



## OMAVALVONTAOHJELMA (OVO) 2024-2025

YRJÖ JA HANNA  
KODIT

hyväksytty: Hyvinvointipalvelut

johtoryhmä 11.4.2024

teksti: Laatupäällikkö, erityissuunnittelija

kuvat: Yrjö ja Hanna kodit, kuvapankki

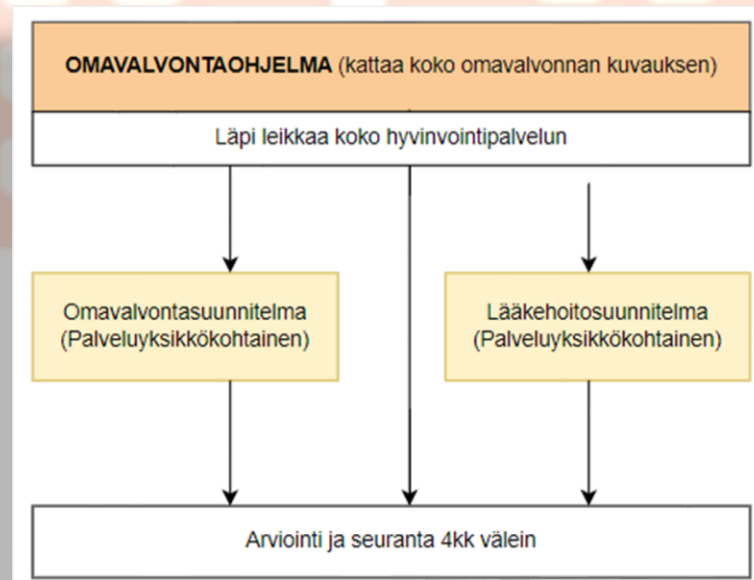
Sisällysluettelo:

1. OMAVALVONTAOHJELMAN TARKOITUS JA TAVOITE .....	3
2. YRJÖ JA HANNA KODIT .....	5
2.1. Yrjö ja Hanna Kotien strategia .....	6
2.2. Palveluiden lainmukainen hoitaminen ja tehtyjen sopimusten noudattaminen..	7
3. PALVELUIDEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA YHDENVERTAISUUS .....	8
3.1. Palveluiden saatavuus .....	8
3.2. Palveluiden jatkuvuus .....	8
3.3. Asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	9
4. PALVELUIDEN LAATU JA TURVALLISUUS .....	11
4.1 Osaava henkilöstö laadukkaan asiakastyön tuottajana .....	11
4.2 Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt .....	12
4.3 RAI-arviointi .....	13
4.4 Lääkehoitosuunnitelma .....	13
4.5 Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelmat .....	14
4.6 Alihankkijoiden tuottamat palvelut.....	14
4.7 Riskienhallinta .....	14
4.8 Epäkohtailmoitukset osana omavalvontaa .....	16
5 OMAVALVONNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN.....	17
5.1 Korjaavien toimenpiteiden seuranta .....	18
5.2 Korjaavien toimenpiteiden julkaisu.....	19

## 1. OMAVALVONTAOHJELMAN TARKOITUS JA TAVOITE

Omavalvontaohjelma on organisaation laatujärjestelmän yleinen kirjallinen kuvaus, jossa määritellään organisaation omavalvonnan menettelytavat. Omavalvontaohjelman avulla varmistetaan, että toiminta ja palvelut järjestetään sopimusten ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Ohjelman tarkoituksena on varmistaa toiminnan ja järjestettävien palvelujen suunnitelmallisuus, korkeatasoinen asiakasturvallisuus, laadukkuus, riskien hallinta ja palvelujen saavutettavuus sekä palveluja käyttävien henkilöiden yhdenvertaisuus.

Omavalvontaohjelma toimii ohjaavana dokumenttina suhteessa palveluyksikkökohtaisille omavalvontasuunnitelmiin. *(kuva)* Omavalvontasuunnitelma on päivittäistä arjen työtä ohjaava asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset prosessit ja toimenpiteet havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Palveluyksiköissä, joissa on useampi palvelupiste, suunnitelmassa on eritelty pisteissä mahdollisesti olevat erillistoiminnot tai osaprosessit.



Palveluyksiköistä käytetään viestinnässä yleisnimeä Yrjö ja Hanna Koti tai palveluyksikön luvassa olevaa nimeä, esimerkiksi Pihlajakoti. Lainsäädännön edellyttämässä dokumenteissa käytetään termiä palveluyksikkö ja tai palvelupiste.

