

Norlandia Caren omaevalvontaohjelma koskee Norlandia Yhdessä yksiköitä ja sisältää kuvauksen laadun hallinnasta, -varmistamisesta sekä toteuman seurannasta.

Omaevalvonta-ohjelma 2024-2025

Mira Ruusunen

Sisällysluettelo

Johdanto	2
Norlandia Care	4
Laatutyö.....	8
Laatu näkyy käytännön tasolla ammattitaitoisten työntekijöidemme ja asiakkaiden kohtaamisissa ja perustuu:	8
Laadun arvioinnin työkalut:	8
Omaohjauksen tavoitteet ja perusteet	10
Omaohjausohjelma	10
Omaohjautasuunnitelma.....	10
Riskienhallinta.....	10
Poikkeamat	11
Henkilöstö- ja asukastyytyväisyyskyselyt.....	13
Palauteenanto tai epäkohtailmoitus	13
Laadun ja toiminnan raportointi	13
Valmiussuunnitelma	15
Kehittäminen ja julkaisu	16

Tämä omavalvontaohjelma perustuu valvontalain määrittämään omavalvontaohjelman velvoitteeseen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään, miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma tuottamiensa palvelujen osalta.

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

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

Sote-järjestämislaki (612/2021) 6 luku: 40§

[<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pdm45949344842720>]

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja asiakasturvallisuussuunnitelmat.

Lait ja säädökset

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Hallintolaki 6.6.2003/434
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380, Asetus 18.9.1987/759
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehty YK:n yleissopimus 27/2016
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 30.12.2020/1201
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 ja asetus 28.6.1994/564
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 28.9.2011/1053
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784 10.2

- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen säilyttämisestä 703/2023

Tietosuoja

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 (velvoittaa laatimaan potilasasiakirjat ja merkitsemään asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022 (perusteet ylläpitää potilasrekisteriä ja kerätä sekä käsitellä henkilötietoja).
- GDPR 6 artikla
- GDPR 9 artikla, EU yleisen tietosuojasetuksen mukaiset perusteet sille, miksi asiakkaiden henkilötietoja käsitellään (lakisääteinen velvollisuus ja/tai asiakkaan suostumus)

Ohjeet ja laatusuositukset

- Apuvälinepalveluiden laatusuositus (STM oppaita 2003:7)
- Suomalaiset ravitsemussuositukset (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2019) - Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (THL 14/2015) [https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/laakehoito/laakehoidon_toteuttaminen] 17.5.2019
- Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä (Valviran ohje 7/2013, päivitetty 8.9.2016)
- Omavalvonta yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valviran ohje 7/2012
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen (THL 54/2011) - Asumisen tekoja - Laatukriteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen (KVANK 14.12.2018)
- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024-2027 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165460>

Tämä omavalvontaohjelma on tehty vuosille 2024-2025.

Norlandia Health & Care on yksityisomisteinen yhtiö. Yhtiön perustajat Kristian ja Roger ammentavat arvomaailmansa pohjolan vaativista oloista. Yhtiön peruskivi on muurattu pienessä kylässä, jossa yhteisöllisyys, kunnioitus ihmisyyttä ja ympäristöä kohtaan, luottamus ja periksiantamattomuus ovat elinehtoja. Omistajaveljekset perustivat 1990-luvun alussa yrityksen, jonka tavoitteena on pitkäjänteinen ja sosiaalisen vastuun kantava toiminta. Heidän innostuksensa ja tavoitteensa tarjota koko ihmisen elinkaarta kannattelevia palveluita luo perustan ja arvopohjan myös Suomen Norlandian toiminnoille.

Omistajiemme periaatteet:

- Kunnioita ja arvosta kaikkia ihmisiä
- Rennosti, mutta ammattimaisesti
- Etsi aina ratkaisuja haasteisiin
- Ole luotettava saavuttaaksesi luottamusta
- Ole aina periksiantamaton, älä luovuta

Norlandia on tunnettu ja arvostettu hyvinvointipalveluiden tarjoaja, joka keskittyy luomaan turvallisia ja viihtyisiä ympäristöjä kaikenikäisille asiakkaille. Meiltä löytyy laaja valikoima palveluita, jotka vastaavat monenlaisiin tarpeisiin – hoivapalveluista päiväkoteihin ja erikoistuneempiin tarpeisiin, kuten potilashotelliin ja koirapäiväkotiin.

