

# Medivida Hoiva Oy:n Omavalvontaohjelma



Päivitetty 19.11.2024

## Sisällys

1 Johdanto .....	3
2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	4
3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	5
4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	6
4.1 Palvelujen saatavuus .....	6
4.2 Palvelujen jatkuvuus.....	8
4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu .....	9
4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	23
5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen .....	24
6 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	27

## 1 Johdanto

Oma- ja sisäinen valvonta 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 oma- ja sisäinen valvonta.

Oma- ja sisäinen valvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Oma- ja sisäisellä valvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Oma- ja sisäinen valvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Oma- ja sisäinen valvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa oma- ja sisäistä valvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun oma- ja sisäinen valvonta ei riitä.

Vuoden 2024 alusta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja tuottamisen valvontaa koskeva ns. valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Samalla voimassa olevat yksityisistä sosiaalipalveluista annettu laki (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettu laki (152/1990) kumotaan. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelulainsäädännössä olevat valvontaa koskevat säännökset pääasiallisesti kumotaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava oma- ja sisäisellä valvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on oma- ja sisäisessä valvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen oma- ja sisäinen valvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Omaavolntaohjelma sekä omaavolntaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Tämä omaavolntaohjelma kattaa kaikki Medivida hoivan hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat sosiaalihuollon palvelut.

Tällä omaavolntaohjelmalla varmistetaan, että Medivida Hoivan sosiaalipalveluissa asiakkaina olevat henkilöt 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. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Sosiaalihuoltolaissa omaavolnta säädettiin otettavaksi käyttöön kaikissa sosiaalihuollon toimintayksiköissä 1.4.2015 alkaen. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki palveluita tuottavat yksikkömme ovat jo pitkään toteuttaneet omaavolntaa käytännön tasolla. Toimintayksiköiden omaavolntasuunnitelmat ovat jatkossa kiinteä osa tätä koko palvelutuotantoamme ohjaavaa omaavolntaohjelmaa.

## 2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa kuin yrityksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta.

Omaavolntaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omaavolntaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty

omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Palvelutuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma tuottamiensa palvelujen osalta.

Sosiaalipalveluissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa tarjouspyynnön vaatimuksista ja ehdoista tehdään yhteenveto ja palvelukuvaus, jonka perusteella tehdään päätös hankintaan osallistumisesta.

Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa MediVida Hoivan sosiaalipalveluiden omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Hyvinvointialue on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita palvelun tuottamisessa. Mikäli näissä havaitaan puutteita tai epäkohtia, hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista riittävässä määräajassa. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

### 3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Omavalvonnalla varmistetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa on huomioitu seuraavat seikat (Valviran ja AVIn ohje julkisten hallintotehtävien ulkoistaminen 1.4.2022):

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

Medivida Hoivan sosiaalipalveluissa palveluita tuotetaan pääasiassa julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten pohjalta. Tarjouskilpailuvaiheessa analysoimme tarjouspyynnön

vaatimukset ja ehdot, joista laaditaan yhteenveto ja palvelukuvaus. Näiden perusteella päätetään, osallistutaanko hankintaan.

Sopimusten noudattamisen seuranta kuuluu ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön tehtäviin. Noudattamisen varmistamiseksi järjestämme säännöllisiä yhteistyöpalavereita sopimuskumppaneidemme kanssa ja toimitamme heille toiminnasta seurantaraportteja sekä -tietoja.

## 4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

### 4.1 Palvelujen saatavuus

Omaavonnalla 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).

Omaavonnalla 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.

Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaistaan odotusaikojen koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. (Terveystieteiden tutkimuslaki 55 §, sosiaalihuoltolaki 33 § ja muu sosiaalipalveluja koskeva lainsäädäntö)

MediVida Hoiva on suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyritys, jonka visiona on parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä toimintaprosesseja tuomalla markkinoille uusia ja innovatiivisia ratkaisuja.

Toimintamme perustuu arvoihimme, joita ovat:

- **Asiakslähtöisyys**

Palvelemme kaikkia yhteistyökumppaneita joustavasti heidän tarpeidensa mukaan.

- **Rehellisyys**

Pidämme kiinni lupauksistamme ja toimimme korkealla etiikalla.

- **Innovatiivisuus**

Luomme uusia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreille.

- **Tuloksellisuus**

Toimimme tuloksellisesti mahdollistaen sekä asiakkaidemme että oman liiketoimintamme kehityksen.

## **Palvelumme**

MediVida Hoiva tarjoaa monipuolista ja laadukasta asumispalvelua ja tukipalveluja ikäihmisille, päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, vammaisille sekä lapsiperheille. Medivida Hoiva tuottaa sosiaalipalveluita valtakunnallisesti lähes kaikkien hyvinvointialueiden alueella.

