



Tampereen ensi- ja turvakoti ry / Petsamokoti

TAMPEREEN ENSI- JA TURVAKOTI RY
OMAVALVONTAOHJELMA
VUOSILLE 2023 – 2025



Omavalvontaohjelman sisältö

Johdanto	3
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	5
3.1 Palvelujen saatavuus	5
3.2 Palvelujen jatkuvuus	5
3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	5
3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	7
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	7
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	7



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 eri toimijoiden 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.

Vuoden 2023 ajan hyvinvointialuetta ohjaa ns. järjestämislaki [laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#). Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Tällä Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n (jatkossa yhdistys) omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että yhdistyksen asiakkaat saavat laadukkaita ja turvallisia palveluita. 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.

Yhdistyksellä on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyden jatkuva seuranta.

Tämä omavalvontaohjelma koskee vuosia 2023 – 2025.



1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelma antaa yhdistyksen palveluiden ja toiminnan tuottamiseen pääperiaatteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia, hyvinvointisuunnitelmat ja muut linjaukset raamittavat yhdistyksen toimintaa osaltaan. Näistä löytyy lisätietoa Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta.

Tässä omavalvontaohjelmassa keskitytään Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n palveluiden tuottamiseen ja omavalvontaan. Yhdistyksen toimintaa ohjaa edellä mainittujen Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden lisäksi:

Yhdistyksen strategia

Strategia on laadittu vuosille 2023 – 2025.

Vuosisuunnitelma

Vuosisuunnitelma laaditaan vuosittain ja sen hyväksyy yhdistyksen vuosikokous keväällä.

Muut ohjeet

Toimintaa ohjaa myös monet muut ohjeet, esim. johtosääntö ja rahoittajien antamat ohjeet. Nämä operatiivista työtä ohjaavat ohjeet ym. ovat työntekijöiden saatavilla ja ne voidaan antaa pyydettäessä asiakkaille tai heidän omaisilleen.

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa omavalvonnalla, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa on huomioitu seuraavat seikat

- yhdenvertaisuuden toteutuminen
- palveluiden hankkiminen ei vaaranna järjestämisvastuun toteutumista
- yksityiseltä tuottajalta ei hankita palvelua, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä
- vastuu palveluntarpeen arvioinnista säilyy hyvinvointialueella

Yhdistys noudattaa osaltaan samoja periaatteita omassa toiminnassaan. Yhdistys huolehtii vastuullisesta ja oikeanlaisesta hankinnasta, noudattaa viranomaisen säätämiä lakeja ja antamia ohjeita. Vastuullisena toimijana yhdistys puuttuu aktiivisesti, ennakoivasti, nopeasti ja huolella, jos herää huoli epäasiallisesta tai vilpillisestä toiminnasta.

Yhdistyksen sopimusohjauksen taustaa ja periaatteita:

- Sopimusten laadinta on läpinäkyvää
- Sopimukset kattaa pelisäännöt, joilla palvelutuotannon ehdoista ja järjestelyistä sovitaan
- Sopimusohjaus tukee terveitä markkinoita ja varotaan monopoleja
- Sopimusten palvelukuvauksiin suhtaudutaan huolella niin hankinnoissa kuin ostoissa
- Sopimusosaamista vahvistetaan
- Sopimusasioissa tuetaan tiivistä tiedonvaihtoa puolin ja toisin
- Kilpailutustilanteissa kriteerit ja sanktiot määritellään tarkasti
- Kustannustehokkuus ja toimintaperiaatteet tukevat taloutta (kokonaistuloksellisuus)
- Varmistetaan, että kestävä kehitys ja eettisyys on huomioitu
- Sopimusohjauksen prosessit on kuvattu. Osana tätä on asiakirjahallinta.
- Varmistetaan, että laadun sekä asiakasturvallisuuden rakenteet, roolit ja vastuut on huomioitu