Norlandian Care hoivapalveluita Suomessa tuottavat Tampereella sijaitseva potilashotelli, valtakunnallinen kotihoivaketju Alina ja yhteisöllisissä palvelukortteleissa sijaitsevat hoivakodit Helsingissä, Tuusulassa ja Kuopiossa. Norlandialla on Suomessa myös yli 90 päiväkotia.

Norlandian hoivakodit ja palvelutalot tarjoavat lämmينhenkisen kodin ikäihmisille. Tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista sekä yhteisöllistä asumista. Jokaista asukastamme kohdellaan arvokkaasti ja palveluissamme panostetaan laatuun. Yhteisöllisen asumisen ja hoivakodin asukkaille järjestetään arkea rikastuttavaa ja hyvinvointia tukevaa toimintaa niin sisällä, kuin ulkona musiikin, taiteiden, urheilun ja käsitöiden merkeissä. Päivittäinen ulkoilu, lasten kanssa yhteinen tekeminen ja laadukkaat oman keittiön ateriat tukevat mielekästä sekä turvallista ikääntymistä.

Norlandia Care johtoryhmä 2024:



Olli Lehtisalo

Maajohtaja
Norlandia Care
p. +358 408 442 695



Tiina Auvinen

Hotellinjohtaja
Norlandia Tampere Hotel
p. +358 408 411 244



Mira Ruusunen

Hoivaliiketoiminnan johtaja
Norlandia Care
p. +358 504 768 933



Antti Sahlström

Alinan liiketoimintajohtaja
p. +358 50 326 9680
antti.sahlstrom@norlandia.com



Tiina Frosterus

Markkinointipäällikkö
p. 0505023886
tiina.frosterus@norlandia.com



Venla Lamppu (vanhempainvapaalla)

Yhdessä-konseptimme yhdistää päiväkodit ja ikäihmisten asumisen. Konsepti tarjoaa elinympäristön, jossa lapset ja ikäihmiset tapaavat ja oppivat toisiltaan. Lapset rikastuttavat spontaanisti tai suunnitellusti ikäihmisten arkea.

Norlandia Isokarhu sijaitsee Tuusulan Puustellinmetsässä palvelukorttelissa, jossa yhteistä arkea vietetään päiväkodin ja koirapäiväkodin kanssa. Tarjoamme ympärivuorokautista hoivaa ja kevyemmän palvelutarpeen yhteisöllistä asumista. Ystävällinen ja ammattitaitoinen henkilökuntamme on apuna ja tukena kaikissa päivittäisissä toiminnoissa ja liikkuminen niin ulkona kuin sisällä on esteetöntä ja vaivatonta.

Isokarhussa on viihtyisät ja valoisat yhteistilat, jossa voi viettää aikaa myös toisten seurassa. Isokarhun ulkotilat ovat laajat ja pihalla on myös kesäkeittiö sekä Lappset liikuntavälineitä toimintakunnan ylläpitämiseen.

Jokaisella asukkaalla on oma esteetön ja yksityinen huone sekä kylpyhuone/wc.

Ympärivuorokautisen hoivan asunnoissa asukashuoneen varusteluun kuuluu mm. hoivavuode, yöpöytä ja kaappi. Yhteisöllisen palveluasumisen asunnoissa on lisäksi pieni oma keittiö.

Asukkaat saavat tuoda omia kalusteitaan ja sisustaa oman kodin mieleisekseen.

Isokarhun moniammatillinen ja osaava henkilökunta on tukena arjen toiminnoissa.

Moniammatilliseen työryhmään kuuluu hoiva-avustajia, lähihoitajia, sairaanhoitajia sekä puhtaanapidon ammattilaisia.

Norlandia Isopakari on lämminhenkinen hoivakoti Helsingin Malminkartanossa ja tarjoamme ympärivuorokautisen hoivan palveluita. Ympäristömme on turvallinen muistisairaille asukkaille. Kohtaamme jokaisen asukkaamme aina yksilöllisesti. Henkilökuntamme on apuna ja tukena kaikissa päivittäisissä toiminnoissa ja huolehdimme siivous- ja vaatehuollosta asukkaan kanssa tai hänen puolestaan. Hoivakodissamme on turvallista asua elämän loppuun saakka.

