

Sisällysluettelo

1	
Johdanto.....	1
2 Hyve – Wellness & Training Services Oy organisaatio.....	1
3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	2
4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	3
5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	4
5.1 Palvelujen saatavuus.....	4
5.2 Palvelujen jatkuvuus.....	4
5.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus	4
5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	5
6 Havaittujen puutteiden korjaaminen.....	5
7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	6

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta on osa palveluiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Viranomaisvalvonta täydentää omavalvontaa ja puuttuu asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Omavalvonta on tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen Omavalvontaohjelman osia ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja esimerkiksi lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelma julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelman liitteiden julkisuus arvioidaan liitteen sisältämien tietojen perusteella. Esimerkiksi tietoturvaan ja muuhun turvallisuuteen liittyvät tiedot eivät välttämättä ole julkaistavissa.

Valvovat viranomaiset Valvovat viranomaiset (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Aluehallintovirasto AVI, Eduskunnan oikeusasiamies EOA) toteuttavat sosiaali- ja Pihlajalinnan omavalvontaohjelma Hosia / Riihijärvi 11.6.2024 julkinen terveyspalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan sekä - järjestäjän kanssa. Valviran ja AVI:n keskeiset suunnitelmallisen valvonnan painopisteet määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa tai tietyin määräajoin.

2 Hyve – Wellness & Training Services Oy organisaatio

Hyve – Wellness & Training Services Oy (myöhemmin Hyve) on Pirkkalassa toimiva yritys, joka tarjoaa kattavia terveys-, valmennus- ja kuntosalipalveluita. Hyve on yksi yritys, mutta käyttää aputoiminimiä Hyve Terveys ja Hyve Kunto, jakeakseen terveys- ja kuntosali palveluita. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee käytännössä Hyve Terveyttä

Hyve Terveiden toiminnasta vastaa:

Jussi Kurjenmäki, toimitusjohtaja

Niklas Tast, liiketoiminta- ja terveystalouden johtaja

Outi Tast, asiakkuus- ja henkilöstöjohtaja

Jonne Väisänen, lääketieteellinen johtaja

Olli Aro, fysioterapia- ja kuntoutusjohtaja

2.1 Hyveen omavalvonta

Omavalvonta on jokapäiväistä toimintaa. Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja kehittämistä. Omavalvontaohjelman avulla varmistetaan, että hyve Terveiden asiakkaat ja potilaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tämä edellyttää hyvää johtamista, riittäviä henkilöstöresursseja, henkilöstön osaamista ja sujuvia prosesseja. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yksityisten ja järjestämisvastuun alaisten sosiaali- ja terveystalouden tuottamisesta säädetään erityisesti terveydenhuoltolaissa, sosiaalihoitolaissa, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista säättävät laki potilaan oikeuksista ja asemasta ja laki sosiaalihoitolaissa asiakkaan oikeuksista ja asemasta. Palveluntuottajan omavalvonta perustuu 1.1.2024 voimaan astuneeseen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltamisesta ja Valviran määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Noudatamme toiminnassamme voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä.

4 Tehtävien sopimusten noudattaminen

Hyve tuottaa yksityisiä terveystalouksia yksityis-, työterveys- ja vakuutusasiakkaille sekä järjestämisvastuun alaisia palveluita järjestämisvastuussa oleville hyvinvointialueille. Henkilöasiakkaaseen syntyy sopimussuhde hänen käyttäessään palveluita. Muissa tilanteissa palveluista sovitaan palvelusopimuksilla. Hyveen työsuhteiset ammattilaiset työskentelevät työsuhteisilla. Työsuhteisten yleisistä linjoista vastaavat toimitus-, henkilöstö- ja liiketoimintajohtajat. Ammatinharjoittajien ja palveluyritysten kanssa solmitaan palveluntuottajasopimus. Palveluntuottajien sopimusten yleisistä linjoista vastaa liiketoiminta- ja terveystalouden johtaja. Hyve tekee toimittajiensa kanssa hankintasopimukset, joista vastaa toimitusjohtaja.

5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

5.1 Palvelujen saatavuus

Hyveellä on tällä hetkellä yksi toimipiste. Tämän lisäksi tietyt etäpalvelut ovat saatavilla ympäri Suomen kaikilla paikkakunnilla. Asiakaspalvelumme palvelee puhelimesta vastaanoton aukioloaikojen mukaisesti, arkisin 8-19. Verkkoajanvaraus on auki ympäri vuorokauden. Hyveen hallinto työskentelee lähtökohtaisesti arkisin 8-16.

5.2 Palvelujen jatkuvuus

Yksityisissä terveyspalveluissa potilaalla on mahdollisuus valita häntä hoitava ammattilainen ja työterveyden asiakkuuksissa potilaita hoitava asiakkuuden nimetyt ammattilaiset. Kirjaaminen yhteiseen potilastietojärjestelmään tukee hoidon jatkuvuutta ammattilaisen vaihtuessa. Hoitoketjun jatkuvuus parantaa hoidon laatua sekä potilaan ja ammattilaisen kokemusta. Palveluprosessin suunnittelu ja suunnitelman mukainen toteutus varmistavat palvelun jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen. Hyveen varautumissuunnittelu tähtää palvelutuotannon jatkumiseen mahdollisimman normaalisti myös häiriötilanteissa.

5.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus

Laadunvalvonta

Hyve tekee sisäistä auditointia palvelujen laadun varmistamiseksi

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluyksiköiden päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan. Omavalvontasuunnitelmassa esitetään menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä säädetään Valviran määräyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Hyveen ammattilaiset

Hyveellä työskentelee noin 5 työntekijää ja yli 20 ammatinharjoittajaa. Uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikkietokannasta. Lasten ja iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriote tarkistetaan vammaispalvelulain voimaantulosta lukien, mikäli työtehtävä sitä edellyttää. Asiakas- ja potilastyössä sekä ruoanvalmistuksessa toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtäväänsä. Hyveläisten hyvinvointia seurataan henkilöstökyselyllä.

Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia ja kehitetään organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Hyveen työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon sekä työtaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Päätoimiselle työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lisäksi laajat työterveyspalvelut ja liikuntaetu sekä tukea ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu. Ammatinharjoittajien palautekeskustelu on otettu käyttöön v. 2020 alussa.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja työturvallisuuspoikkeamista lähimmälle esihenkilölleen.

Lääkehoitosuunnitelma

Hyveen yhteiset lääkehoidon käytännöt kuvataan Hyveen lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina olosuhteiden muuttuessa. Kaikki lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset tarvitsevat koulutuksensa ja tehtäviensä mukaisen lääkeluvan. Lääkelupakäytännöt on kuvattu Hyveen lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietoturvasuunnitelma

Hyveen tietoturvasuunnitelmasta vastaa Hyveen tietoturvasta vastaavan yrityksen (JussIT) johtaja, Lauri Ilves.

5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Hyveellä on tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat. Pihlajalinna edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin:

- Määritämme etukäteen rekrytoitavan tehtävän valintakriteerit
- Edistämme työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta
- Helpotamme työn ja perhe-elämän yhteen sovittamista työjärjestelyihin
- Emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

6 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Poikkeama

Poikkeama on tilanne, jossa toiminta poikkeaa sovitusta käytännöstä tai lainsäädännöstä. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Tunnistamalla poikkeamat voimme korjata, kehittää, seurata ja arvioida toimintaamme. Hyve kannustaa ammattilaisiaan ilmoittamaan havaituista poikkeamista. Niistä oppiminen on keskeinen osa jatkuvan parantamisen toimintamallia.

Asiakkaan palaute

Keräämme asiakaspalautetta seuraavin keinoin:

- Verkkosivujen ”lähetä palautetta”-osio
- Palautelaatikko ja siihen liittyvä QR-koodi ja sähköinen palaute

Hyveen vastaanottohenkilökunta vastaa sähköpostitse tulleista palautteista ja tekstiviestikyselyistä. Potilaiden tekemien muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten käsittelystä vastaa terveyspalveluiden johtaja Niklas Tast ja niihin vastaamisesta sekä terveyspalveluiden johtaja että vastaanotto henkilökunta.

Epäkohtien korjaaminen

Henkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, vastaa poikkeaman syyn, sen seurausten ja niiden vähentämisen sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisen selvittämisestä. Selvitys voidaan esimerkiksi työryhmänä tai yksikkökokouksessa. Vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.

7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma ja sen seurantaraportti julkaistaan Hyveen verkkosivuilla.