Palveluihimme kuuluvat mm. ympärivuorokautinen palveluasuminen, tukiasuminen ja lyhytaikaisasuminen, sekä kotiin vietävät palvelut. Palveluntuottajana meidän tulee tarjota jokaiselle turvallinen koti, jossa asiakas saa tarvitsemansa avun ja joka auttaa elämään onnellista elämää hänen omilla ehdoillaan. Yhteiskunnan tarpeet ja hoitoalan kehitys ohjaavat toimintaamme siten, että pystymme tarjoamaan hyvää palvelua jatkossakin.

MediVida Hoivan palvelut ikääntyneelle tarjoavat turvallisen kodin ja aktiivisen arjen. Viikko-ohjelmassa ja asukaskokouksissa huomioidaan asukkaiden tarpeet, mielenkiinnon kohteet ja toiveet. Omahoitajuudella varmistamme hyvän ja sujuvan yhteistyön omaisten kanssa.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarjoamme ammattitaitoisen henkilökunnan, joka ohjaa asiakasta turvallisessa ympäristössä. Toiminnassa panostetaan erityisesti asiakkaiden yksilölliseen kuntoutukseen ja siinä huomioidaan kuntoutujan yksilölliset tavoitteet ja voimavarat.

Toimintamme viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys.

Lapsiperheiden kotipalvelun toiminta-ajatuksena on tukea ja auttaa perheitä selviytymään arjessa. Toiminta on perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan hoitoa ja huolenpitoa. Kotipalvelu on tilapäistä perheen arjen

tukemista, jota voi saada alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, synnytyksen, vamman tai muun syyn perusteella

#### **Toiminta-ajatuksemme:**

- Uskomme että asukkaillamme on mahdollisuus kuntoutumiseen/toimintakyvyn ylläpitämiseen ja hyvään elämään
- Uskomme osallisuuteen ja yksilöllisyyteen yhteisön jäsenenä
- Uskomme mielekkään ja toiminallisen arjen merkitykseen kuntoutumisen/hoivan tukena
- Haluamme tarjota kuntoutumista tukevia ympäristöjä ja toimintakykyä ylläpitävää hoivaa, joissa asiakas voi kokea elämänsä mielekkääksi ja merkitykselliseksi

#### **4.2 Palvelujen jatkuvuus**

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia.

Medivida Hoivan tuottamissa sosiaalipalveluissa asiakkaina on henkilöitä, joiden oma toimintakyky on pääsääntöisesti heikentynyt. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että autamme asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti asioimisessa muissa palveluissa, kuten terveydenhuollossa.

Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus ja mahdollisimman suuri oman henkilöstön osuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista.

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 palvelun- tuottajilta hankittujen palvelujen osalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 50 §.)



MediVida Hoiva palveluiden tuottajana on tehnyt oman valmiussuunnitelmansa, jota päivitetään vuosittain. Sosiaali- ja terveyshuollon valmiussuunnitelman tavoitteena on turvata asiakkaille keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, turvallinen elinympäristö ja toimeentulo häiriö- ja poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelma löytyy yrityksen sisäisestä Sharepointista.

#### 4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa ja systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Laatua voidaan määritellä palveluissa eri tavoin. Lähtökohtana palvelun tuottamisessa sosiaalialalla on palvelun soveltuminen asiakkaan tarpeisiin ja sen yksilölliset mahdollisuudet huomioida asiakastarpeita. Laadukkaan palvelun ja asiakkaiden vaatimusten kohdatessa, voidaan puhua asiakaslähtöisyydestä. Palvelu on laadukasta ja joustavaa, kun palvelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Medivida hoivalla palveluiden tuottamisen keskiössä on asiakas, jolle palvelua tuotetaan.

Medivida Hoivan laadunhallinnan tavoitteena on toiminnan jatkuva parantaminen ja asiakastyytyväisyyden sekä turvallisuuden lisääminen.



Jatkuvalla kehittämisellä ja ylläpitämisellä sekä henkilöstön kouluttamisella varmistamme, että jokainen työntekijä on selvillä sekä palvelun että työn laatuvaatimuksista ja voi osallistua toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen.

### **Asiakas- läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt**

Asiakslähtöisyyden parantamista seurataan mittaamalla ja arvioimalla asiakaskokemusta. Varmistuaksemme, että asiakas saa tarpeidensa ja odotuksiansa mukaisen palvelun. Seuraamme ja analysoimme asiakastytyväisyyden kehitystä systemaattisesti tekemällä asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyjä ja huomioimalla asiakaspalautteet henkilökohtaisissa keskusteluissa ja tapaamisissa asiakkaiden, läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Asiakaspalautteiden ja tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta kerätään kehittämiskohteet ja yksikkökohtaisesti laaditaan tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja arvioinnit toiminnan vuosikellon mukaisesti. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen mukaan.

Henkilöstötytyväisyyttä mitataan kaksi kertaa vuodessa. Tulokset antavat merkityksellistä tietoa henkilöstön hyvinvointiin vaikuttavista tärkeimmistä kehityskohteista.

## **Laadunhallinta**

MediVidalla jokainen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja sen edistämisestä, mutta konserni ja esihenkilöt antavat siihen hyvät mahdollisuudet. Laatu on kaikkien yhteinen asia. Kun asiakas kokee palvelunsa laadukkaaksi ja turvalliseksi, olemme onnistuneet työssämme.

## **Laadunhallinta-asiakirjat ja dokumenttien hallinta**

Medivida Hoivan laadunhallinta asiakirjoilla ohjataan laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista.

Asiakirjoihin kuuluvat mm:

- Asiakaspalauteraportti
- Kirjallinen tietosuoja- ja tietoturvaohjeistus
- Omavalvontasuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelmat
- Turvallisuussuunnitelmat
- Toiminta- ja menettelyohjeet, lomakkeet
- Valvontaraportit/-kertomukset
- Valvontasuunnitelma
- Valvontasuunnitelman toteutumisen raportti

Tavoitteenamme on toimintojen ja prosessien kehittäminen siten, että asiakkaiden tyytyväisyys ja toiminnasta saama hyöty lisääntyy. Jatkuva laadun kehittäminen toteutuu suunnittelemalla ja asettamalla tavoitteita. Toteuttamalla tehtyjä suunnitelmia, arvioimalla tavoitteisiin pääsyä ja suunnitelmien tarkoituksenmukaisuutta sekä tekemällä tarvittavat muutokset ja kehittämistoimenpiteet.

## **RAI**

MediVida Hoivan yksiköissä palveluntarvetta sekä asiakkaan yksilöllisen, hyvinvointia lisäävän hoidon toteutumista seurataan valtakunnallisen mittarin, RAI:n avulla.

Arviointi tehdään asiakkaille omaohjaajan/-hoitajan toimesta puolivuositain ja aina asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Hyödynnämme RAI-mittaria hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa sekä päivittäisessä toiminnassamme asiakkaan kanssa. Arvioinnit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Toimipisteen esihenkilön tai hänen valtuuttamansa henkilön vastuulla on seurata, että arvioinnit toteutetaan ajallaan. Arviointien tuloksista koostetaan palauteraportit puolivuositain, jotka käydään läpi asumispalveluiden yksiköiden henkilöstön ja esihenkilöiden kanssa. THL:n toimittamia RAI-palauteraportteja seurataan aktiivisesti ja tarkemmin hallinnon ja yksiköiden tasolla.

### **Tarkastukset, selvityspyynnöt ja niistä tiedottaminen**

Tarkastuksissa valvontaviranomaisen kanssa yhteistyötä tekee kunkin yksikön esihenkilö. Yksikön esihenkilö informoi välittömästi toimialajohtajaa, joka informoi muuta johtoryhmää ja muita yhtiön palvelutoiminnoissa työskenteleviä työntekijöitä. Yksikön esihenkilö valmistelee mahdolliset tarkastukseen perustuvat selvitykset ja toimittaa tarvittavat aineistot.

Viranomaistarkastuksen prosessin keskeisiä ryhmiä ovat yksikön esihenkilöt sekä liiketoiminnan operatiivinen johtaja, palvelupäällikkö ja toimialajohtaja. Viranomaistarkastukseen liittyy myös tiedottaminen ja yksikön esihenkilö huolehtii tiedottamisesta konsernin johtohenkilöstölle.

Valvontaviranomainen lähettää joko suoraan yksikön esihenkilölle tai toimialajohtajalle valvonta-asiat tai kanteluja koskevat selvityspyynnöt, selvitykset ja päätökset. Johtoryhmä käsittelee saadut kantelut ja valvonta-asiat. Valvonta-asiat ja kantelut kirjataan jokaisen yksikön omaan verkkokansioon.

### **Omavalvontasuunnitelma**

Omavalvonta on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä arkityössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Oma- ja valvontasuunnitelmissa kuvataan ennakoivat ja korjaavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta:

- menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi
- toimintatapa, kun palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- tai potilasturvallisuus uhkaa vaarantua
- epäkohtailmoituksen tekeminen ja käsittely
- kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaamisen varmistaminen

Oma- ja valvonta suunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden, sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Niissä on kuvattava, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Medivida Hoivalla jokaisessa yksikössä on oma oma- ja valvontasuunnitelma konsernin ohjeiden mukaisesti. Oma- ja valvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa.

Oma- ja valvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja jokaisessa yksikössä näkyvillä. Oma- ja valvonnan tavoitteena on, että yksikön henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteet huomioon oman toimintansa kehittämisessä. Lisäksi meillä on lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys, ruokahuollon oma- ja valvontasuunnitelma ja laiterekisteri.

Oma- ja valvontasuunnitelmissa ei pelkästään seurata palvelun laatua vaan se on jokaisen yksikön työkalu, jolla kehitetään palvelun laatua ja huolehditaan asiakasturvallisuudesta yksikön päivittäisessä toiminnassa. Oma- ja valvontasuunnitelma varmistaa myös sen, että yhteistyö alihankkijoiden kanssa toimii. Oma- ja valvontasuunnitelman avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Yksikön oma- ja valvontasuunnitelma perustuu riskienhallintaan.

## **Tarvittavat resurssit**

Henkilöstö:

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Medividan henkilöstösuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että Medivida Hoiva Oy:llä on osaava, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö, joka pystyy vastaamaan kasvavaan palvelutarpeeseen. Suunnitelman toteutus tukee yrityksen strategiaa tavoitteita ja varmistaa asiakaslähtöisen palvelun korkean laadun.

## **Lääkehoitosuunnitelma**

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä 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. (STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021)

Medivida Hoivalla toteutettava lääkehoito perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon turvallisuuteen, lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden koulutusvaatimukseen, riittävän osaamisen varmistamiseen ja lupamenettelyyn liittyvät asiat. Lääkehoitosuunnitelma toimii käsikirjana lääkehoitoa toteuttaville työntekijöille.

Asiakkaidemme lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikuttavuuden seuranta lääkärin määräämällä tavalla kuuluu asukkaan perusoikeuksiin ja henkilökuntamme velvollisuutena on huolehtia tämän oikeuden turvallisesta, oikea-aikaisesta ja oikeanlaisesta toteuttamisesta. Lääkehoidon toteuttamisessa myös asiakkaiden kuntoutumisen näkökulma on huomioitava riittävällä tavalla.

Yksikkökohtainen lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksessaan tai riittävän määrän hyväksyttäviä lääkehoidon opintoja (tarkemmat määritelmät yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa). Lisäksi työntekijä suorittaa yksikön tehtävissä vaadittavat LOVE LOP-lääkekoulutukset sekä niihin liittyvät tentit. Näiden lisäksi

työntekijä antaa lupaosiokohtaiset näytöt (3–5 näyttöä) hyväksytysti näytön vastaanottajalle. Lääkehoitoluvan allekirjoittaa konsernin terveydenhuollosta vastaava lääkäri. Lääkehoitolupa on toimintayksikkökohtainen ja voimassa 3–5 vuotta, riippuen sopimuksista palveluiden ostajatahon kanssa.

### **Tietoturvasuunnitelma**

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvitä, 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)

Medivida Hoiva:n tavoite tietoturvan toteutumiselle on, että tietoturva toteutetaan kaikilla tasoilla siten, että tietoturva on mukana kaikessa toiminnassa. Tavoitteena on myös, että tietojen luottamuksellisuuden, eheyden, vaatimusten ja saatavuuden vaatimus toteutuu kaikessa tietojenkäsittelyssä ja mahdollistaa tietoturvallisen asioinnin ja tietojen käytön ja että tietojenkäsittelyn asianmukaisuuteen voidaan luottaa.

Lisäksi tavoitteena on, että yrityksessä on jokaisella toimijalla (henkilöstöllä, hallituksen jäsenillä, muilla Medivida Hoivan työtä tekeville työntekijöillä, yhteistyökumppaneilla, omistajilla ja alihankkijoilla) tämän suhteen yhtenäiset toimintatavat. Tietoturvallisuuden vaatimukset otetaan huomioon kaikessa kehittämistoiminnassa ja tietoturallinen toimintatapa pyritään sisään rakentamaan yrityksen toimintatapoihin ja toimintaprosesseihin niin, että helpoin ja luontevin tapa tehdä jokin asia on myös tietoturvallisesti paras. Tavoitteena on turvata yrityksen liiketoiminnan mahdollisimman sujuva ja häiriötön toiminta. Tietoturvalla taataan yrityksen liiketoiminta ilman keskeytyksiä niin, että se ei aiheuta euromäärällisiä korvauksia asiakkaille. Hyvän tietoturvan toteutuminen mahdollistaa ja ylläpitää yrityksen liiketoimintaa ja toimintamahdollisuuksia.

Tietoturvan merkitys korostuu entisestään, kun suurin osa yritysten toimintaan liittyvästä aineistosta ja viestinnästä on siirtynyt sähköiseksi, prosessit digitalisoituvat ja tietoteknisten tietovuotojen riski on siten kasvanut. Tietoturvallisuuden ja tietosuojan päämääränä on turvata

yrittäjien toiminnalle tärkeiden tietojen, tietojärjestelmien ja tietoverkkojen keskeytymätön ja joustava käyttö, estää tietojen ja tietojärjestelmien valtuudeton käyttö, tahaton tai tahallinen tiedon tuhoutuminen tai vääristyminen sekä minimoida aiheutuvat vahingot.

### **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. Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- 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.

Medivida Hoivalla riskienhallinta on keskeinen osa omavalvontaamme. Ensisijaisena tavoitteena on tunnistaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta uhkaavat riskit, jotka muodostavat perustan omavalvonnan toteuttamiselle. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan kattavasti sekä asiakkaiden että henkilöstön näkökulmasta. Riskienhallinta sisältää riskien tunnistamisen, niiden käsittelyn sekä korjaavien toimenpiteiden suunnittelun ja toteutuksen.

Riskienhallinta on osa työn jatkuvaa kehittämistä ja suunnittelua. Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita sekä tunnistaa ja hallita organisaatioon vaikuttavia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Riskienhallinta tulee olla ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä.

1. Riskien tunnistaminen
2. Riskien suuruuden määrittäminen
3. Merkittävyyden arviointi (kuinka nopeasti toimenpiteitä tarvitaan)
4. Ennaltaehkäisy suunnittelu, kuinka riskejä pienennetään/poistetaan
5. Vastuunjako

Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran



vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä. Lisäksi poikkeamia hallitaan sekä palautteita kerätään asiakas- ja henkilöstötyytyväisyystutkimuksilla.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- 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.

Auditoinneilla, viranomaistarkastuksilla sekä kohdennetuilla tuki- ja arviointikäynneillä varmistetaan riskien hallinta ja laadukas hoiva. Hoitotyön johtamisessa työkaluina ovat hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sekä RAI, FIM ja Tuva arvioinnit.

Toimintaympäristön riskinarviointi jaetaan neljään kategoriaan: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin/työprosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaisiin liittyvät riskit.

Työn vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvalliset ja terveelliset työolot.

Työpaikkaselvityksen tekee työterveyshuolto, nämä tulokset käydään koko henkilöstön kanssa. Kaikista työn vaaratilanteista tehdään ilmoitus Propilvipalveluun.

MediVida hoivan työkyvyn tukemisen tavoitteena on ylläpitää työntekijöiden hyvää työkykyä ja pitkiä työuria. Konsernissa on tärkeää puuttua työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäistä niitä yhdessä työterveyshuollon kanssa. MediVida hoivalla on käytössä varhaisen tuen toimintamalli. Varhaisen tuen toimintamallin tavoitteena on, että jokaisen työ sujuu kitkatta, on tuloksellista ja että yhteispeli työyhteisössä toimii. Mallin tarkoitus on myös edistää yhteistä vastuunottoa ja avointa keskustelukulttuuria: työkyky on asia, josta voimme puhua osana tavallista työarkea.

Tavoitteena on, että työkykyä uhkaavat ongelmat havaitaan ajoissa ja niihin etsitään ratkaisuja ripeästi: ensisijaisesti työpaikalla, mutta tarvittaessa yhdessä kumppaneidemme kanssa (työterveyshuolto Aava, työeläkevakuutusyhtiö Varma)

Medivida Hoivan yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä

lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikkökohtaisia palveluprosesseihin sekä työsuojelutoimintaan liittyviä riskejä arvioidaan myös vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Riskien hallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi tunnistamalla, arvioimalla ja pienentämällä riskejä. Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen. Esihenkilön ja työsuojeluhenkilöiden tulee huolehtia siitä, että työpaikan työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät selvitetään ja tunnistetaan järjestelmällisesti. Työsuojelun perusajatus on, että haitat ja vaarat havaitaan ja tunnistetaan ja sen jälkeen haitta poistetaan. Mikäli haittaa ei voida poistaa, on arvioitava haitan tarkempi merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Riskinarvioinnin päävaiheet:

- arvioinnin suunnittelu
- vaarojen tunnistaminen (riskiarviointi lomakkeiden täyttö)
- tulosten purkaminen
- riskiarvioinnin kehittämissuunnitelman teko
- riskiarviointi lomakkeiden ja kehittämissuunnitelman lähettäminen omalle työterveyshoitajalle
- toimenpiteiden toteuttaminen
- seuranta

Riskien hyvä hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä. Riskiarviointien lisäksi tarkkaillaan työympäristöä jatkuvasti ja kerätään tietoa vaaroista muun muassa henkilöstökyselyillä. Myös työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämis ehdotukset otetaan huomioon laadittaessa kehittämissuunnitelmaa.

Jatkuvan seurannan ja kehittämisen tavoitteena on turvallisuustason pysyvä paraneminen.

Turvallisuutta ja terveellisyttä koskevat toimet otetaan huomioon organisaation kaikkien osien

toiminnassa. Turvallisuuden hallinnan tavoitteet johdetaan työsuojelun toimintaohjelmasta. Sen pohjana taas ovat vaarojen arvioinnissa havaitut kehittämistarpeet sekä työhön ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Riskien hallinnalla saadaan lisättyä työturvallisuutta, jonka seurauksena työtaturmat, sairastumiset ja poissaolot vähenevät ja yrityksen tuottavuus paranee.

### **Työkykyriskien hallinta**

Työkykyriskillä tarkoitetaan yrityksen henkilöstön keskimääräistä riskiä menettää työkykynsä ja päätyä työkyvyttömyyseläkkeelle. Aktiivisella työkykyjohtamisella ennakoidaan, hallitaan ja pienennetään tätä riskiä suunnitelmallisesti tunnistamalla työkykyriskit varhaisessa vaiheessa ja hallinnoimalla niitä. Työkykyjohtaminen on kiinteä osa yrityksemme strategista ja päivittäistä johtamista ja sen avulla pystymme hallinnoimaan kustannuksia sekä parantamaan yrityksen tuottavuutta.

Sairauspoissaoloseurannan ja analysoinnin avulla pyritään pitämään henkilöstö työ- ja toimintakykyisenä koko työuran ajan. Seurannassa pyritään tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Tarkoitus on varmistaa työkyvyn arviointi, tukimahdollisuuksien selvittäminen, siihen liittyvä neuvonta ja ohjaus sekä seurannan järjestäminen.

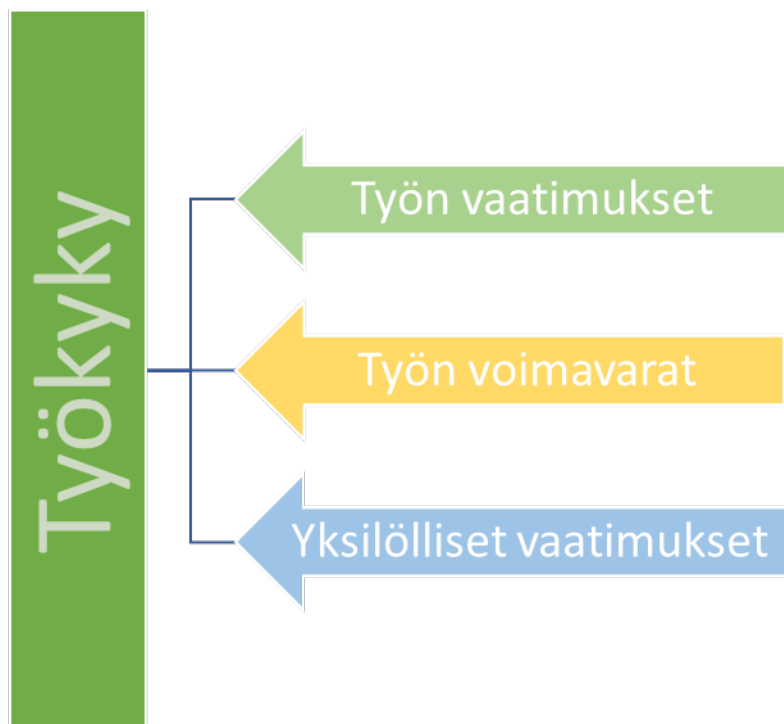
Medivida Hoivalla henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan. Seurannalla saadaan tieto työntekijälle, esihenkilölle ja työterveyshoitajalle, kun varhaisen välittämisen mallin mukaiset poissaolorajat ylittyvät ja sen kautta esihenkilön on helppo toteuttaa varhaisen välittämisen toimia sekä pitkällä sairauspoissaololla olevien työntekijöiden seurantaa. Yhteistyö etenkin pitkien sairauspoissaolojen seurannan osalta on helppoa, kun samat tiedot näkyvät esihenkilöllä sekä työterveyshuollossa.

Medivida Hoivalla on käytössä varhaisen välittämisen malli. Se sisältää kuvauksen työkyvyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen käytännöistä. Malli tukee ja ohjaa esihenkilöitä tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt ja madaltamaan kynnystä asioiden puheeksi ottoon. Työntekijöiden työkykyisyyttä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon sekä eläkevakuutusyhtiöiden kanssa koko työuran ajan. Työsuhteen aikana tehtävien säännöllisten terveystarkastusten tarkoitus on selvittää terveyteen, turvallisuuteen, työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyvien tekijöiden vaikutus

työntekijään. Terveyskyselyn, haastattelun ja tarpeellisten tutkimusten perusteella selvitetään työntekijän terveydentila, työ- ja toimintakyky sekä havaitaan mahdolliset varhaiset työkykyriskit. Tarkastusten pohjalta suunnitellaan terveyttä ja työkykyä edistävät toimet.

Työkykyneuvottelua hyödynnetään tilanteissa, joissa työntekijän työkyky on jo heikentynyt tai työolosuhteissa on tunnistettu sitä uhkaavia tekijöitä. Työkykyneuvottelun tavoitteena on löytää keinoja, joilla työpaikka voi tukea työntekijää jatkamaan työssä alentuneesta työkyvystä huolimatta tai palaamaan töihin pitkältä sairauslomalta toipumista vaarantamatta. Työkykyneuvottelussa voidaan myös auttaa työnantajaa puuttumaan työntekijän hyvinvointia ja työkykyä uhkaaviin tekijöihin työpaikalla. Jos työntekijä ei voi jatkaa nykyisessä tehtävässään, voidaan etsiä ratkaisua hänen sijoittamiseen uusiin tehtäviin. Käytännössä työkykyneuvottelussa voidaan sopia muutoksista tehtäviin, työprosesseihin, aikaan tai -ympäristöön. Työkykyneuvotteluun osallistuvat työntekijä, esimies ja työterveyden edustaja(t). Työntekijän toiveesta neuvotteluun voi osallistua myös luottamushenkilö tai työsuojeluvaltuutettu.

MediVidan varhaisen tuen toimintamallin tavoitteena on, että jokaisen työ sujuu kitkatta, on tuloksellista ja että yhteispeli työyhteisössä toimii. Mallin tarkoitus on myös edistää yhteistä vastuunottoa ja avointa keskustelukulttuuria: työkyky on asia, josta voimme puhua osana tavallista työarkea. Tavoitteena on, että työkykyä uhkaavat ongelmat havaitaan ajoissa ja niihin etsitään ratkaisuja ripeästi: ensisijaisesti työpaikalla, mutta tarvittaessa yhdessä kumppaneidemme kanssa (työterveyshuolto Aava, työeläkevakuutusyhtiö Varma)



**Työkykyyn yhteydessä olevien tekijöiden viitekehys:**

**Työn vaatimukset ja työn voimavarat –malli**

### **Työn sujuvuus**

Työn sujuvuudella on valtava vaikutus työyhteisön hyvinvointiin, tuottavuuteen ja kasvumahdollisuuksiin. Työn sujuvuutta kehitetään sekä lisäämällä jokaisen työntekijän omaa kyvykkyyttä saada aikaan ja hallita omaa työtään ja työkykyään, että jatkuvasti parantamalla koko yrityksen työn tekemisen tapoja ja prosesseja.

Työntekijän tulee osallistua aktiivisesti oman työnsä kehittämiseen ja huolehtia itse oman työkykynsä kaikista osa-alueista; esimerkiksi varmistaa, että osaaminen on ajan tasalla ja hyödyntää työnantajan tarjoamia mahdollisuuksia omasta työkyvystä huolehtimiseen.

Hyvän työkyvyn edellytysten varmistaminen on osa esihenkilön perustehtävää. Tärkeintä on esihenkilön kyky jatkuvasti kuunnella ja aistia työyhteisön arjen ilmapiiriä. Yhteistyössä etsitään myönteisiä ratkaisuvaihtoehtoja jokaisen työkyvyn ja työn sujuvuuden turvaamiseksi.

**Työn sujuvuuden perustana on selkeä työnkuva ja perustehtävä**

Esihenkilö varmistaa, että työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan ja miten hänen työnsä on osa organisaation tavoitteita: mitä pitää saada aikaiseksi ja mitkä ovat sovitut työn tekemisen tavat sekä miten aikaansaamista arvioidaan. Erityisen tärkeää on pitää huolta työturvallisuuden noudattamisesta.

### **Ajantasainen osaaminen on oleellinen osa työkykyä**

Ennakoimme liiketoimintamme muutoksia tunnistaaksemme millaista osaamista organisaatiossamme nyt ja tulevaisuudessa tarvitaan, jotta organisaatio ja työntekijät voivat onnistua ja menestyä myös jatkossa. Tarpeen mukaan tuemme työntekijöitä päivittämään osaamistaan työssä tarvittavaan suuntaan.

### **Esihenkilö seuraa työn sujumista**

Esihenkilön tehtävä on seurata työn sujumista päivittäin arjessa, olemalla riittävästi läsnä kullekin työntekijälle. Tästä on huolehdittava erityisesti silloin, kun työntekijä ja esihenkilö eivät kohtaakaan kasvokkain säännöllisesti: esim. työvuorot eri aikaan, työskennellään eri paikkakunnilla, tehdään etätöitä.

Esihenkilöt varaavat työntekijöille ja/tai tiimeille säännölliset arjen keskustelut, joilla varmistetaan mm. että osaaminen on kohdallaan ja työskentely vie kohti sovittuja tavoitteita. Yhteisissä keskusteluissa käydään myös läpi, miten organisaation ja työntekijän arvot sopivat yhteen, mikä työntekijää motivoi ja miten hän voi toimia, jos motivaatio notkahtaa. Keskustelut mahdollistavat myös tarttumisen työn sujuvuuden ongelmiin hyvissä ajoin.

Työn sujuvuutta seurataan lisäksi mm.

- Työaikaraporteilla
- Henkilöstökyselyillä
- Kehityskeskustelut
- Asiakaspalautteilla.

Myös tapaturmien osalta pyrimme löytämään ratkaisun, jossa työntekijä voi joko jatkaa työssään tai palata mahdollisimman nopeasti sairausloman jälkeen työhön tarvittaessa korvaavan työnkuvan turvin.

Työn vaarojen ja riskien arviointi, poikkeamien aktiivinen kirjaaminen ja käsittely sekä työtapaturmien vähentymiseen liittyvät toimet parantavat niin työntekijöiden kuin asukkaiden turvallisuutta. Säännöllisten turvallisuuskoulutuksien avulla vahvistamme työntekijöiden turvallisuusosaamista.

Työpaikalla, jossa säännöllisesti työskentelee vähintään kymmenen työntekijää, työntekijöiden on valittava keskuudestaan työsuojeluvaltuutettu ja kaksi varavaltuutettua. Koko Medivida konsernilla on yhteinen työsuojelupäällikkö

Jokaisella konsernin yrityksellä on paikallinen työhyvinvoinnin toimintakäytäntö. Työhyvinvointi kuuluu osaksi työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa ja työsuojeluohjelmaa. Niiden laatimisesta vastaa työnantaja. Työhyvinvoinnin toimintakäytäntöjä suunniteltaessa huomioidaan erityisesti alalle tyypilliset kuormitustekijät, kuten nostotyö, asiakkaiden aggressiivinen tai poikkeava käyttäytyminen sekä ihmissuhdetyön henkinen kuormitus.

Työpaikoilla tehdään vuosittainen riskiarviointi ja riskeihin varautumisen toimenpidesuunnitelma.

#### 4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden turvaaminen on keskeinen periaate, joka kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Toteutamme yhdenvertaisuutta palveluissamme seuraavilla tavoilla:

- **Osallisuuden ja moninaisuuden tukeminen:** Edistämme asiakkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta yhteisöissämme. Kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta riippumatta iästä, sukupuolesta, kansallisuudesta, kielestä, uskonnosta, vakaumuksesta, seksuaalisesta suuntautumisesta, poliittisesta mielipiteestä tai muista henkilöön liittyvistä tekijöistä.

- **Yksilöllinen asiakaskohtaaminen:** Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä ja suunnittelemme palvelukokonaisuudet yhdessä heidän kanssaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta, mahdollistaen heille omannäköisen elämän palveluidemme piirissä.
- **Asiakkaiden osallistaminen:** Kannustamme asiakkaita osallistumaan hoitosuunnitelmien laadintaan, arjen toimintoihin sekä yhteisölliseen tekemiseen niin yksiköissä kuin niiden ulkopuolellakin.
- **Henkilöstön koulutus:** Otamme yhdenvertaisuuteen liittyvät teemat huomioon perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa, tukien henkilöstöämme toteuttamaan yhdenvertaisuutta arjen käytännöissä jokaisen asukkaan kohdalla.
- **Palautteen hyödyntäminen:** Keräämme aktiivisesti palautetta asiakkailta ja heidän läheisiltään. Analysoimme palautteesta esiin nousevat kehityskohteet ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä yhdenvertaisuuden parantamiseksi.

## 5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja.

Medivida Hoiva Oy:llä havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen on keskeinen osa omavalvontaohjelmaa. Tavoitteenamme on varmistaa palveluiden korkea laatu, asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä toiminnan jatkuva kehittäminen.

### Auditoinnit

Medivida Hoivan yksiköiden sisäisten auditointien avulla selvitetään, miten yksiköiden toimintamallit, viranomaisveloitteet ja tilaajavaateet toteutuvat kussakin yksikössämme. Sisäisten auditointien avulla lisätään toiminnan läpinäkyvyyttä ja saadun tiedon avulla yksiköiden kokonaistilannetta voidaan seurata ajantasaisesti. Auditoinneilla voidaan tunnistaa Medivida



hoivan yksiköiden vahvuuksia, poikkeamia sekä kehittämistä kaipaavia asioita, jolloin myös mahdollisiin esille nouseviin haasteisiin voidaan kohdistaa tarvittavia tukitoimia riittävän nopeasti. Sisäiset auditoinnit suunnitellaan edeltävän vuoden aikana.

## Poikkeamat

Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, toimintajärjestelmiin ja toimintaympäristöön liittyvä suunnittelussa tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat olla tapahtumia, joissa tuotettu palvelu ei täytä vaatimuksia tai siinä on puutteita. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeaman voi tehdä jokainen työntekijä ja poikkeamailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen, ei syyllisten etsimiseen.

Kun poikkeama havaitaan, tulee varmistaa, että jatkovahingolta vältytään. Mikäli poikkeama vaatii välitöntä toimenpidettä, sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa on heti toimittava tilanteen korjaamiseen tai rauhoittamiseen. Poikkeaman raportoi sen havainnut henkilö, tämän jälkeen poikkeama siirtyy yksiköiden esihenkilöille jatkokäsitteltäväksi. Yksikkötasoiset poikkeamat käsitellään yksikköpalaverissa säännöllisesti ja niihin kirjataan toimenpiteet.

## Poikkeamien käsittelyprosessi



Yksikkö

Ilmoituksen tekijä

Tapahtumapäivä

Tapahtuma-aika

Tapahtumapaikka

Poikkeaman nimi\*

Mikä poikkeama kyseessä

Tapahtuman kuvaus

Kuvaile lisäksi tapahtuman olosuhteet ja muut tapahtuman syntyyn vaikuttaneet tekijät

Miten tapahtuma voitaisiin estää tai/ja mitä korjaavia toimenpiteitä on jo tehty

Tapahtuman seuraukset

Lisää valokuva (JPG)

Lähetä

Vuosittain konsernissa toteutetaan laadun omavarmistus, jossa kootaan konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös koko Pro pilvipalveluiden poikkeamatietokantaa hyödynnetään. Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikin puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikönpäällikkö korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.

## 6 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Medivida Hoivan sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelma julkaistaan [www.medividahoiva.fi](http://www.medividahoiva.fi) sivustolla sekä jokaisen palvelulinjan sivustolla. Sivuilla julkaistaan ajankohtaiset asiat, rekrytointi ilmoitukset ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat. Jokaisella yksiköllä on oma alisivu, jossa esitellään yksikkö ja sieltä löytyy mm. yksikön tarkemmat yhteystiedot.