## OMAVALVONNAN PERIAATTEET:

1. **Asiakaskeskeisyys:** Omaavontaa tehdään ensisijaisesti asukkaiden kanssa yhdessä, näkökulmana asukkaan yksilöllinen elämä
2. **Johtajuus:** Omaavonnan tarkoituksena on ohjata ja tukea Yrjö ja Hanna Kodin johtajan työtä
3. **Henkilöstön osallisuus:** Omaavonnan tavoitteena on mahdollistaa henkilökunnan onnistuminen työssään
4. **Prosessimainen toimintamalli:** Omaavonta on suunniteltua ja järjestelmällistä prosessimaista toimintaa, jonka avulla kehitetään toimintaa yhä asukaslähtoisemmäksi laadukkaammaksi.
5. **Jatkuva parantaminen:** Omaavonta perustuu riskienhallintaan, jonka tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja kehittää toimintaa jatkuvasti.
6. **Tietoon perustuva päätöksenteko:** Omaavonnassa käytettävä raportoitava tieto perustuu eri järjestelmistä saatavaan dataan, joka raportoidaan palveluyksikkökohtaisesti päätöksenteon tueksi.
7. **Suhteiden hallinta:** Omaavonnalla tavoitellaan yhteistyötä ja näkyvyyttä eri toimijoiden kanssa.



## 2. YRJÖ JA HANNA KODIT

Yrjö ja Hanna -konserni muodostuu yleishyödyllisestä Yrjö ja Hanna -säätiöstä sekä sen omistamista tytäryhtiöistä sekä asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöistä. Yrjö ja Hanna -säätiö on perustettu vuonna 1996 tarkoituksenaan edistää vanhusten, vammaisten ja muiden päivittäisissä toiminnoissaan apua tarvitsevien hyvinvointia ja laadukasta elämää.

Vuodesta 2008 palvelutoiminta (hoiva-, hoito- ja tukipalvelut) on eriytetty Yrjö & Hanna Oy:lle. Kiinteistöjen rakennuttaminen ja ylläpitäminen sekä kehittämistoiminta jäivät säätiölle. Toinen palveluja tuottava tytäryhtiö, Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy, on perustettu vuonna 2016. Palvelutoiminnassa käytetään konsernista markkinointinimeä Yrjö ja Hanna Kodit. Yrjö ja Hanna -säätiö on siirtänyt vuonna 2023 Yrjö & Hanna Oy ja Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy -liiketoiminnot uuden emoyhtiön - OYH Group Oy:n -omistukseen. Yhtiörakenteen kehittämisellä mahdollistetaan säätiön strategian mukaiset kasvu- ja laatuinvestoinnit. Vuoden 2024 alusta alkaen käytettävää terminologiaa päivitetään ja hoivapalvelutermitä luovutaan. Koko hoivapalvelutoiminnasta käytetään jatkossa nimeä hyvinvointipalvelut.

Yrjö ja Hanna Kotien perustehtävä on tuottaa turvallisia ja yksilöllisiä asumis-, tuki- ja hoivapalveluita arjen askareissa apua tarvitseville ihmisille.

Hyvinvointipalveluita, jotka koostuvat asumis-, tuki ja hoivapalveluista, tarjotaan valtakunnallisesti 21 kodissa.

- Hyvinvointipalveluita tuotetaan iäkkäille, vammaisille ja kehitysvammaisille sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille

Yrjö ja Hanna Kotien tilat ovat viihtyisiä, avaria ja esteettömiä, erityisryhmien tarpeet huomioivia. Tavoitteenamme on asukkaan itsenäinen ja mielekäs elämä turallisessa yhteisössä. Palveluvalikoimaan kuuluu ympärivuorokautista asumista, yhteisöllistä asumista, kotihoitoa, tukiasumista, lyhytaikaista asumista sekä päiväaikaista toimintaa.

## 2.1. Yrjö ja Hanna Kotien strategia

Yrjö ja Hanna Kotien strategian laatii toimitusjohtajan johdolla konsernin johtoryhmä sekä Yrjö ja Hanna konsernin hallitukset. Strategia tarkistetaan vuosittain ja tarvittaessa toimintaympäristön ja vaatimusten muuttuessa. Yrjö ja Hanna Kotien hyvinvointipalveluiden johtoryhmä määrittelee valtakunnalliset hyvinvointipalveluiden tavoitteet. Tavoitteet ovat johdettu suoraan strategiasta. Tavoitteet koskevat jokaista Yrjö ja Hanna Kotia.