- Sopimuksessa on työkalut laadun ja asiakasturvallisuuden seurantaan, käsittelyyn, raportointiin ja arviointiin.
- Sopimuksissa on huomioitu riskien arviointi ja hallinta
- Sopimuksissa on menettelytavat poikkeamien käsittelyyn sekä palautteiden, muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessit
- Sopimuksissa on näkyvissä kuvaus sosiaali- ja potilasasiamiestoinnasta
- Yhdistys varmistaa palveluiden käyttäjien osallistumisen ja varmistaa, että osallisuuden minimikriteerit täyttyvät ja palveluiden käyttäjien kokemukset tukevat hankintaa
- Yhdistys sitoutuu kaikissa sopimuksissa julkisen toimijoiden kanssa säännöllisen työturvallisuuden, työhyvinvoinnin ja työolosuhteiden sekä henkilöstön riittävyyden seurantaan ja raportointiin.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

3.1 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 terveyspalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut](#)).

Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yhdistyksen ja hyvinvointialueen ja muiden hankintaorganisaatioiden palvelujen seuranta tapahtuu sopimuksen kautta.

3.2 Palvelujen jatkuvuus

Yhdistyksen tuottamien palveluiden 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 hyvinvointialueelle varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta hyvinvointialueelle sovitulla tavalla.

Yhdistys on varautunut häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin laatimalla valmiussuunnitelman.

3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että yhdistyksessä tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta ja toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattava, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla esimerkiksi RAI-järjestelmän avulla.



Yhdistyksen omavalvonta- ja potilasturvallisuussuunnitelmissa on kuvattu, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Lisäksi niissä on kuvattu, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Potilasturvallisuussuunnitelmassa on kuvattava, miten terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Tarvittavat resurssit

Yhdistyksen toimintaa valvoo Pirkanmaan hyvinvointialueen valvonta, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ja muut toimintaan liittyvät viranomaiset, kuten työterveysviranomainen.

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 ennakoitaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on yhdistyksen antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. ([Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011](#))

Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palvelutuottajien omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito Petsamokodissa perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Se on osa terveydenhuoltolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmaa. Sosiaalihuollon yksiköissä se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Tietoturvasuunnitelma

Yhdistyksessä on tehty tietoturvaseloste, jossa kuvataan tietoturvan varmistaminen yhdistyksessä. Selosteesta käy ilmi asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 § vaatimukset.

Riskienhallintasuunnitelma

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

Yhdistys toteuttaa riskien hallintaa työsuojelun alaisuudessa. Vuosittain laaditaan yksikkökohtaiset riskienarvioinnit, jotka käsitellään työsuojelutoimikunnassa.

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

Keskeisiä riskejä sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvinvointialueen aloittaessa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen ympärivuorokautinen saatavuus sekä niiden alueellinen tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.



3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdistys noudattaa kaikissa toiminnassaan yhdenvertaisuuden periaatteita. Palveluiden järjestämisessä tämä huomioidaan erityisen tarkasti huolehtimalla, että kaikki työntekijät ovat sitoutuneet yhdenvertaiseen kohtaamiseen ja palveluun.

4. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Omaevalvontasuunnitelmassa on kuvattu konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Yhdistys vastaa palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta.

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. Yhdistys on kuvannut omaevalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa em. ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi hyvinvointialueelle.

Yhdistys on sitoutunut korjaamaan vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Yhdistys varmistaa, että [Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014](#), tulevassa [valvontalaissa](#) sekä [laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#) olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omaevalvontasuunnitelmissa.

Yhdistyksellä on velvollisuus 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 omaevalvonnallisin keinoin.

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Yhdistys noudattaa havaintojen ja niiden perusteella tehtävien julkaisemisessa Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelman periaatteita ja hyvinvointialueelta saatuja ohjeita. Omaevalvontasuunnitelman mukaisesti epäkohdista kerrotaan asukkaille, omaisille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle.