavaa yksityistä palveluntuottajaa säädetään hyvinvointialueesta annetun lain 10 §:ssä ja tämän lain 41 §:ssä (Lakisosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021).

Palveluntuottajat valvovat oman toimintansa palvelujen laatua ja turvallisuutta omavalvonnan keinoin. Palveluntuottajat valvovat myös alihankintana hankkimiaan palveluja. Jos palveluntuottaja havaitsee toiminnassa epäkohtia tai puutteita, sen pitää ryhtyä toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue ohjaa ja valvoo hankkimiensa palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista samalla tavalla kuin omia palveluitaan. Hyvinvointialueen valvontavelvollisuus koskee myös palveluntuottajien alihankkijoiden palveluita. Hyvinvointialueen pitää varmistaa, että sille palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Hyvinvointialue dokumentoi kaikki toimenpiteensä ja varmistaa sopimuksissa riittävät valtuudet sekä puuttumismahdollisuudet. Hyvinvointialueen pitää toimittaa palveluntuottajan tai tämän alihankkijan valvonnasta laatimansa tarkastuskertomus aluehallintovirastolle tiedoksi. Vastaavasti aluehallintovirasto ja Valvira lähettävät hyvinvointialueelle tiedoksi palveluntuottajaa tai tämän alihankkijaa koskevan tarkastuskertomuksen.

Seviset Oy:n omavalvontaohjelmassa 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 löytyvät dokumenteista
- dokumentit tallennetaan organisaation arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti

Palvelustrategia/-toiminta

Seviset Oy:n vuosittaisen palvelutoiminnan suunnittelun perustana on hallituksen hyväksymä toimintasuunnitelma, jossa toteutetaan palvelunostajien asettamia edellytyksiä ja vaatimuksia toiminnalle. Yrityksen asiakkaat muodostuvat yrityksen eri toimintayksiköissä asuvista asiakkaista, mutta myös yritykseltä palveluita ostavista ulkopuolisista yksittäisistä asiakkaista ja organisaatioista. Organisaatioasiakkaita ovat mm. hyvinvointialue ja ammatilliset oppilaitokset.

Omaavalvonnalla seurataan palvelustrategiassa päätettyjen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteiden toteutumiseksi laadittuja suunnitelmia ja johtamista sekä sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saataavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 11 §.)

Pelastustoimen palvelutasopäätös

Hyvinvointialue vastaa alueensa pelastustoimen järjestämisestä. Aluevaltuusto päättää palvelutasosta, joka vastaa kansallisiin, alueellisiin ja paikallisiin tarpeisiin, onnettomuus- ja muihin uhkiin. Palvelutasopäätöksessä huomioidaan merkittävät kansalliset riskit, selvitetään alueella esiintyvät uhat ja niistä aiheutuvat riskit. Päätöksessä määritellään toiminnan tavoitteet, käytettävät voimavarat, tuotettavat palvelut ja niiden taso. ([Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021](#) 4-8 §.) Pelastustoimen palvelutasopäätöksen tarkemmasta sisällöstä säädetään lausunnolla olevassa SM:n asetuksessa ([Sisäministeriön asetukset pelastustoimen palvelutasopäätöksestä sekä hyvinvointialueen ja aluehallintoviraston tietyistä tehtävistä...](#)).

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi valtakunnalliset strategiset tavoitteet laadukkaana ja kustannusvaikuttavana pelastustoimen järjestämiselle. Tavoitteena on, että valtakunnalliset strategiset tavoitteet 2023-2026 vahvistettaisiin 11/2022. ([Esitys pelastustoimen valtakunnallisista strategisista tavoitteista](#), [Pelastustoimen strategiset tavoitteet - Sisäministeriö](#).)

[Palvelutasopäätös - Pohde](#)

4 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Omavalvonnalla varmistetaan, että ostajan tilaama palvelu vastaa sovittua. Hyvinvointialue seuraa tapahtuvaa palvelua ja tiedonvaihtoa käydään säännöllisesti. Valvontakäyntejä järjestetään vuosittain. Asiakkaiden palveluja arvioidaan hyvinvointialueen toimesta säännöllisesti sekä tarpeen niin vaatiessa, jotta tarvittaessa tehtyä sopimusta voidaan muuttaa paremmin tarvetta vastaavaksi.

Yksikön esihenkilöllä sekä toimitusjohtajalla on vastuu valvoa sopimuksien noudattamista. Asiakkaan kanssa toteutuneet tapahtumat kirjataan potilastietojärjestelmään.

5 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 asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 4 §, STM: [Sosiaalipalvelujen saatavuus](#), THL: [Sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielen-terveys- ja päihdepalvelut](#)).

Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Seviset Oy:n palveluja seurataan kuukausittain yksikköpalavereissa sekä yt-toimikunnan, johdoryhmän ja hallituksen palavereissa. Palvelujen saatavuudesta vastaa yksikön esihenkilöt yhdessä johdon kanssa.

Palvelujen jatkuvuus

Seviset Oy:n vuosittaisen palvelutoiminnan suunnittelun perustana on hallituksen hyväksymä toimintasuunnitelma, jossa toteutetaan palvelunostajien asettamia edellytyksiä ja vaatimuksia toiminnalle.

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#), 50 §.)

[Linkki HVA valmiussuunnitelmaan \(odottaa\)](#)

Palvelujen turvallisuus ja laatu

Yrityksen toimintaan liittyvät suunnitelmat käydään lävitse henkilöstöpalavereissa sekä kullakin työntekijällä on myös velvoite tutustua olemassa oleviin suunnitelmiin. Toimintasuunnitelmassa asetetaan laadullisia tavoitteita asiakkaan saamaan hoivaan ja hoitoon liittyen.

Fyysisen ympäristön riskejä arvioidaan ja mahdollisista riskeistä laaditaan toimenpide-ehdotukset. Henkilöstösuunnitelmissa ja koulutussuunnitelmassa kiinnitetään huomio ammattitaitoiseen ja riittävään osaavaan henkilöstöön. Taloussuunnitelmassa kiinnitetään huomio tarvittaviin välineisiin ja henkilöstön määrään. Pelastussuunnitelmassa kartoitetaan mm. turvallisen ympäristön ja turvallisten toimintatapojen osuutta.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Toimintaan liittyvät poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan. Poikkeamatilanteisiin liittyen käydään keskustelua niin yksikkötasolla kuin tarvittaessa koko yrityksen yhteisellä foorumilla sekä yt -toimikunnassa. Esimerkkejä riski- tai poikkeamatilanteista ovat lääkehoidon virheet, mattoon kompastumiset, aggressiivinen käytös, liukkaat portaat.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

- Kartoitamme riskejä työturvallisuuslaitoksen riskienkartoituksen pohjalta viidestä eri näkökulmasta, arvioimme niiden todennäköisyyden ja mahdolliset seuraukset. Seuraavaksi mietitään ja suunnitellaan keinoja vaaratekijöiden minimoiseksi. Arvioidaan toteutunutta ja tarvittaessa muutetaan toimintatapoja.
- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle tai vastuuhenkilölle huomatesaan jonkin puutteen tai epäkohdan välineistössä, toimintatavoissa tai jonkin toimintamallin aiheuttavan kriittisiä tilanteita. EasyWhistlen kautta henkilökunta voi tehdä ilmoituksen anonyymisti.
- Laatupoikkeamien kirjaaminen sovittuun paikkaan ja niistä keskustelu tarpeen mukaan.

- Työhön liittyvien eri osa-alueiden vastuuttaminen.
- Asiakaspalautteet toimintaan liittyen.

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus jättää palautteensa kasvokkain, kirjallisesti ja nimettömästi. RAI-arviointien yhteydessä otetaan myös palautteita vastaan. Asiakkaiden saamaa palvelua seurataan ja arvioidaan lisäksi RAI-arvioinnilla puolivuositain. Saatujen tuloksien, työntekijöiden tuomien tietojen, asiakkaiden ja omaisten palautteiden perusteella palveluita suunnitellaan tarvittaessa uudelleen yhdessä Pohteen kanssa. Jo yrityksen arvoperustaan sisältyy asiakkaan osallisuus omien asioiden päättämiseen liittyen, johon peilaten asiakas voi luoda omannäköistä elämää.

Laatutyön osalta jatkuu sisäinen laadunvalvonta; seurataan asiakaspalautteita, poikkeamia, mahdollisia valituksia, yhteistyökumppaneilta tulleita palautteita ja työtyytyväisyyttä. Valvonnan osalta ensisijainen valvontavastuullinen on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Valvontakäynnit tehdään vuosittain.

Henkilökunnan käytössä on yhteinen ilmoituskanava, jonne voi jättää anonyymista ilmoituksen väärinkäytöksistä tai rikkomuksista. Tulemme laajentamaan käytön myös asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme. Ilmoituskanavan avulla edistämme läpinäkyvyyttä ja avoimuutta organisaatiossamme sekä parannamme laatua. Linkki EasyWhistle <https://www.seviset.net/oma-seviset/>

Asiakaspalautteet käsitellään yksikössä vastaavan ohjaajan toimesta tai yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa. Joissain tapauksissa asiaa käsittelee johtoryhmä ja YT -toimikunta. Asiakaspalautteet käsitellään myös yksikön henkilöstöpalaverissa. Asiakaspalautteeseen annetaan vastaus asiakkaalle joko kirjallisena tai suullisesti, palautteessa esitetyn toiveen mukaisesti.

Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Tätä seurataan viikoittain ja suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Henkilöstö on vähintään sopimuksien mukaisesti koulutettua. THL seuraa henkilöstön riittävyttä myös omilla kyselyillään. HVA palvelujen järjestäjänä seuraa sekä oman että ostopalvelutuottajiensa henkilöstön laatua ja riittävyttä.

Seviset Oy:n toiminta sisältää fyysisinä tiloina kolme erillistä sosiaalipalvelualan asumispalveluyksikköä, lisäksi omana pääasiallisesti asiakkaan kotona tapahtuvan kotihoitotoiminnan. Kaikkien yksiköiden esimiehenä toimii toimitusjohtaja (erikoissairaanhoidtaja, terveydenhoitaja, lähiesimiestyön ammattitutkinto) Johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon opinnot menossa. Henkilöstösuunnitelman laatii toimitusjohtaja yhdessä henkilöstöpäällikön kanssa ja viime kädessä yrityksen hallitus hyväksyy sen.

Yksiköissä on oma nimetty henkilöstönsä, sekä eri yksiköiden kesken yhteisiä työntekijöitä. Yksiköiden vastaavat ohjaajat/esihenkilö vastaavat päivittäisestä työnjohdosta sekä

henkilöstön riittävydestä. Tarvittaessa sairaanhoitajat ja sosionomit käyvät yksiköissä, joissa vastaavan koulutuksen omaavaa henkilöstöä ei ole paikalla. Yrityksen yhteisenä työntekijänä toimii jalkojenhoitaja ja fysioterapeutti, jotka käyvät sopimuksen ja tarpeen mukaan Sevisetin eri yksiköissä tai asiakkaat vastaavasti tulevat Kiviharjun Palvelutalossa olevaan työskentelytilaan.

Omaevalvontasuunnitelma

Omaevalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Uuden palveluntuottajan on laadittava omaevalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omaevalvontasuunnitelma tulee laatia toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omaevalvonnasta tulee osa arki-työtä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omaevalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. ([Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011](#))

Omaevalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omaevalvonta, palveluntuottajien omaevalvonta ja järjestämistä vastuualueiden omaevalvonta.

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan jokaiselle yksikölle erikseen ja löytyvät yksikön omilta työasemilta ja ovat nähtävissä yksiköissä asiakkaille ja omaisille. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain ja sen päivittämisestä vastaa yksikön esimies, toimitusjohtaja tarkistaa sen.

Potilasturvallisuussuunnitelma

Seviset Oy:n pääasiallinen toiminta-ala on sosiaalihuollon palvelut.

Lisäksi Seviset Oy tarjoaa yksityisiä terveydenhuollon palveluita:

- fysioterapia
- kotisairaanhoito
- lupa toimintaterapialle (ei toimintaa)
- jalkojenhoito – ei luvanvaraista

Terveydenhuoltolain mukaan terveydenhuollon toimintayksikön tulee laatia suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Toimintayksikön johto vastaa suunnitelmasta ja toimeenpanosta. Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla potilasasiamies, potilasasiamiehen tehtävänä on tarvittaessa neuvoa ja avustaa potilasta, jos potilas on tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun.

Potilasturvallisuussuunnitelma on väline, jonka keinoin voidaan vähentää hoidosta johtuvia haittoja ja hoitovirheitä organisaation kaikilla tasoilla. Potilasturvallisuussuunnitelman

toimeenpano edellyttää potilasturvallisuusjärjestelmän olemassaoloa ja sen tehokasta toimintaa. Järjestelmän tarkoituksena on tunnistaa, arvioida ja kontrolloida potilasturvallisuuden riskejä. (Potilasturvallisuusopas, 2011.)

Potilasturvallisuuteen liittyviä tavoitteita ja toimia käsitellään yrityksen toimintasuunnitelmassa, taloussuunnitelmassa, henkilöstösuunnitelmassa ja pelastussuunnitelmassa vuosittain. Koska yrityksen päätoimiala on sosiaalipalvelut, on suunnitelmat laadittu sosiaalipalveluiden näkökulmasta, suunnitelmat kuitenkin myös potilasnäkökulmaan sopien. Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on laadittu.

Seviset Oy:ssä terveydenhuollon palveluiden vastuhenkilö on Seviset Oy:n toimitusjohtaja, jolla on terveydenhuollon laillistetun ammattihenkilön tutkinto suoritettuna (sairaanhoitaja, TtM). Hän vastaa kokonaisuudessaan yrityksen potilasturvallisuudesta ja sen edellytyksien toteutumisesta. Yksikötasolla terveydenhuollon osalta asiakasturvallisuuden vastuuhenkilöinä ovat sairaanhoitajat ja esihenkilöt, jotka vastaavat kokonaisuudessaan oman yksikkönsä asiakkaiden saaman sairaanhoidon toteuttamisesta, kuten lääkehoito, haavanhoito, lääkärin määräyksien eteenpäinvieminen. Fysioterapeutti vastaa oman toimialansa mukaisesti fysioterapiaa saavien asiakkaiden potilasturvallisuudesta ja jalkojenhoitaja jalkojen hoitoon liittyvistä toiminnoista. Kotisairaanhoitoon liittyen vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja.

Yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavana Pohteen alueella toimii Kirsti Rahkola. Yhteystiedot: kirsti.rahkola@pohde.fi puh: 044 703 4115
Sosiaaliamiehen palvelut Pohteen kautta: Sisko Muikku
sähköposti: sisko.muikku@pohde.fi

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Se on osa terveydenhuoltolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmaa. Sosiaalihuollon yksiköissä se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Lähtökohdiana on, että lääkehoitosuunnitelma tulisi olla kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa työyksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. ([STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021](#))

Lääkehoitosuunnitelma laaditaan koko yrityksen tasolla sekä tarvittaessa kohdennetusti yksikölle. Kotihoidolla on kohdennettu lääkehoitosuunnitelma, koska lääkkeiden sijainnit eivät vastaa yksiköitä. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa yksikön vastuuhenkilö ja sairaanhoitajat ja se päivitetään vuosittain.

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystalouden tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan.

Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. ([Tietoturvasuunnitelmat - THL](#), [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021](#))

Yrityksen tietoturvasuunnitelmasta vastaa Kiviharjun Palvelutalon vastaava hoitaja sekä viime kädessä toimitusjohtaja ja se päivitetään vähintään kahden vuoden välein sekä tarvittaessa.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisaation tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Kartoitamme riskejä työturvallisuuslaitoksen riskienkartoituksen pohjalta viidestä eri näkökulmasta: fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä henkinen kuormittuminen. Kartoitetuista vaaratekijöistä arvioidaan niiden todennäköisyys ja mahdolliset seuraukset. tämän jälkeen mietitään keinoja vaaratekijöiden minimoimiseksi. Arvioidaan toteutunutta. Riskienhallintaa on kartoitettu yrityksen omavalvonta-, henkilöstö-, lääkehoito-, potilasturvallisuus-, paloturvallisuus suunnitelmissa sekä riskienhallinnassa.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Johdon ja yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Palvelujen yhdenvertaisuus

Tavoitteenamme on järjestää asiakkaan yksilöllisiä palvelutarpeita vastaava kokonaisuus ja näin ollen auttaa häntä elämään itsenäistä ja omannäköistä elämäänsä niin omassa kotonaan kuin yrityksemme eri yksiköissään. Asiakkaan tarvitsemat palvelut räätälöidään hänen tarpeidensa, toiveidensa ja elämäntilanteensa mukaisesti. Asiakkaan omatoimisuutta ja itsenäisyyttä tuetaan, yhdenvertaisuutta edistetään ja puututaan syrjintään. Yksiköiden toiminnan tavoitteena on asiakkaan asuminen ja eläminen turvallisessa, esteettömässä, virikkeellisessä ja sosiaalista kanssakäymistä tukevassa miljöössä elämänsä loppuun asti. Osallisuus

yhteiskuntaan ja vaikuttaminen itseään koskevissa asioissa on kaikkien perusoikeus, jonka edistämiseen myös meidän yrityksenä panostetaan.

Monipuolisen toiminnan järjestäminen ei onnistu yksinomaan oman henkilöstön toimesta, vaan tärkeää on luoda yhteistyötoimintaa eri vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Osallisuuden kokemusta edesauttavat mm. yhteiset tapahtumat, vierailut ja käynnit yksikön ulkopuolella ja ulkopuolisten toimijoiden vierailut yksiköissä, joissa on myös luonnollinen kanssakäyminen henkilöstön ja asiakkaiden välillä. Laadullisesti toiminnan voidaan katsoa onnistuneeksi, kun toiminnalle asetetut tavoitteet täyttyvät ja asiakas ja omaiset /läheiset kokevat olonsa tyytyväiseksi.

Tärkeänä pidämme ja myöskin tavoitteena on tyytyväinen asiakas, joka luo harmoniaa ympärilleen, ja samalla myös viestittää ympäristölleen hyvästä ja turvallisesta hoivatoiminnasta.

6 HAVAITTUIJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Tarpeen mukaan mietitään tarvittavia muutostarpeita toimintatapoihin. Työyhteisön avoimuus tukee mahdollisuutta kehittää toimintaa.

Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa tai potilasturvallisuussuunnitelmassa em. ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

7 SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Valvonnan osalta ensisijainen valvontavastuullinen on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Valvontakäynnit tehdään vuosittain. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovitulle taholle. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaita, henkilöstöä, AVIa ja sidosryhmiä tarpeen mukaan ja sovitusti.

Tämä dokumentti on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen koordinoimassa verkostossa. Verkostossa on jäseniä kaikkiaan noin 120 kaikilta vuonna 2023 aloittavilta hyvinvointialueilta. Verkoston puheenjohtaja on potilasturvallisuuspäällikkö Kaisa Haatainen KYS/PSSHHP.

Lisätietoja: palvelupäällikkö Jaana Kalliokoski (jaana.kalliokoski@ovph.fi)

Lähteitä

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvonta>

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/selosteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/>

https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/verkostot-ja-tyoryhmat/uusi-verkosto-mallintaa-rakenteita-ja-valvontaa/omavalvontaohjelma/#_Toc118727108

<https://avi.fi/documents/25266232/120351953/Omavalvonta+aluehallintoviraston++Hautsalo+Sadeoja+Aarnio.pdf/629697d2-08b9-6201-3988-271f3d1edc19/Omavalvonta+aluehallintoviraston++Hautsalo+Sadeoja+Aarnio.pdf?t=1652364900919>

<https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/omavalvonta/sosiaalihuollon-omavalvonta>

<https://pohde.fi/tietoa-meista/valvonta/omavalvonta/>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajien-valvonta>

[Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL; Yhdenvertaisuus - THL; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 ; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.\)](#)