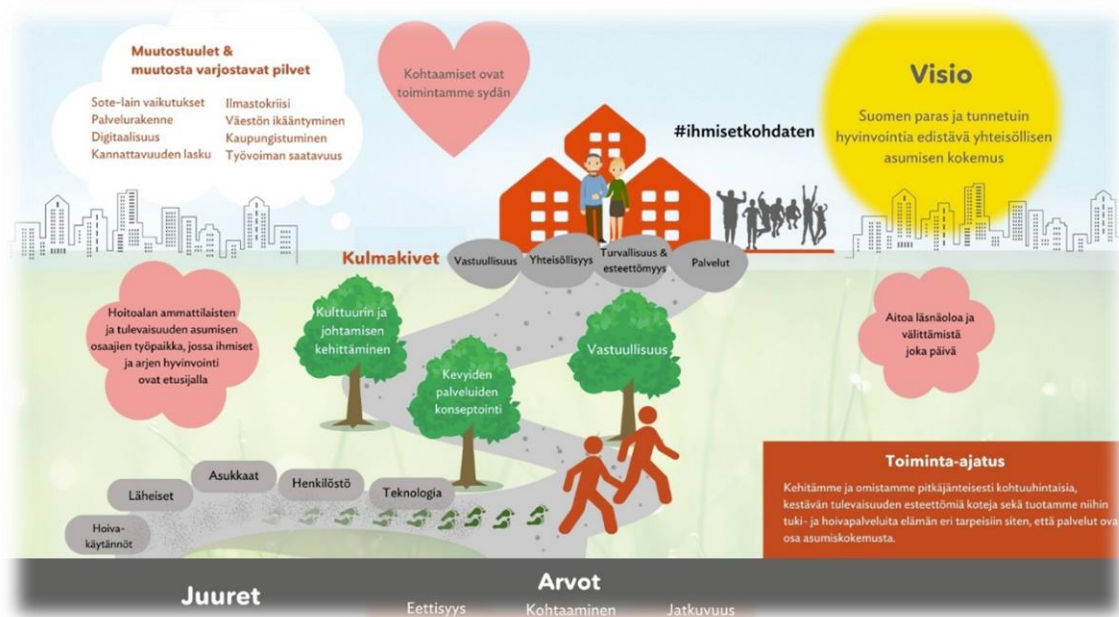
Yrjö ja Hanna Kodin nimettynä johtajana toimii Kodin johtaja, joka vastaa palveluiden johtamisesta, organisoimisesta ja oman Yrjö ja Hanna Kodin laadusta organisaation ohjeiden mukaisesti sekä Kodin toiminnasta kokonaisuudessaan. Hän koordinoi ja johtaa Kodin toimintaa vastaten käytännön asiakastyöstä sekä arjen sujuvuudesta. Kodin johtaja raportoi hyvinvointipalveluiden johdolle sekä tilaajalle.

Kodin johtaja laatii yhdessä henkilökunnan kanssa vuosittain Kodin kehittämissuunnitelman. Kehittämissuunnitelma pohjautuu yhtiön yhteisiin vuositavoitteisiin. Suunnitelmaan nostetaan konkreettiset kehitystoimenpiteet, joilla tavoitellaan strategisiin tavoitteisiin pääsyä. Kehittämissuunnitelma on toiminnan pohjadokumentti, johon on kirjattu toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja seuranta-aikataulut, joilla Kodin vuositavoitteita viedään eteenpäin.

Kehittämissuunnitelmassa otetaan huomioon muun muassa auditointiraportit, poikkeamakoonnit, riskikartoitukset, asukas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden tulokset sekä avoimet palautteet ja kehitysideat. Näiden pohjalta suunnitellaan toiminnan laadullisia kehitystoimenpiteitä. Suunnitelmaa arvioidaan kvartaaleittain ja/tai tarvittaessa nopeammalla aikataululla organisaation ohjeiden mukaan sovitusti.

Hyvinvointipalveluiden johto seuraa ja johtaa organisaation strategian toteutumista laadunhallinnan prosessin mukaisesti. Strategiset päätavoitteet ovat:

- Kulttuurin ja johtamisen kehittäminen organisaatiotasoisesti
- Kevyiden palveluiden konseptointi
- Vastuullisuus



kuva: strategiakartta 2024

## 2.2. Palveluiden lainmukainen hoitaminen ja tehtyjen sopimusten noudattaminen

Yrjö ja Hanna Kotien tuottamien asumis-, tuki- ja hoivapalveluiden omavalvonta ja riskienhallinta ovat organisaation ylimmän johdon vastuulla olevia ohjaus- ja toimintaprosesseja.

Niiden avulla pyritään varmistamaan

- ✓ organisaation toiminnan lainmukaisuus
- ✓ tehtyjen sopimusten noudattaminen
- ✓ valvontaviranomaisten ohjeiden mukaan toimiminen
- ✓ omaisuuden ja voimavarojen turvaaminen
- ✓ toiminnan tehokkuus
- ✓ tarkoituksenmukaisuus ja tuloksellisuus sekä
- ✓ taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottaminen

### 3. PALVELUIDEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA YHDENVERTAISUUS

#### 3.1. Palveluiden saatavuus

Yrjö ja Hanna Kodit toimii monella hyvinvointialueella valtakunnallisena yksityisenä palveluntuottajana. Yrjö ja Hanna kodit osallistuvat hyvinvointialueiden järjestämiin kilpailutuksiin hankintasopimuksista. Lisäksi Yrjö ja Hanna kodit ovat hakeutuneet monella alueella palvelusetelituottajiksi. Yrjö ja Hanna Kodit tarjoavat hyvinvointialueille myös mahdollisuutta hankkia palveluja suoraan hankintasopimuksilla, mikäli puitesopimuksia ei ole. Näin esimerkiksi kauempaa omaisten lähelle muuttavilla asiakkailla on mahdollisuus päästä palveluiden piiriin. Kaikissa Yrjö ja Hanna Kodeissa on lisäksi mahdollisuus asua täysin itsenäisesti maksavana asiakkaana. Näillä toimenpiteillä varmistamme omalta osaltamme riittävää ja monipuolista palvelutuotantoa hyvinvointialueilla ympäri Suomea.

#### 3.2. Palveluiden jatkuvuus

Organisaation johto on sitoutunut laadun hallintaan, seurantaan ja jatkuvaan kehittämiseen. Yrjö ja Hanna Kodeilla toimitaan jatkuvan kehittämismallin mukaisesti. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palveluprosessin läpi. Organisaatiossa arvioidaan toimintaa suunnitelmallisesti, jotta voidaan ennakoida ja reagoida ympäristössä tapahtuviin sisäisiin ja ulkoisiin muutoksiin. Arvioinnin tarkoituksena on ylläpitää organisaation suorituskykyä ja kehittää sisäisiä prosesseja. Palvelujen suunnittelu ja toteutuksen arviointi varmistavat, että palveluprosessit ovat sujuvia. Tämä sisältää koko asiakkuussuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden.

Omavalvonnan keskiössä on asiakas, jokainen kohtaaminen asiakkaidemme kanssa antaa mahdollisuuden tuoda lisäarvoa asiakkaalle. Jatkuvan kehittymisen ja menestymisen kannalta omavalvonta sisältää asiakaskyselyjä, joilla tuodaan esille palvelun kehityskohteita jatkuvuuden näkökulmasta.

Prosessien hallinta on keskeinen osa laatutyötä. Prosessien hallinnan edellytyksenä on tunnistaa asiakkaiden kannalta kunnossa oltavat hoito- ja palveluprosessit. Palvelutoiminnan ydinprosessit ovat asiakkaan vastaanottaminen,



palvelun tuottaminen ja asiakassuhteen päättäminen. Yrjö ja Hanna Kotien palveluprosessit alkavat yhteydenotosta Yrjö ja Hanna Kodin johtajaan ja päättyvät asiakassuhteen dokumentointiin ja arkistointiin.

Omavalvonnan jatkuvuuteen kuuluu suunnitelmallinen häiriö- ja poikkeusoloihin varautuminen. Turvallisuus- ja valmiussuunnitelmilla varmistetaan palvelutoiminnan jatkuvuus myös poikkeustilanteissa. Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittu Kotikohtaiset turvallisuus selvitykset ja valmiussuunnitelmat, joita päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.

Turvallisuus selvityksessä on kuvattu asukasturvallisuuteen liittyvät asiat; palo- ja pelastusturvallisuus (paloilmoitinlaitteisto). Valmiussuunnitelma sisältää suunnitelman siitä, kuinka toimintaa voidaan jatkaa mahdollisimman häiriöttömästi myös poikkeusoloissa. Suunnitelmassa on kuvattu ruokahuollon, hoitotarvikkeiden, lääkkeiden, laitteiden ja varaosien saatavuuden ja varastoinnin varmistaminen, sähkön, veden ja lämmön turvaaminen, jäte- ja pyykkihuollon, sekä tieto- ja viestijärjestelmien toimivuudesta huolehtiminen sekä epidemiatilanteessa toimiminen.

Jatkuvuus on yksi Yrjö ja Hanna Kotien arvoista. Jatkuvuudella tarkoitetaan toiminnan kannattavuutta yleishyödyllisesti. Yrjö ja Hanna -säätio investoi rakentamiseen, palveluiden kehittämiseen ja panostaa vastuullisuuteen. Jatkuvuudella turvaamme asukkaille pysyvät kodit ja osaavalle henkilöstölle pitkäaikaiset työpaikat. Yrjö ja Hanna Kodit toimii YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden pohjalta edistäen hyvinvointia ja vähentäen ilmastonmuutoksen vaikutuksia.

### **3.3. Asiakkaiden yhdenvertaisuus**

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan perustana oleva ihmiskäsitys korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan ja hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen tuetaan.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kirjallinen asiakkuussuunnitelma, joka sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakas on aina mukana suunnitelmia laadittaessa ja hänen toiveensa ja mielipiteensä kirjataan suunnitelmaan. Mikäli asiakas

ei itse kykene ilmaisemaan omia toiveitaan ja tahtoaan puhumalla tai vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja käyttämällä, selvitetään niitä läheisiltä. Suunnitelman laadinnassa käytetään RAI-arviointia ja tarvittaessa myös muita mittareita, jolloin palveluita järjestettäessä asiakas saa yksilöllisesti tarvitsemansa ja sovitun palvelun sekä jatkuvan arvioinnin toimintakyvystään.



*kuva: Osana palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, johon kirjataan yksilölliset itsemääräämisoikeutta vahvistavat ja tukevat menettelytavat, käytännöt, kohtuulliset mukautukset osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi sekä asiakkaan käyttämät kommunikointikeinot.*

## 4. PALVELUIDEN LAATU JA TURVALLISUUS

Laadukas ja vaikuttava sosiaali- ja terveydenhuolto on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, josta asiakas kokee saavansa apua ja joka aidosti auttaa ja vastaa asiakkaan tarpeeseen. Yrjö ja Hanna kodit haluaa panostaa omavalvontaan, laatuun ja riskienhallintaan. Organisaatiossa on otettu vuoden 2023 aika käyttöön Laatuportti järjestelmä vastaamaan koko organisaation hyvinvointipalvelutoiminnan laadun hallintaan. Laatuporttiin kootaan kokonaisuudessaan Yrjö ja Hanna Kodeista kerätyt laadulliset tiedot, jonka perusteella johdamme tiedolla arjen toimintaamme.

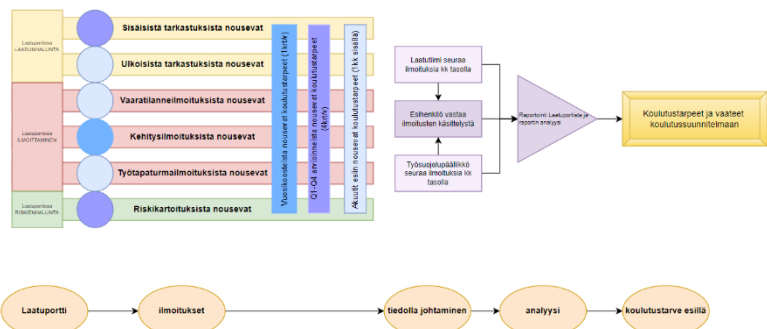
### 4.1 Osaava henkilöstö laadukkaan asiakastyön tuottajana

Asiakkailla on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus. Asiakkaana olevien turvallisuuden takaamme riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla.

Henkilöstön suunnittelulla varmistetaan, että jokaisessa Yrjö ja Hanna Kodissa työskentelee ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö. Henkilöstön hankinnassa painotetaan koulutuksen lisäksi asiakaspalvelutaitoa, asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä ja välitöntä palveluasennetta, voimavaralähtöisen työtteen hallintaa, ammattimaisuutta sekä työkokemusta.

Pidämme yllä turvallisen asiakastyön taitoja jatkuvan kouluttautumisen avulla. Jokaisessa Yrjö ja Hanna Kodissa on kuukausitasoinen koulutussuunnitelma, joka pohjautuu organisaatiotasoiseen koulutussuunnitelmaan sekä poikkeamista nouseisiin osaamistarpeisiin. Kotikohtainen koulutussuunnitelma pohjautuu kuluvan vuoden Kodin omaan kehittämissuunnitelmaan.

*kuva:Omavalvonnasta nousevat  
 koulustarpeet*



Henkilökunnan työhyvinvointia tuetaan muun muassa riittävällä perehdytyksellä, tarvittavilla koulutuksilla, toimivalla työterveyshuollolla, varhaisen välittämisen mallilla, työvuorosuunnittelulla sekä vuosittain vahvistettavilla työsuhde-eduilla.

Henkilökunnan hyvinvointia seurataan vuosittaisella henkilöstö- ja esihenkilökyselyllä. Kyselyn tulokset käsitellään organisaatio- sekä toimintayksikkötasolla. Kyselyiden perusteella asetetaan kehittämiskohteet ja tehdään suunnitelma organisaatio- ja Kotitasolla työhyvinvoinnin parantamiseksi.

#### 4.2 Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt

Asiakkaille ja heidän läheisilleen tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, johon he voivat vastata anonymisti. Kyselyjen tuloksia käytetään ensisijaisesti toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen. Lisäksi tilaaja voi järjestää omia asiakastyytyväisyyskyselyjä halutessaan.

Asiakkailta ja läheisiltä pyydetään palautetta myös suoran keskustelun ja yhteydenottojen kautta, jotka kirjataan Laatuporttiin. Lisäksi Kodeissa on käytössä vapaamuotoisia tapoja antaa palautetta. Asiakkaille ja heidän läheisilleen kerrotaan eri palautteen antotavoista heti muuton yhteydessä. Asiakkaiden ja läheisten lisäksi myös muita yhteistyöverkostoja kannustetaan antamaan palautetta.



Henkilökunta muistuttaa läheisiä kyselyyn vastaamisesta ja toteuttaa asiakaskyselyt tarvittaessa yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakaskyselyjen kysymykset on osittain muutettu vastaamaan valtakunnallisia THL:n kyselyitä, jolloin saamme vuosittain vertailukelpoista tietoa. Kyselyiden tulokset analysoidaan organisaatiotasoisesti ja palveluyksiköt saavat omaa toimintaa koskevan koonnin. Kyselyiden koonnit käydään läpi ensisijaisesti omaa Kotia koskevan henkilökunnan, asiakkaiden ja läheisten kanssa. Kyselyiden koonteja hyödynnetään myös kodin johtajien koulutuspäivillä, joissa kehitetään valtakunnallisesti toimintaa saadun palautteen pohjalta.

### 4.3 RAI-arviointi

RAI on standardoitu valtakunnallinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, joka on tarkoitettu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin sekä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. RAI-järjestelmän avulla edistetään asiakkaiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointia yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. Järjestelmän avulla palveluita pystytään suunnittelemaan entistä yksilöllisemmin sekä kohdentamaan palveluja oikea-aikaisesti.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on käytössä

- RAI HC kotihoidon asiakkaille
- RAI LTC ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille
- RAI ID kehitysvammaisille ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille

RAI-arvioinnit tehdään yhdessä asukkaan kanssa sovituskaaviossa aikataulussa kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa. RAI-arviointien kokonaistuloksia hyödynnetään valtakunnallisesti Kotien johtamisessa. Kodin johtaja analysoi tuloksia ja käsittelee niitä yhdessä henkilökunnan kanssa. Tuloksiin pohjautuen tehdään mahdollisia toimenpidesuunnitelmia palveluiden laadun kehittämiseksi, jotka nostetaan Kodin omaan Kehityssuunnitelmaan.

### 4.4 Lääkehoitosuunnitelma

Yrjö ja Hanna Kodeilla on yhteinen lääkehoitosuunnitelmapohja, joka on laadittu Yrjö ja Hanna Kotien lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Yrjö ja Hanna Koti kohtainen lääkehoitosuunnitelma laaditaan sen pohjalta.

Kodin lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja toteutumisesta vastaa Kodissa toimiva sairaanhoitaja terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään Yrjö ja Hanna Kodissa sekä tulostettuna että sähköisenä. Kodin johtaja ja lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaavat siitä, että henkilöstön saatavilla oleva lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen. Suunnitelman vahvistaa Yrjö ja Hanna Kodin vastuulääkäri. Suunnitelman mukaisesti lääkepoikkeamat kirjataan Laatuporttiin ja käsitellään prosessin mukaisesti.

#### 4.5 Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelmat

Yrjö ja Hanna Kodeilla on erillinen tietosuojasuunnitelma, jossa ohjeistetaan tietosuojaan liittyvissä asioissa. Tietoturvasuunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja se katselmoidaan säännöllisesti johtoryhmässä vuosittain ensimmäisen vuosineljänneksen aikana ja aina tarvittaessa. Näiden lisäksi Yrjö ja Hanna Kodeilla on erillinen arkistointiohjeistus. Yrjö ja Hanna Kodin johtaja huolehtii, että tietosuojaan ja -turvaan liittyvät suunnitelmat ovat oman henkilökunnan käytössä omassa Yrjö ja Hanna Kodissa.

#### 4.6 Alihankkijoiden tuottamat palvelut

Ostotoiminnan tavoitteena on saada palvelut hankittua laadukkaasti, kestävästi ja kustannustehokkaasti. Hankinnoista ja ostoista vastaavat tehtäviin nimetyt henkilöt. Toimittajien valintakriteereitä ovat muun muassa: toimitusvarmuus, vastuullisuus, edullisuus, laadukkuus ja joustavuus.

Alihankkijoiden kanssa laaditaan alihankintasopimus. Sopimuksen velvoitteiden toteutumista sekä alihankkijoiden toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön ja hyvinvointipalveluiden johdon toimesta. Mahdolliset poikkeamat arkistoidaan Laatuporttiin ja ne käsitellään johdon katselmuksessa sekä hyvinvointipalveluiden johtoryhmän kokouksissa. Johtoryhmä seuraa reklamaatioita ja poikkeamia aktiivisesti Kodin johtajien ja Laatupäällikön ilmoitusten perusteella ja päättää mahdollisista toimenpiteistä.