Talomme on valmistunut loppuvuodesta 2022. Tilamme ovat valoisat ja liikkuminen on esteetöntä. Korttelissa on lukuisia yhteiskäyttötiloja, esteetön kuntosali HUR-laitteilla, sauna ja oma spa sekä viihtyisä ja suojaisa sisäpiha. Valoisat ja isot yhteiset tilat kutsuvat viihtymään yhdessä muiden asukkaiden kanssa.

Jokaisella asukkaalla on oma esteetön ja yksityinen huone sekä kylpyhuone/wc.

Ympärivuorokautisen hoivan asunnoissa asukashuoneen varusteluun kuuluu mm. hoivavuode, yöpöytä ja kaappi. Yhteisöllisen palveluasumisen asunnoissa on lisäksi pieni oma keittiö.

Huoneen saa sisustaa omilla tavaroillaan mieleisekseen.

Korttelimme toiminta on yhteisöllistä ja samassa talossa sijaitsevan päiväkodin ja koirapäiväkodin kanssa järjestämme monipuolisesti yhteistä toimintaa. Samassa korttelissa ovat Norlandian päiväkoti ja koirapäiväkoti sekä Tukenan asuntoja kehitysvammaisille. Korttelin

yhteisellä sisäpihalla kaikki asukkaat voivat kohdata toisiaan turvallisesti. Ulkona asukkaiden käytössä on myös pihavälineitä toimintakunnan ylläpitämisen.

Norlandia PuijonUppee on Kuopion keskustan lähellä sijaitseva ikääntyneiden hoivakoti. PuijonUppee tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa sekä yhteisöllistä, kevyemmän palvelun hoivaa ikääntyneille. Kohtaamme jokaisen asukkaamme yksilöllisesti ja kuuntelemme niin asukkaamme, kuin omaisten toiveita. Elämme arkea mottomme Hyvä elämä joka päivä mukaisesti. Tavoitteenamme on tuottaa ikääntyneille asukkaillemme mielekäs ja monipuolinen arki, jossa on mahdollisuus saada myös arjen elämyksiä.

Jokaisella asukkaalla on oma esteetön ja yksityinen huone sekä kylpyhuone/wc. Ympärivuorokautisen hoivan asunnoissa asukashuoneen varusteluun kuuluu mm. hoivavuode, yöpöytä ja kaappi. Yhteisöllisen palveluasumisen asunnoissa on lisäksi pieni oma keittiö. Huoneen saa sisustaa omilla tavaroillaan mieleisekseen. Yhteisölliset tilat ovat avarat ja värikkäät, ja niissä asukkaamme voivat viettää yhdessä aikaa.

Norlandia PuijonKuppee sijaitsee Kuopion keskustan kuppeessa hyvin kulkuyhteyksien päässä. Keskeinen sijaintimme mahdollistaa mutkattomat vierailut ja Kuopion keskustan palvelut ovat helposti saavutettavissa. Valoisat ja monipuoliset tilamme ovat valmistuneet joulukuussa 2022. Elämme arkea mottomme **Hyvä elämä joka päivä** mukaisesti. Asukkaillemme se voi tarkoittaa myös sitä, että autamme kampausten laitossa tai parran ajossa.

Samassa palvelukorttelissa toimii Kuopion kaupungin päiväkoti ja järjestämme päiväkodin kanssa monipuolisesti yhteistä toimintaa. Toimimme asukkaiden toimintakykyä tukien, laadukkaan hoitotyön, innovatiivisten ratkaisujen sekä aktiivisen elämän kautta. Talon yhteisissä tiloissa on tarjolla oman ikäistä seuraa ja järjestämme tapahtumia jokaisen oman kiinnostuksen ja jaksamisen mukaan.

Panostamme kaikessa toiminnassamme laatuun.

Pyrimme olemaan laadullisesti johtava yritys kaikilla toimintasektoreillamme. Arvioimme laatua sen mukaan, mitä ovat asiakkaiden ja käyttäjien tarpeet ja toisaalta kokemukset palvelusta. Pyrimme löytämään joustavasti ratkaisuja yksilöllisiin tarpeisiin. Yhteistyö asiakkaiden kanssa ja lakien ja käytäntöjen noudattaminen ovat lähtökohtia kaikessa toiminnassamme.

Laatu näkyy käytännön tasolla ammattitaitoisten työntekijöidemme ja asiakkaiden kohtaamisissa ja perustuu:

- selkeään ja näkyvään arvopohjaan
- osaavaan johtamiseen, mikä mahdollistaa työntekijöiden onnistumisen
- tehokkaisiin ja luotettaviin toimintamalleihin

Meillä on selkeät laatutavoitteet, joita viestitään, seurataan ja auditoidaan säännöllisesti.

Norlandia tarkastelee laatua jatkuvana prosessina. Nykyaikainen laadun hallinta varmistaa jatkuvan laadun kehittämisen. Norlandian laatujärjestelmässä kaikki prosessit ja toimintaohjeet eri liiketoiminnoissa on kuvattu ja kaikki poikkeamat sovitusta toimintamalleista kirjataan systemaattisesti, millä mahdollistetaan jatkuva kehittäminen.

Laadun arvioinnin työkalut:

- Poikkeamien rekisteröinti
- Asiakaskyselyt
- Palautteet
- Työtyytyväisyyskyselyt
- Laatumittarit (sisäiset auditoinnit, paikalliset ja kansalliset mittaukset)

Laadun kehittämisen tavoitteet asetetaan osana liiketoimintasuunnitelmaa mikä laaditaan konserni ja liiketoiminta tasoisesti.

Kesäkuussa 2022 saimme ISO-sertifikaatin Norlandia Yhdessä toiminnalle. Tämä vahvistaa että arjen toiminnassa noudatetaan sisäisiä ohjeistuksia sekä toimintaa sääteleviä lakeja. ISO-sertifiointi sisältää läpikotaisen järjestelmien, prosessien sekä käytäntöjen arvioinnin ja se toteutetaan ulkopuolisten auditoiden toimesta. ISO-sertifioinnin voi menettää, millä tahansa auditointikerralla. Panostamme voimakkaasti laatujärjestelmän kehittämiseen ja ylläpitämiseen sertifioinnin vaatimalla tasolla.



Norlandian kotipalveluita tuottava yritys Alina on SHQS-laatusertifioitu yritys. HQS on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden käyttöön tarkoitettu johtamista ja prosessien jatkuvaa kehittämistä tukeva laatujohtamisen työkalu. SHQS-standardit tukevat turvallisuuden ja laadun ylläpitämistä ja jatkuvaa parantamista sekä systemaattista toiminnan kehittämistä.



Omavalvonnin tavoitteet ja perusteet

Omavalvonnin tavoitteena on

1. Opastaa ja ohjeistaa Norlandian laadukkaan toiminnan toteuttamista
2. Varmistaa ja seurata laadukkaan toiminnan toteutumista

Omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelman tarkoituksena on ohjata yleisellä tasolla koko Norlandia Caren toimintaa Suomessa. Toimintaa ohjataan Norlandia Health and Care groupin arvojen sekä toimintaperiaatteiden mukaisesti. Tämä omavalvontaohjelma koskee Norlandia Yhdessä toimintaa.

Tärkein viestintä- ja julkaisukanavamme henkilöstölle on Norlandia Yhdessä- teams kanava, josta löytyvät kaikki turvallisuuteen liittyvät prosessit ja ohjeet. Jokaisella Yhdessä yksiköllä on omat teams kanavat, joissa on yksikkökohtaiset tiedostot sekä viestintä.

Toimintaamme ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Henkilöstömme on sitoutunut toimintaperiaatteisiin ja edellytämme, että periaatteita noudatetaan ja niiden toteutumista edistetään kaikilla tasoilla. Esihenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstö tuntee ja ymmärtää periaatteiden sisällön ja vaatimukset. Periaatteiden läpikäynti kuuluu henkilöstön työhöntuloperehdytykseen.

Arvot

Toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on yksikön toiminnan laadun ja kehittämisen väline sekä suunnitelman taustalla on tarkka arjen toiminnan kuvaus.

Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja hygieniasuunnitelma. Suunnitelmia säilytetään yksikössä paperisena sekä sähköisinä teams kanavilla.

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikölle laadittu kirjallinen suunnitelma, jossa kuvataan yksikön toiminnan periaatteet ja jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa.

Riskienhallinta

Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa ja hallita organisaation toimintaan vaikuttavia potentiaalisia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei organisaation toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä.

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

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

Riskien arviointi on ennakoivaa työtä, jolla pyritään ehkäisemään toiminnan häiriöitä ja niistä aiheutuneita lisäkustannuksia sekä parantamaan tuottavuutta ja työn sujuvuutta. Tarkoituksena on tunnistaa vaaratapahtumat ja poikkeamat työmenetelmissä ja -prosesseissa. Riskien arvioinnilla tuetaan strategiaan tavoitteisiin pääsemistä.

Riskien arviointi tehdään johtamisen vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa toukokuussa. Työsuojeluvaltuutetut sekä turvallisuusvastaavat osallistuvat aktiivisesti koko henkilöstön kanssa riskien arviointiin.

Riskien arvioinnin perusteella määritellään yksikkökohtaiset kehittämistarpeet sekä toimenpiteet riskien hallinnalle.

Riskinarviointi tallennetaan sähköiseen muotoon TQM-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmiustilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

Työn vaarojen ja riskien arviointi, poikkeamien aktiivinen kirjaaminen ja käsittely sekä työtapaturmien vähentämiseen liittyvät toimet pyrkivät parantamaan niin työntekijöiden kuin asukkaidenkin turvallisuutta. Säännöllisin turvallisuuskoulutuksin sekä yksikössä suoritettavien turvallisuuskävelyiden avulla vahvistamme työntekijöiden turvallisuusosaamista.

Työsuojelutoiminnalla on aktiivinen rooli työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämisessä yksikössämme. Jokaisessa yksikössä on oma työsuojeluvaltuutettu, joka toimii oman yksikön edustajana työsuojelutoimikunnassa.

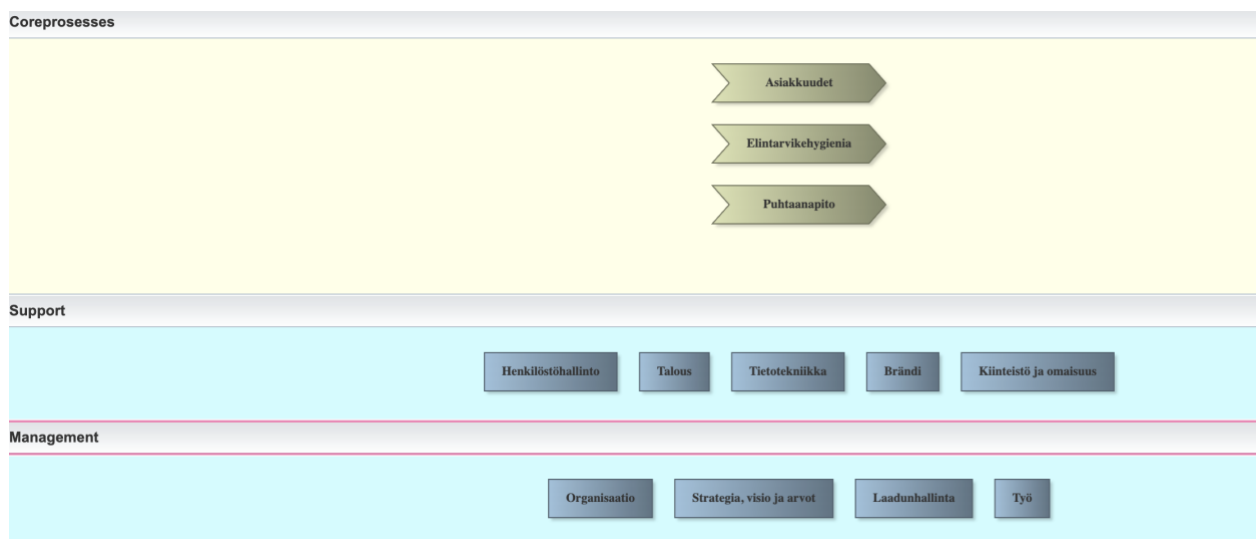
Poikkeamat

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet TQM-järjestelmään. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen ja poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeaman voi tehdä järjestelmään myös nimettömänä.

