

OMAVALVONTAOHJELMA

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto.....	3
2. Marjatta-Säätiön toiminta-ajatus ja arvot.....	3
2.1. Toiminta-ajatus.....	3
2.2. Arvot.....	4
3. Omavalvonnan lähtökohdat ja vastuut	5
4. Laadunvalvonta Marjatta-Säätiössä	6
4.1. Tavoitteena erinomainen asiakaskokemus	6
4.1.1. Laatumatkat	6
4.1.2. Asiakkaan voimavarojen ja palvelutarpeen tunnistaminen	7
4.1.3. Lääkehoito	8
4.1.4. Ruokahuolto	8
4.1.5. Asumisyksiköiden tilat ja ulkoilun mahdollistaminen	9
4.2. Muistutukset, palautteet ja reklamaatiot	10
4.3. Riskien, uhkien ja poikkeamien hallinta	10
4.4. Itsearviointi	12
4.5. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus	12
4.6. Ilmoituskanava rikkeestä tai väärinkäytöksestä	12
5. Tietosuojat.....	12
5.1. Tietosuojat.....	12
5.2. Asiakastyön kirjaaminen	12
6. Vuosien 2024–2025 kehittämiskohteet	13
7. Palveluitamme ohjaava lainsäädäntö	13
Liitteet	14
Liite 1. Toimintaan liittyvät suunnitelmat.....	14
Taulukko 1 Laatumatkat	7
Taulukko 2 Asiakkaan voimavarojen ja palvelutarpeen tunnistaminen.....	8
Taulukko 3 Vuosien 2024–2025 kehittämiskohteet	13

Versiohistoria	Päivityspvm.	Päivitetty sisältö
1.01	12.09.2024	Liite 1, Toimintaan liittyvät suunnitelmat
1.02	15.10.2024	Sisällön stilisointi

1. Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 4 luku 26 § säädetyn mukaisesti, useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.) Sosiaali- ja terveysministeriön sekä sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laadimisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa Marjatta-Säätiön Vantaalla ja Valkeakoskella tuotettavien ikääntyvien ympärivuorokautisen asumispalveluiden omavalvonnan periaatteet. Tarkempi kuvaus Marjatta-Säätiön palveluista ja toimintalogiikasta on kuvattu ”*Toimintajärjestelmän kuvaus Marjatta-Säätiössä*” -dokumentissa. Yhdessä nämä kaksi dokumenttia, *omavalvontaohjelma* ja *toimintajärjestelmän kuvaus*, muodostavat kattavan kuvauksen toiminnastamme ja ovat keskeinen osa henkilöstömme perehdytystä. Kumpikin edellä mainittu dokumentti sisältää samansisältöistä kuvausta aiheista ”toiminta-ajatus ja arvot” sekä ”laatutavoitteet”. Muilta osin nämä dokumentit ovat sisällöltään toisistaan poikkeavia.

Toimintaamme liittyy myös muita, määräajoin päivitettyjä ja osin lakisääteisiä suunnitelmia. Nämä suunnitelmat päivitystaajuuksineen on kuvattu liitteessä 1.

2. Marjatta-Säätiön toiminta-ajatus ja arvot

2.1. Toiminta-ajatus

Marjatta-Säätiö sääntöjen mukaisesti Säätiön tarkoituksena on edistää vanhusten ja erityisryhmien asemaa ja hyvinvointia. Tarkoituksensa toteuttamiseksi Säätiö kehittää ja ylläpitää vanhusten ja erityisryhmien asumis-, sosiaali- ja terveystalvueluita sekä kulttuuri-, harrastus- ja virkistystoimintaa. Palvelutuotantonsa kehittämiseksi säätiö voi harjoittaa myös tutkimusta ja koulutusta. Toimintaansa varten säätiö omistaa ja ylläpitää asuntoja, hoito- ja palvelulaitoksia sekä kiinteistöjä. (Marjatta-Säätiö, säännöt 06.04.2018.)

Marjatta-Säätiö perustaa toimintansa vahvaan arvopohjaan, joka kulminoituu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Tavoitteenamme on tarjota ikääntyville asiakkaillemme

laadukkaita ja vaikuttavia asumispalveluita. Toimintojemme ja palveluiden kehittämisessä ja toteutuksessa on lähtökohta ainutkertainen ihminen yksilöllisine tarpeineen. Palveluyksiköidemme arjessa otamme ensisijaisesti huomioon asiakkaan oman mielipiteen ja toivomukset ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Toteutamme hoitotyössämme kuntouttavaa työtettä. Lähtökohtana kuntouttavassa työotteessamme on se, että tuemme ja autamme asiakasta suoriutumaan itsenäisesti kaikissa niissä toiminnoissa, jotka hänen kohdallaan on mahdollisia. Kuntouttavalla työotteella pystytään ehkäisemään asiakkaan toimintakyvyn laskua, ja jopa parantamaan asiakkaan toimintakykyä. Käytännön arjessa kuntouttava työote voi ilmetä yksinkertaisimmillaan asiakkaan kannustamisena hänen omien perusasioidensa hoitamiseen, kuten pukeutumiseen ja liikkumiseen liittyen joko itsenäisesti, apuvälineen tai saattajan avulla. Kuntouttava työote ja aktiivinen arki lisää asiakkaan uskoa omiin kykyihinsä sekä vaikuttavaa positiivisesti hänen mielialaansa. Jotta onnistumme toimimaan edellä kuvatulla tavalla, panostamme henkilökuntamme perehdytykseen ja lisäkoulutukseen muun muassa kuntouttavan työotteen osalta.

Laatutavoitteemme on kuvattu tarkemmin kappaleessa 4.1. Asiakkaan voimavarojen ja palveluntarpeen tunnistaminen on kuvattu tarkemmin kappaleessa 4.8. Yksikkökohtaiset hoidon periaatteet on kuvattu yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

2.2. Arvot

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat:

IHMISARVO JA KUNNIOITUS:

- toimimme eettisesti kestäväällä tavalla
- Jokainen on arvokas omana itsenään

VASTUULLISUUS

- Teemme mitä sanomme ja sanomme mitä teemme
- Vastamme omalla toiminnallamme työilmapiiristä ja työpaikan imagosta.

ROHKEUS

- Olemme avoimia ja valmiita kokeilemaan uutta
- Puutemme rohkeasti mahdollisiin epäkohtiin

TURVALLISUUS

- Tarjoamme turvallisen ympäristön asua ja tehdä työtä
- Arvioimme ja kehitämme toimintaamme

3. Omavalvonnan lähtökohdat ja vastuut

Asumispalveluiden tarjoaminen perustuu lainsäädäntöön, AVI:n ja/tai Valviran myöntämiin lupiin ja päätöksiin sekä hyvinvointialueiden tai yksittäisten asiakkaiden kanssa tehtyihin sopimuksiin.

Palveluntuottajalla on vastuu tarjoamiensa palveluiden laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Palveluntuottajan velvollisuutena on huolehtia siitä, että sen tuottamat palvelut ovat edellä mainittujen lakien, lupien ja sopimusten mukaisia.

Marjatta-Säätiössä toteutetaan toimintojen laadunvalvontaa muun muassa omavalvonnan keinoin. Omavalvonta on tietoista ja suunnitelmallista riskien hallintaa. Kyse on palveluntuottajan sisäisen valvonnan osa-alueesta, jonka tavoitteena on tunnistaa palveluntuottajan omaan toimintaan mahdollisesti liittyvät riskit ja epäkohdat. Riskien tunnistuksen myötä toimintaa pystytään korjaamaan sekä uusia riskejä ennaltaehkäisemään. Omavalvonnalla turvataan palveluntuottajan palveluiden turvallisuus ja jatkuvuus, huolehditaan asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden toteutuminen ja näin ylläpidetään ja parannetaan toiminnan laatua. Omavalvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja toteuttaa toimintaansa lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen (Valvira 2024). Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Omavalvonnan vastuut Marjatta-Säätiössä ovat:

Marjatta-Säätiön hallitus

Hallitus hyväksyy säätiössä noudatettavan omavalvontaohjelman.

Toiminnanjohtaja

Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että Säätiössä noudatetaan viranomaisten ohjeiden sekä Marjatta-Säätiön hallituksen vahvistamaa omavalvontaa sekä siihen kuuluvaa riskienhallintaa.

Johtoryhmä

Johtoryhmään kuuluvat palvelupäälliköt (5 kpl), talouspäällikkö, henkilöstöpäällikkö ja toiminnanjohtaja. Johtoryhmä osallistuu aktiivisesti Säätiön omavalvontaan ja riskienhallintaan liittyvien ohjeistusten laatimiseen sekä niiden toimivuuden arvioimiseen. Johtoryhmä käsittelee säännöllisesti omavalvonnassa havaittuja puutteita sekä tekee niihin liittyviä korjaustoimenpide-ehdotuksia. Johtoryhmä tekee omavalvontaan ja riskienhallintaan liittyen tiivistä yhteistyötä työsuojelutoimikunnan kanssa.

Yksiköiden omavalvonta

Yksiköiden palvelupäälliköt vastaavat oman vastuualueensa omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä omavalvonnan toteuttamisesta. Heidän vastuullaan on myös omalla toiminnallaan ja esimerkillään vahvistaa työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa pystytään käsittelemään toiminnassa mahdollisesti ilmenneitä epäkohtia. Lisäksi heidän vastuullaan on perehdyttää henkilöstönsä Marjatta-Säätiön omavalvontaohjelmaan, oman yksikön

omavalvontasuunnitelmaan, muihin lakisääteisiin suunnitelmiin sekä säätiön ja asumisyksikön ohjeisiin. Liitteessä 1 on esitetty lakisääteiset sekä muut toimintaa ohjaavat suunnitelmat, niiden päivitystiheys ja vastuuhenkilöt.

Yksittäinen työntekijä

Henkilökuntamme tulee sitoutua arvomaailmamme mukaiseen työn tekemisen tapaan, ja heidän tulee noudattaa Marjatta-Säätiön toimintaa ohjaavia ohjeita. Henkilöstön velvollisuutena on myös nostaa esille työssään havaitsemat epäkohdat sekä riski- ja vaaratilanteet.

4. Laadunvalvonta Marjatta-Säätiössä

4.1. Tavoitteena erinomainen asiakaskokemus

Tavoitteenamme on tarjota asiakkaille palvelua, johon he voivat olla täysin tyytyväisiä. Haluamme tarjota turvallisen ja viihtyisän paikan asua ja elää jokaisen asukkaan yksilöllisiä tarpeita ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Toiminnassamme korostuu yhteisöllisyys; teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme omaisten ja läheisten, sekä vapaaehtoisten toimijoiden kanssa. Meille tärkeää on se, että asiakas kokee saavansa laadukasta palvelua.

Panostamme asumisyksiköiden viihtyvyyteen. Asumisyksiköissä on nimetty joko yksittäinen vastuuhenkilö tai työryhmä, jonka vastuualueeseen kuuluu asumisyksikön viihtyvyydestä ja kodikkuudesta huolehtiminen. Asumisyksiköiden virikkeellisestä toiminnasta vastaavat myös Marjatta-Säätiön ”Virkku” työryhmä. Kyseiseen kahden hengen työryhmään kuuluvat fysioterapeutti sekä kuntahoitaja/senior personal trainer.

Asiakkaiden kokemuksia palvelumme laadusta saamme henkilökohtaisten keskustelujen, palautekanavien ja vuosittain toteutettavien asiakas/omais- tyytyväisyyskyselyiden perusteella. Toteutamme tyytyväisyyskyselyt asiakkaillemme ja heidän omaisilleen vuosittain (kts. liite 1). Kehitämme toimintaamme jatkuvasti keräämiemme palautteiden perusteella.

4.1.1. Laatutavoitteet

Olemme asettaneet toiminnallemme laatutavoitteet, jotta aikaansaamme asiakkaillemme kokemuksen laadukkaista palveluista. Laatutavoitteet nojautuvat Marjatta-Säätiön perustehtävän mukaisiin toiminta-ajatuksiin ja arvoihin (kts. kappale 4), toimintaamme sääteleviin lakeihin, (kts. kappale 7), palveluitamme koskeviin sopimuksiin ja niiden velvoitteisiin sekä asiakkaidemme yksilöllisiin toiveisiin ja tarpeisiin. Haluamme tarjota asiakkaillemme yksilöllistä ja laadukasta palvelua, jonka piiriin halutaan tulla, ja jossa asiakkaat voivat elää omanlaistaan elämää.

Kategorisesti laatutavoitteet on jaoteltu kolmeen osioon, **toimijuuden tukemiseen, toimintakyvyn tukemiseen** sekä **laadukkaisiin palveluihin**. Alla olevassa taulukossa 1 on kuvattu Marjatta-Säätiön laatutavoitteet ja niihin liittyvät indikaattorit.

Taulukko 1 Laatuavoitteet

Laatutavoite	Tavoite	Ohjeistukset	Mittari
Toimijuuden tukeminen	<ul style="list-style-type: none">- Aktiivinen arki ja ympäristö- Tarjolla riittävä apu ja tuki- Turvallisuuden tunne	Virkistystoiminnan viikko-ohjelmat, Turvallisuus -ohjeistus,	RAI, Asiakastyytyväisyyskysely
Toimintakyvyn tukeminen	<ul style="list-style-type: none">- Kokemus yhteisöllisyydestä- Riittävä liikunta- Esteetön ympäristö- Osallisuuden kokemus	Ulkoilusuunnitelma, Kaatumisen ehkäisy - suunnitelma, Viihtyvyyssuunnitelma,	RAI, Asiakastyytyväisyyskysely FRAT-mittari
Laadukkaat palvelut	<ul style="list-style-type: none">- Kokemus laadukkaista palveluista- Kokemus yhteisöllisyydestä	Ohjeet kaltoinkohtelun ehkäisemiseksi, Aukkaan asumiseen liittyvät ohjeistukset	Asiakastyytyväisyyskysely, Omaistyytyväisyyskysely, Palvelun suositteluhalukkuus (NPS), Poikkeamien seuranta

x

4.1.2. Asiakkaan voimavarojen ja palvelutarpeen tunnistaminen

Tutustuminen uuteen asiakkaaseen käynnistyy jo siinä vaiheessa, kun hyvinvointialue antaa ehdotuksensa ja esitiedot uudesta asukas ehdokkaasta. Asiakkaalla ja/tai hänen omaisellaan on mahdollisuus tulla tutustumaan hänelle tarjottuun yksikköön. Tutustumiskäynti on myös tärkeä tutustumisen tilanne, ja asiakasta huomioiva kohtaaminen edesauttaa positiivisen ensivaikutelman syntyä. Muuttopäätöksen tehtyään asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen annetaan täytettäväksi ”Elämänkaari -lomake”, joka auttaa hoitohenkilökuntaa tutustumaan asiakkaaseen.

Asiakkaan omahoitaja on avainasemassa asiakkaan voimavarojen ja palvelutarpeen tunnistamisessa. Seuraamme aktiivisesti asiakkaan hoivan toteutumista, hoivalle asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan ja hänen omaisensa omaa kokemusta asumisestaan ja elämisestään asumispalveluyksikössä. Kaikessa asiakkaan arjen toimintojen suunnittelussa huomioidaan hänen omat näkökulmansa ja toiveensa.

Asiakkaan voimavarojen ja palvelutarpeen tunnistamisessa käytetään muun muassa taulukossa 2 kuvattuja menetelmiä.

Taulukko 2 Asiakkaan voimavarojen ja palveluntarpeen tunnistaminen

Mittari / menetelmä	Aikataulu
Hoitotyö / päivittäinen seuranta	Jatkuvaa
Henkilökohtaiset keskustelut omahoitaja – asiakas ja hänen omainen →	Säännöllisesti hoitajan ja asiakkaan / hänen omaisensa sopivan aikataulun mukaisesti.
Hoito- ja palvelusuunnitelma	Kuukauden sisällä uuden asiakkaan saapumisesta. Jatkossa puolivuositain tai aikaisemminkin, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.
Lääkärin tarkastukset	Tulotarkastus kuukauden sisällä, määräaikaistarkastukset kerran vuodessa. Muutoin asiakkaan tarpeen mukaan.
RAI-arvioinnit	Kuukauden sisällä uuden asiakkaan saapumisesta. Jatkossa puolivuositain tai aikaisemminkin, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.
MMSE testit	Lääkärintarkastusten ja RAI arviointien yhteydessä, lisäksi tarpeen mukaan.
FRAT-lyhyt kaatumisvaaran arviointi	Seurataan päivittäin ja raportoidaan kuukausittain.
Ravitsemuksen seuranta MNA-mittari	Lääkärintarkastusten ja RAI arviointien yhteydessä, lisäksi tarpeen mukaan.
Cornellin masennustesti	Arvioidaan päivittäin ja tehdään tarpeen mukaan.
HILKKA -asiakaskirjaukset mm. asiakkaan toimintakyvystä ja osallisuudesta	Päivittäin

4.1.3. Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen on eräs tärkeä osa ympärivuorokautisen asumispalvelun toimintaa. Marjatta-Säätiön lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu yksikkökohtaiset tavat lääkehoidon toteutukselle. Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n turvallinen lääkehoitosuunnitelma - ohjeeseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain (kts. liite 1).

4.1.4. Ruokahuolto

Vantaan Havukoskella toimii Säätiön oma ruokala, joka toimittaa ateriat ympärivuorokautisen asumisyksikköjen asiakkaille. Ruokalalla on oma ravitsemuksen omavalvontasuunnitelma. Valkeakoskella sijaitsevaan yksikköön ateriat toimittaa ulkopuolinen palveluntuottaja. Valkeakosken asumisyksikössä toteutetaan jakelukeittiön mukaista ruuan omavalvontaa.

Asumisryhmissä työskentelevillä ruuan jakeluun osallistuvilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi.

4.1.5. Asumisyksiköiden tilat ja ulkoilun mahdollistaminen

Asumisyksiköidemme tilat mahdollistavat asiakkaiden ulkoilun joko omalla piha-alueella tai viihtyisillä parvekkeilla. Palvelupäällikön tehtävänä on vastata siitä, että asumisyksikön työvuorosuunnittelussa on suunniteltu asiakkaiden ulkoilun mahdollistaminen. Alla olevassa tekstissä on kuvattu tarkemmin sekä Vantaalla että Valkeakoskella olevien yksiköiden sijainnit ja tilat.

Mänty- ja Havukoti

Mänty- ja Havukoti (Paimenentie 2, Vantaa) ovat pohjapiirroksiltaan identtiset ryhmäkodit sillä erotuksella, että Havukoti sijaitsee rakennuksen toisessa ja Mäntykoti kolmannessa kerroksessa.

Ryhmäkodeissa on yhteensä 12 asukaspaikkaa. Huoneista 10 on yhden hengen huoneita ja yksi kahden hengen huone. Yhden hengen huoneiden keskimääräinen koko on n. 28,5 m². Kahden hengen huoneen kokonaispinta-ala on 45,0 m². Yhteisiä tiloja asiakkaille on jyvitetty 6,91 m².

Havu- ja Mäntykodista pääsee hissillä viihtyisälle, omalle piha-alueelle. Hissin ollessa epäkunnossa voi ulkoilusta nauttia isolla, viihtyisällä lasitetulla parvekkeella, jonne on asumisyksikön yhteisistä tiloista esteetön pääsy.

Hätätilanteessa poistumiset toteutetaan pelastus- ja poistumissuunnitelmien mukaisesti.

Villakoti

Villakodissa (Eteläinen Rastitie 12, Vantaa) on 16 asukaspaikkaa. Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita kooltaan 23,5 m². Yhteisiä tiloja asiakkaille on jyvitetty 13,5 m². Villakodissa on oma viihtyisä iso parveke, jonne pääsee esteettömästi. Villakodista pääsee esteettömästi (ilman hissiä) ulkoilemaan Marjatta-Säätiön piha-alueelle.

Hätätilanteessa poistumiset toteutetaan pelastus- ja poistumissuunnitelmien mukaisesti.

Leenakoti

Leenakoti (Paimenentie 4, 2. ja 3. krs, Vantaa) toimii kahdessa eri kerroksessa. Toisessa kerroksessa sijaitsee Leenakodin Onnikoti. Onnikodissa on 22 asukaspaikkaa, joista 14 on yhden hengen huoneita ja 4 kahden hengen huoneita. Yhden hengen huoneiden keskimääräinen koko on n. 19,0 m² ja kahden hengen huoneiden kokonaispinta-ala n. 28,0 m². Asukkaille jyvitettyä yhteistä tilaa on n. 15,0 m².

Leenakodin / Onnikodin yhteisistä tiloista pääsee esteettömästi isolle aidatulle piha-alueelle tai isolle viihtyisälle lasitetulle parvekkeelle. Leenakodin / Taimikodin yhteisistä tiloista pääsee esteettömästi isolle viihtyisälle lasitetulle parvekkeelle. Leenakodista pääsee hissillä Marjatta-Säätiön piha-alueelle.

Hätätilanteessa poistumiset toteutetaan pelastus- ja poistumissuunnitelmien mukaisesti.

Wäinämöinen

Wäinämöisessä (Kirkkotie 6, 4. ja 5. krs, Valkeakoski) asukkaat asuvat neljässä 15 hengen ryhmäkodissa. Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita. Wäinämöisen yhteisistä tiloista pääsee

esteettömästi isolle viihtyisälle lasitetulle parvekkeelle. Ryhmäkodeista pääsee hissillä Wäinämöisen piha-alueelle. Takapihalla on aidattu oleskelualue ja etupihalla penkkiryhmiä. Häätätilanteessa poistumiset toteutetaan pelastus- ja poistumissuunnitelmien mukaisesti.

4.2. Muistutukset, palautteet ja reklamaatiot

Toiminnastamme saadut palautteet ovat keskeinen osa toimintojemme kehittämistä. Palautetta voivat antaa niin työntekijämme, yhteistyökumppanit kuin asiakkaat. Asiakkaitamme ovat palveluidemme käyttäjät, käyttäjäasiakkaiden omaiset sekä palveluidemme ostajat. Marjatta-Säätiöllä on asiakaspalautteenantoa varten erillinen lomake, johon merkitään mitä yksikköä palaute koskee ja sen voi antaa joko henkilökunnalle tai tiputtaa erillisiin postilaatikoihin. Palautteen voi antaa myös nimettömänä. Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta suullisesti, sähköpostitse, puhelimitse tai www -sivujemme palautetoiminnon kautta. Mikäli palaute tai reklamaatio on annettu suullisesti, tulee palautteen vastaanottaneen työntekijän pyytää palautteen antajan nimi ja puhelinnumero.

Muistutusten, palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä edetään alla esitetyn listauksen mukaisesti;

1. Palautteen vastaanottanut työntekijä
 - Saattaa palautteen oman yksikkönsä palvelupäällikön tietoon
2. Palvelupäällikkö
 - Analysoi palautteen antoon liittyvän tilanteen
 - Kuulee mahdollisia osapuolia
 - Esittelee asian omalle esihenkilölleen ja tekee esityksen mahdollisesta korjaustoimenpiteestä
 - Käsittelee palautteet ja reklamaatiot yksikön kokouksissa kuukausittain
3. Johtoryhmä
 - Käsittelee palautteet ja reklamaatiot kokouksissaan kuukausittain
 - Tekee ehdotuksia ehkäisevistä toimenpiteistä
4. Marjatta-Säätiön hallitus
 - Toiminnanjohtaja vie hallitukselle tiedon saapuneista palautteista ja/tai reklamaatioista

Palvelupäällikkö ja toiminnanjohtaja antavat kirjallisen vastauksen palautteeseen viimeistään seitsemän (7) vuorokauden sisällä palautteen saamisesta. Kaikki palautteet ja reklamaatiot sekä niihin liittyvät vastaukset arkistoidaan.

4.3. Riskien, uhkien ja poikkeamien hallinta

Riskienhallinta säätiössä on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Se on osa jatkuvaa toimintamme kehittämistä ja suunnittelua. Riskien arviointi on ennakoivaa työtä, jolla pyrimme

ehkäisemään toiminnan häiriöitä sekä parantamaan työn sujuvuutta. Tavoitteenamme on ennalta tunnistaa, selvittää ja arvioida toimintaan liittyvät riskit ja poikkeamat. Tämän tarkastelun perusteella toteutamme riskien ehkäisyn ja hallintatoimenpiteiden suunnittelun ja toteuttamisen.

Riskit ja uhat

Työntekijöiden velvollisuutena on ilmoittaa viipymättä omalle esihenkilölleen havaitsemastaan toimintaan liittyvästä uhasta tai riskistä. Esihenkilön on viipymättä ryhdyttävä toimenpiteisiin uhan/riskin korjaamiseksi. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan esille matalalla kynnyksellä havaitsemiaan epäkohtia sekä kertomaan mahdollisista omista toimintaamme liittyvistä kehittämisajatuksistaan. Riskien, uhkien ja poikkeamien seuranta on keskeinen osa toimintojemme kehittämistyötä.

Yksiköiden riskikartoitukset toteutetaan kerran vuodessa (kts. liite 1). Riskikartoitukset ja niiden perusteella laaditut yhteenvedot käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja johtotiimissä, sekä viedään tiedoksi Marjatta-Säätiön hallitukselle.

Poikkeamat

Poikkeaman havainnut työntekijä korjaa välittömästi poikkeaman syyn, mikäli se on mahdollista. Lisäksi hän täyttää paperisen ”Poikkeama -lomakkeen” ja toimittaa lomakkeen omalle esihenkilölleen, joka huolehtii poikkeaman käsittelystä yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun mukaisesti.

Poikkeamien käsittelyssä edetään alla esitetyn listauksen mukaisesti;

1. Poikkeaman havainnut työntekijä
 - Tekee tarvittavat / mahdolliset korjaavat toimenpiteet välittömästi
 - Tekee poikkeamailmoituksen ja toimittaa sen yksikkönsä palvelupäällikölle.
2. Palvelupäällikkö
 - Analysoi poikkeamaan johtaneen tilanteen
 - Kuulee mahdollisia osapuolia
 - Tekee esityksen mahdollisesta korjaustoimenpiteestä
 - Käsittelee poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet yksikön kokouksissa kuukausittain
3. Johtotiimi
 - Käsittelee poikkeamat kokouksissaan kuukausittain
 - Tekee ehdotuksia ehkäisevistä toimenpiteistä
4. Marjatta-Säätiön hallitus
 - Toiminnanjohtaja vie hallitukselle tiedon poikkeamista kvartaaleittain.

Poikkeamien (mm. lääkepoikkeamien) seuranta ympärivuorokautisen asumispalveluiden yksiköissä on kuvattu tarkemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmassa.

4.4. Itsearviointi

Olemme luomassa vuodelle 2025 toimintaohjeet sisäisen auditoinnin toteuttamisesta Marjatta-Säätiössä. Tavoitteena on tuoda esille omia vahvuksiamme, mutta myös tunnistaa kehittämiskohteita. Itsearviointin painopistealueet tullaan valitsemaan vuosittain.

4.5. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan tai tämän henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava välittömästi salassapitosääntösten estämättä tehtävä ilmoitus palveluntuottajan asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta. Epäkohtailmoitus tehdään ensisijaisesti omalle esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sekä omalle esihenkilölleen että Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen laadunvalvonnan henkilöstölle.

Yksikössä, josta epäkohtailmoitus on annettu, on esihenkilön johtamana ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi.

4.6. Ilmoituskanava rikkeestä tai väärinkäytöksestä

Marjatta-Säätiön intra-sivustolla (SharePoint) on mahdollisuus lähettää anonymisti ilmoitus rikkeestä tai väärinkäytöksestä. Vaihtoehtoisesti anonymisti ilmoituksen voi tehdä www-sivustollamme olevasta viestikentästä. Ilmoituskanavan kautta kuka tahansa voi tehdä ilmoituksen, mikäli epäilee Marjatta-Säätiötä tai jotakin sen työntekijää väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta. Ilmoitukset rikkeistä tai väärinkäytöksistä käsitellään Säätiön johtotimissä. Tieto ilmoituksista ja niistä seuranneista toimenpiteistä viedään tiedoksi Marjatta-Säätiön hallitukselle sekä sopimuksemme velvoittavin osin hyvinvointialueen yhteistyötahoille.

5. Tietosuoja

5.1. Tietosuojaohjeet

Asiakkaidemme ja henkilökuntamme luottamus on meille tärkeää. Marjatta-Säätiöllä on tietosuoja-asetusten mukaiset toimintaohjeet (GDPR) ja nimetty tietosuojavastaava. Tietosuojaohjeet löytyvät Marjatta-Säätiön SharePoint:sta. Tietosuojavastaava järjestää vuosittain koulutusta ja perehdytystä asiasta koko henkilökunnalle.

5.2. Asiakastyön kirjaaminen

Dokumentointi on tärkeä osa palvelusopimuksemme mukaista laadun ja vaikuttavuuden kehittämistä. Dokumentoinnin avulla tuomme esille asiakkaamme kanssa tehdyn työn. Dokumentointi antaa myös tärkeää tietoa asiakkaan voinnin seurantaan varten, esimerkiksi lääkärille.

Dokumentointi toteutetaan asiakastietojärjestelmäämme. Vantaalla asiakastietojärjestelmänä on Hilikka. Valkeakoskella on käytössä PIRHAn hallinnoima ohjelma Pegasos. Kirjaaminen tulee toteutua jokaisen asiakkaan kohdalla vähintään aamu- ja iltavuorossa.

6. Vuosien 2024–2025 kehittämiskohteet

Nykyisellään tunnistetut toimintojemme kehittämiskohteet on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 3 Vuosien 2024–2025 kehittämiskohteet

Kehittämistarve	Vastuhenkilö	Aikataulu
Tietoturvaohjeiden päivitys	tj, laatuasiantuntija	2024, Q4
Asiakastyön kirjaamisen käytänteet	johtotiimi, tj	2025, Q1
Prosessikuvausten tarkentaminen	Prosessin omistaja	2025, Q1
Tehtäväkuvauksien päivittäminen	johtotiimi, tj	2025, Q1
Sisäisen arvioinnin toimintamalli	tj, johtotiimi	2025, Q1

Kehittämiskohteiden tarvetta ja aikataulua arvioidaan säännöllisesti johtotiimeissä. Mikäli toiminnassa ilmenee muita kehittämiskohteita, niin ne toteutetaan kiireellisyystarpeen mukaisesti. Tässä mielessä esitetty kehittämisajankataulu on suuntaa antava.

7. Palveluitamme ohjaava lainsäädäntö

- Asiakastietolaki
- Hallintolaki, 434/2003
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 980/2012
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Lääkelaki 395/1987
- Mielensterveyslaki 1116/1990
- Päihdehuoltolaki 41/1986
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001

Liitteet

Liite 1. Toimintaan liittyvät suunnitelmat

Toiminto	- Kohde	Päivitystarve	Vastuuhenkilö	Sijainti SharePoint
Koulutussuunnitelma	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q1	HR päällikkö	Henkilöstö/Koulutussuunnitelma
Lääkehoitosuunnitelma	- Leena-, Havu-, Mänty- ja Villakoti ja Wäinämöinen	Vuosittain Q1	yks. palvelupäällikkö	Oma tiimi/yksikön nimi/
Omavalvonta-ohjelma	Marjatta-Säätiö	joka toinen vuosi	Laatu- ja kehittämiskoordinaattori, tj	Henkilöstö/Omavalvontaohjelma- ja toimintajärjestelmän kuvaus
Omavalvontasuunnitelma	- Leenakoti - Havu-, Mänty- ja Villakoti - Wäinämöinen - Havu- ja Myyrasti - Virkku -palvelut - Keittiö (ravitsemuksen omavalvontasuunn.)	Vuosittain Q2	yks. palvelupäällikkö	Oma tiimi/yksikön nimi/
Palkitsemis-, koulutus- ja hälytysraha-ohje	Marjatta-Säätiö	Tarvittaessa	- tj	Henkilöstö/Rekrytointi ja palkitseminen
Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma	- Vantaan kiinteistöt - Wäinämöinen	Vuosittain Q2	- Kiinteistö-vastaava - yks. palvelupääll.	Henkilöstö/Säätiön säännöt ja turvallisuus
Perehdytysuunnitelma	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q4	HR päällikkö	Henkilöstö/Rekrytointi ja palkitseminen
Riskikartoitukset, yhteenveto riskeistä	Kaikki yksiköt	Vuosittain Q4	työsuojelupäällikkö	Henkilöstö/Työsuojeluasiat -yhteinen
Päihdeohjelma	Marjatta-Säätiö	Tarvittaessa	- Työterveys, HR-päällikkö	Henkilöstö/Työsuojeluasiat -yhteinen
Siivoussuunnitelma	- Vantaa - Valkeakoski	Vuosittain Q4	- keittiön palv.pääll. - yks. palv.pääll.	Henkilöstö/Oma tiimi/Siivous
Sisäisen auditoinnin suunnitelma	Hoivayksiköt	Vuosittain Q4	Laatu- ja kehittämiskoor., tj	Puuttuu
Suosittelupalkkio-ohje	Marjatta-Säätiö	Tarvittaessa	tj	Henkilöstö/Rekrytointi ja palkitseminen
Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q1	Laatu- ja kehittämiskoordinaattori	Henkilöstö/Säätiön säännöt ja turvallisuus
Tietosuojasuunnitelma	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q3	Tietosuojavastaava	Henkilöstö/Säätiön säännöt ja turvallisuus

Toimintajärjestelmän kuvaus	Marjatta-Säätiö	Tarvittaessa	Laatu- ja kehittämiskoordinaattori, tj	Henkilöstö/Omavalvontaohjelma- ja toimintajärjestelmän kuvaus
Toimintakertomus sisäiseen käyttöön	Marjatta-Säätiö	Q1	Yksikön päälliköt, tj	Henkilöstö/Toimintakertomus- ja toimintasuunnitelma
Toimintasuunnitelma	Marjatta-Säätiö	Q4	Yksikön päälliköt, tj	Henkilöstö/Toimintakertomus- ja toimintasuunnitelma
Työsuojelun toimintaohjelma ja kokousmuistiot	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q1	työsuojelupäällikkö	Henkilöstö/Työsuojeluasiat -yhteinen
Valmius- ja varautumissuunnitelma	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q2	Johtoryhmä	Henkilöstö/Säätiön säännöt ja turvallisuus
Vastuullinen käyttäytyminen	Marjatta-Säätiö	Tarvittaessa	HR-päällikkö	Henkilöstö/Säätiön säännöt ja turvallisuus
Väkivallan uhkatilanne työpaikalla	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q2	Työsuojelutoimikunta	Henkilöstö/Työsuojeluasiat -yhteinen
Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo suunnitelma	Marjatta-Säätiö	Vuosittain Q2	Laatu- ja kehittämiskoordinaattori, tj	Henkilöstö/Säätiön säännöt ja turvallisuus