#### 4.7 Riskienhallinta

Omavalvonnan kokonaisuuteen sisältyy olennaisena osana riskienhallinnan kokonaisuus. Riskienhallinta on siirretty vuoden 2023 aikana kokonaisuutena Laatuporttiin, joka on käytössä jokaisessa Yrjö ja Hanna Kodissa. Laatuportti vastaa organisaation ja asiakkaiden tarpeisiin riskien ennakoinnissa ja hallinnassa. Läheltä piti-

ja vaaratilanteet sekä tapaturmat ilmoitetaan heti tapahtuman jälkeen Laatuportin kautta. Tapaturmista tulee tiedottaa lisäksi välittömästi myös Kodin johtajaa tapaturmailmoituksen tekemistä varten. Laatuportin tavoite on saada riskit näkyväksi samaan kanavaan ja kehittää kokonaisvaltaista Kotien riskienhallintaa

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset prosessin työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Työnantajan velvollisuuteen kuuluu työn vaarojen selvittäminen ja -arviointi, joka toteutetaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Palveluysikkökohtaiset toiminnan riskikartoitukset tehdään vuosittain toiminnansuunnittelun yhteydessä. Riskejä tunnistetaan ja arvioidaan organisaation ohjeiden mukaisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskitekijät toiminnan kehittämisen tueksi. Heillä on mahdollisuus antaa palautetta Kotikohtaisesti tai palvelualakohtaisesti. Palautekanavaan pääsee suoraan Yrjö ja Hanna Kotien nettisivuilta. Vuoden 2024 aikana Koteihin on tulossa suorat QR koodit, joiden kautta palautteen antaminen nopeutuu.

Yrjö ja Hanna kotien sisäiset auditoinnit ovat myös tärkeä osa riskienhallintaa. Auditoinneilla selvitetään, onko palveluysiköiden toiminta suunnitelman mukaista ja toteutuuko organisaation ohjeet jokaisessa Yrjö ja Hanna Kodissa. Auditointien avulla tunnistetaan palveluysikkökohtaisia omavalvonnan riskejä.

Yksityiskohtaiset toimet Yrjö ja Hanna kotien riskienhallinnalle kuvataan kotikohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

#### 4.8 Epäkohtailmoitukset osana omavalvontaa

Yrjö ja Hanna Kodeilla on ohje henkilöstölle Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitus tehdään Laatuportista "Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta" ja vastuuhenkilöksi osoitetaan Yrjö ja Hanna Kodin johtajalle. Jokainen Yrjö ja Hanna Kodin työntekijä on velvollinen ilmoittamaan, mikäli tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Kaikki ilmoitukset huomioidaan arkipäivisin 24h ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset otetaan viikon sisällä käsittelyyn, kaikki poikkeamat käydään viikoittain läpi.

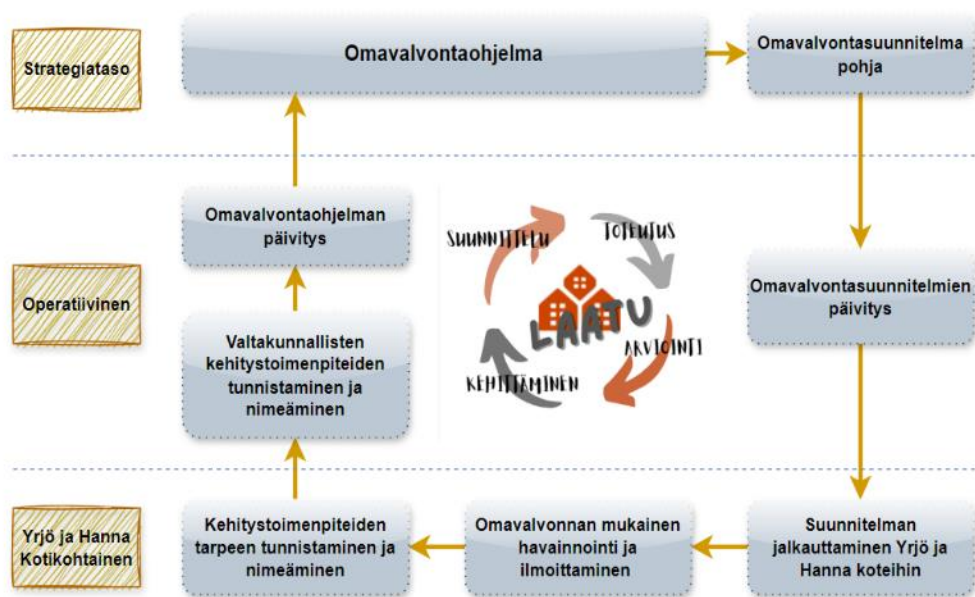
Epäkohta ja epäkohdan uhka ilmoitukset tulee olla käsiteltynä kuukauden sisällä ilmoituksen saapumisesta. Kodin johtaja selvittää ilmoitukseen johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa hyvinvointipalveluiden johdon kanssa. Epäkohdalle tai epäkohdan uhalle asetetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet tapahtuman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Epäkohtailmoitukset ja niiden kehitystoimenpiteet ovat osa julkista omavalvonnan osavuosisiraporttia, joka julkaistaan kolme kertaa vuodessa Yrjö ja Hanna Kotien nettisivuilla.