Poikkeamat voivat liittyä seuraaviin aiheisiin:

- Asiakas- ja potilasturvallisuus
- Hygienia, invasiivinen toimenpide, kommunikointi ja tiedonkulku, laboratoriotutkimukseen liittyvä, laitteet ja niiden käyttö, lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon tai varjoaineeseen liittyvä, muu hoitotoimenpide, muut tapahtumat, operatiivinen toimenpide, tapaturmat, väkivalta
- Muut operatiiviset riskit
- Palo- ja toimitilaturvallisuus
- Strategiset riskit
- Taloudelliset riskit
- Tietoturva ja -suoja
- Tuotannon turvaaminen ja toiminnan jatkuvuus
- Työturvallisuus ja -suojelu
- Fysikaaliset vaaratekijät, fyysinen kuormittuminen, muu/ei tarkennettu, psykososiaalinen kuormittuminen, tapaturman vaarat
- Ympäristöturvallisuus

Kun poikkeama havaitaan, tulee varmistaa, että mahdolliselta jatkovahingolta vältytään. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tulipalon sammuttamista, vammojen hoitoa tai väkivaltaisen asukkaan rajoittamista. Välittömällä toimenpiteillä tarkoitetaan sitä, mitä on heti tehtävissä tilanteen korjaamiseksi ja rauhoittamiseksi.



Kuva TQM laatujärjestelmästä.

Käsitlemme yksikön poikkeamat yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla yksikön kokousrakenteen mukaisesti viikoittain. Poikkeamat käsitellään TQM järjestelmässä mahdollisimman pian ja saatetaan päätökseen kuukauden sisällä.

Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyitä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskitason perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Seuraamme poikkeamia yksiköiden kuukausiraportissa.

Työturvallisuuspoikkeamat kirjataan TQM järjestelmään samaan tapaan kuin muutkin poikkeamat ja käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa yksiköiden kokousrakenteen mukaisesti, jossa myös sovitaan toimenpiteistä vastaavanlaisen tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi. Mikäli työntekijälle tapahtuu työtapaturma, laaditaan tapahtumasta poikkeamailmoituksen lisäksi ilmoitus eli vakuutustodistus tapaturmavakuutusyhtiömme. Ilmoituksesta vakuutusyhtiöön vastaa yksikön johtaja.

Henkilöstö- ja asukastyytyväisyyskyselyt

Palautetta kerätään säännöllisesti asukas (NPS)- ja henkilöstökyselyjen (eNPS) avulla. Tulokset käydään läpi yksikkökohtaisesti johdon sekä yksikön henkilöstön kanssa.

Asukkaiden tyytyväisyyttä mitataan laajalla sekä pulssikyselyllä (NPS). Läheisten palaute kerätään kerran vuodessa tekstiviestikyselyllä. Läheiset voivat antaa palautetta myös QR koodien avulla yksiköissämme.

Asukaspalautteen kerääminen on tärkeää, jotta pystymme kehittämään toimintaamme ja toisaalta tekemään myös näkyväksi sen hyvän työn, jota yksikössä tehdään. Teemme kerran vuodessa laajan asukaskyselyn, johon osallistuvat kaikki yksiköt. Lisäksi toteutamme pulssikyselyn kesäisin, josta saamme käsityksen siitä, mihin suuntaan yksikön toiminta on kehittynyt asukkaan ja hänen läheisensä näkökulmasta.

Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan alkuvuodesta laajemman henkilöstökyselyn sekä kolmesti vuodessa pulssi-kyselyn avulla. Molemmissa henkilöstön tyytyväisyyskyselyissä mitataan henkilöstön suosittelun (eNPS) kehitystä.

Palautteenanto tai epäkohtailmoitus

Henkilöstöllämme on käytössään useita palautekanavia sekä keinoja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Tärkein palautteenantokanava jokaiselle on kuitenkin oma esihenkilö. Jos asia ei kuitenkaan selviä oman yksikön sisällä, asiasta voi

- kertoa asiasta luottamushenkilölle tai työsuojeluun
- tehdä virallisen ilmoituksen tai poikkeaman epakohdat@norlandiacare.com sähköpostiosoitteeseen

Vuosittain tehtävät henkilöstökysely ja sitä seuraava pulssikysely antavat jokaiselle mahdollisuuden antaa palautetta ja osallistua työyhteisön kehittämiseen.

Palaute voi olla henkilöstön kirjaama joko positiivinen tai negatiivinen kommentti. Palaute voi käsitellä yleisiä asioita tai olla esimerkiksi kehitysehdotus, jolle toivotaan virallista käsittelyä.

Henkilöstön osaaminen ja riittävyys

Sosiaalialalla on viime vuosina vaivannut henkilöstön saatavuus haasteet. Henkilöstön riittävydestä on olemassa erilaisia analyyseja ja keskimäärin on todennettu, että vanhuspalveluiden henkilöstön määrä tulee vähenemään suurten ikäluokkien ikääntyessä noin 4% nykyisestä määrästä.

Olemme tunnistaneeet henkilöstön saatavuuden sekä osaamisen tärkeiksi voimavaratekijöiksi. Haluamme panostaa henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja pidämmekin tätä valttikorttina henkilöstön rekrytoinnissa.

Seuraamme aktiivisesti henkilöstön riittävyttä viikoittaisella tehokkuusseurannalla, sairauspoissaolojen seurannalla sekä aktiivisella henkilöstön kuuntelemisella. Haluamme korostaa arjessamme henkilöstön roolia asiakkaidemme hyvinvoinnissa sekä tyytyväisyydessä.

Laadun ja toiminnan raportointi

Laatua raportoidaan kuukausittain *kuukausiexcelillä* sekä yhteistapaamisissa. Liiketoimintajohtaja on aktiivisesti yksikön johtajan kanssa vuorovaikutuksessa ja keskusteluissa käydään aina seuraavan pohjan mukaiset asiat:

- saadut palautteet
- toteutuneet poikkeamat ja niistä seuranneet kehittämiskohteet
- henkilöstön toteutunut tehokkuus
- lääkeluvallisten työntekijöiden määrä
- hoitosuunnitelmien ja RAI arviointien ajantasaisuus
- toteutuneet valvonta- tai auditointi tarkastukset

Vaikuttavuuden arvioinnin mittareita kehitetään ja ne asetetaan 2024 vuoden aikana.

IT-järjestelmien riskienhallinnassa käytetään proaktiivisia toimia ja työkaluja havaita ja reagoida jo etukäteen tuleviin tietoturvauhkiin ja tunnistaa mahdollisia haasteita tietojenkäsittelyssä.

Tietoturvasuunnitelma ja Tietoturvapoliittika –dokumentit pitävät sisällään ohjeistuksen yleisistä tietoturvakäytännöistä sekä ohjeista häiriötilanteisiin sekä kuvaukset teknisestä toimintaympäristöstä ja käytetyistä tietoturvatyökaluista. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaisesti.

Valmiussuunnitelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisen tavoitteena on turvata väestölle terveyden ja toimintakyvyn kannalta keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, terveellinen elinympäristö sekä toimeentulo häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Norlandia palvelujen tuottajana sekä Yhdessä yksiköt tekevät omat paikalliset valmiussuunnitelmansa, joita päivitetään vuosittain. Valmiusharjoituksia pidetään säännöllisesti vuosittain.

Kehittäminen ja julkaisu

Laadun jatkuva kehittäminen on osa päivittäistä toimintaamme. Kehitämme toimintaamme aktiivisesti poikkeamien, palautteiden, mittareiden tulosten ja auditointien perusteella.

Kehittämistyömme periaatteet:

- Saavutettavuus: Palvelumme ovat helposti saatavilla ja saavutettavissa kaikille asiakkaillemme
- Laadukkuus: Palvelumme täyttävät laatustandardit ja asiakkaidemme odotukset
- Turvallisuus: Palvelut ovat turvallisia ja työtä tehdään turvallisesti.
- Jatkuva parantaminen: Toimintaa kehitetään jatkuvasti
- Yhteistyö: Kehitämme toimintaa yhdessä asiakkaiden, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa on määritetty yksikkökohtaiset kehittämistavoitteet kuluvalle vuodelle.

Omavalvontaohjelmamme on julkisesti saatavilla verkkosivuilla norlandiacare.fi. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla yksikkökohtaisille nettisivuilla sekä jokaisessa yksikössä erikseen määritellyssä paikassa.

Julkaisemme raportteja laadun seurannasta ja kehittämisestä sekä asiakastyytyväisyyden ja henkilöstön työhyvinvoinnin tuloksista. Kaikista toteutuneista valvonta- tai auditointikäynneistä julkaisemme raportin yksikkökohtaisille nettisivuillamme.