Yrjö ja Hanna kodeilla on käytössä EU:n whistleblower direktiivin mukainen anonyymi kanava henkilökunnalle väärinkäytösepäilyjen ilmoittamiseen. Ohjeet kanavan käyttöön löytyy sisäisestä intrasta.



## 5 OMAVALVONNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

Yrjö ja Hanna Kotien omavalvonnassa toteutumista ohjaavat omavalvonnassa periaatteet, omavalvonnassa kokonaisprosessi ja palveluyksikkökohtaiset osaprosessit. Omavalvonnassa toimintamalli on käytössä jokaisessa Yrjö ja Hanna Kodissa. Omavalvonnassa kehitystyö perustuu jatkuvan parantamisen malliin. Yhteisenä tavoitteena on pitkäjänteinen ja laadukas hoitotyö, jossa on otettu huomioon muuttuva lainsäädäntö ja viranomaisvalvonnassa suositukset.



kuva:Omavalvontaohjelman kehitys Yrjö ja Hanna Kodeilla

Laatuportti tiedottaa automaattisesti uudesta raportista ja ilmoituksista Kodin johtajaa sekä ilmoituksen käsittelyvaiheiden toteutumisesta ilmoituksen tekijää. Kodin johtaja aloittaa tapahtumailmoituksen käsittelyn arvioimalla onko kyseessä palaute, vaaratapahtuma, läheltä piti-tilanne vai prosessipoikkeama sekä arvioi tapahtuman haitta-asteen. Haitta-asteen ollessa merkittävä, Kodin johtaja toimii vakavan vaaratilanteen käsittelyohjeen ja prosessin mukaisesti.

Kodin johtaja selvittää vaaratapahtumaan johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarpeen mukaan myös linjajohdon kanssa. Tämän jälkeen hän asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet aikatauluineen haittatapahtuman korjaamiseksi ja toistumisen ehkäisemiseksi.

Raportointi- ja seurantajärjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamien juurisyitä pyritään selvittämään ja analysoimaan oppimisen mahdollistamiseksi.

### 5.1 Korjaavien toimenpiteiden seuranta

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjataan prosessin mukaisesti käsittelyn yhteydessä Laatuporttiin. Mikäli korjaavat toimenpiteet vaikuttavat hoivatoimintaan, niiden toteutumista seurataan Yrjö ja Hanna Kodin kehittämissuunnitelmassa. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään tarvittavilta osin.

Toimenpiteiden aikataulutuksen yhteydessä sovitaan ja kirjataan toimenpiteiden vaikutusten seuranta- ja arviointiajankohdat. Kehittämissuunnitelmaan kirjattua korjaustoimenpiteen toteutumista ja arviointia raportoidaan hyvinvointipalveluiden johdolle sovitun mukaisesti, mutta vähintään kolmen kuukauden kuluessa poikkeamaraportin käsittelystä. Tapahtuman yhteenvedon ja vaikutusten arvioinnin perusteella haattatapahtuma todetaan korjatuksi ja tapahtuma loppuun käsitellyksi tai tapahtuman korjaamiseksi asetetaan jatkotoimenpiteet ja uusi seurantasuunnitelma, jolloin tapahtuman käsittely palautuu kehittämisprosessiin.

Mikäli havaittujen puutteiden vakavuus täyttyy lain sosiaali- ja terveyshuollon valvonnasta 29§:ssä kuvatun mukaisesti, Kodin johtaja ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.



## 5.2 Korjaavien toimenpiteiden julkaisu

Omavalvonnan seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu tapahtuu Yrjö ja Hanna kodeilla käytössä olevien viestimien kautta vuosittain neljän kuukauden välein. Arviointityöhön otetaan mukaan asukkaat, läheiset ja henkilökunta.



*Kuva: Omavalvonnan arviointiin osallistuvat asukkaat, läheiset ja henkilökunta*

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueiden sovituille tahoille ja julkaistaan hyvinvointialueiden julkisessa portaalissa ja muissa sovituissa julkisissa kanavissa. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle organisaation viestintäsuunnitelman mukaisesti.

Yrjö ja Hanna Kotien nettisivuja on uudistettu vuoden 2023 aikana. Nettisivuilta löytyy valtakunnallinen omavalvontaohjelma, jokaisen Kodin omavalvontasuunnitelmat sekä laadullista materiaalia. Vuoden 2024 aikana sivuille lisätään omavalvonnan osavuosisiraportit. Kyselyiden tulokset ja laadulliset seurantamittarit ovat tulossa nettisivuille vuoden 2024 aikana.