



Omavalvonta

Riskien hallinta
Palaute palvelun laadusta

2.12 .2015 Niina Kaukonen, TtM, YTM

Näin vanhukset kärsivät laitoksissa

Ilta-sanomat Torstai 6.1.2011, Kokosimme yhteen surullisia tarinoita suomalaisesta vanhustenhoidosta



Kaltoin kohtelun ehkäiseminen on keskeinen omavalvonnan osa-alue. **Voiko asioita ennakoida ja miten?**

Vuodepotilas pyysi kuiskaten vettä"

"Sidottiin sänkyyn kiinni"

"Hoitaja sai raivarit"

"Äiti kuoli putoamiseen"

"Älä syötä!"

Laitoshoidossa oleva 80 -vuotias on tehty toimintakyvyttömäksi psyykenlääkkeillä. Hän on yksi lukemattomista vanhuksista, joita ylilääkitään.



Monessa kunnassa laitospaikkojen alasajo on johtanut Kelan maksamaan ambulanssiralliin

Helsingin läänin terveys- ja sosiaalivaltuustossa on käsitelty kymmeniä valituksia, jotka koskevat Kelan maksamia ambulanssirallia. Yksi valitus koski vanhuspalveluista. Vanhuspalveluissa on vanhuksien läsnäoloa vähentämässä.

Vanhuspalveluissa on vanhuksien läsnäoloa vähentämässä. Vanhuspalveluissa on vanhuksien läsnäoloa vähentämässä.

Vanhuspalveluissa on vanhuksien läsnäoloa vähentämässä. Vanhuspalveluissa on vanhuksien läsnäoloa vähentämässä.

Vanhuspalveluissa on vanhuksien läsnäoloa vähentämässä. Vanhuspalveluissa on vanhuksien läsnäoloa vähentämässä.

Puheenaihe

Kokouspöytäkirja, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10. Vanhuspalveluista, 19.10.2010, s. 10.

MTV3: Nyt se on päätetty. 0,5 hoitajaa vanhusta kohti

"Tulleekohan sieltä tänään pää vai perse"



Kenen vastuu?

SYLLINEN?

Henkilökunnan?

Esimiehen?

Luottamustahon?

AVIN ? Valviran?



**Paikalla oleva henkilökunta voi arvioida, miten
asiakkaat hoidetaan omassa yksikössä?
Miten voitaisiin tehdä paremmin?
Miten havaitut puutteet voidaan korjata nopeasti?**



**Esimiehen tehtävä on viedä eteenpäin asiaa niin,
että ongelmia ei lakaista maton alle ja palautetta
opitaan käsittelemään niin, ettei oteta niitä vastaan
”syytöksenä”**

**Omavalvonnan tavoitteena on,
että henkilökunta ja toiminnasta vastaava arvioivat
koko ajan omaa toimintaansa ja puuttuvat
havaittuihin epäkohtiin välittömästi.**

Omaavalvonnan ydinkysymys

Mitkä ovat niitä asioita,
joita omassa
toimintayksikössä tai
omassa toiminnassa **EI**
SAA TAPAHTUA



Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet



Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Mikäli arvot ja periaatteet on sisäistetty, epäkohtia ja riskejä syntyy vähemmän.

Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Toiminta-ajatuksen kirkastus: miksi, mitä/keitä varten, mihin tarpeeseen palvelua annetaan, mitkä asiat toiminnassa ovat tärkeitä ja olennaisia ja miten toimitaan? Miten voidaan ennakoida asioita?

Riskien hallinnan käytännön tavoite ja tarkoitus



Yhdessä asetettava
tavoitetaso, mutta
tavoitteet eivät saa olla
ristiriidassa
lainsäädännön ja
suositusten
kanssa



Tavoitteiden toteutumista
arvioidaan
systemaattisesti
Ja avoimesti

On TOIMINTAKULTTUURIN MUUTOS

Riskinhallinta

- Riskinhallinta kohdistetaan kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin.
- Omavalvontasuunnitelmassa **on kuvattava**, miten toimintayksikön riskinhallinta toteutetaan ja miten riskiarvioinnin tuloksena saatu tieto esiin tulleista laatupoikkeamista ja vaaratilanteista käsitellään ja dokumentoidaan.
- Omavalvontasuunnitelmaan **kirjataan kuvaus menettelystä**, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan
- Omavalvontasuunnitelmaan **on kirjattava**, miten toimintaa koskevista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

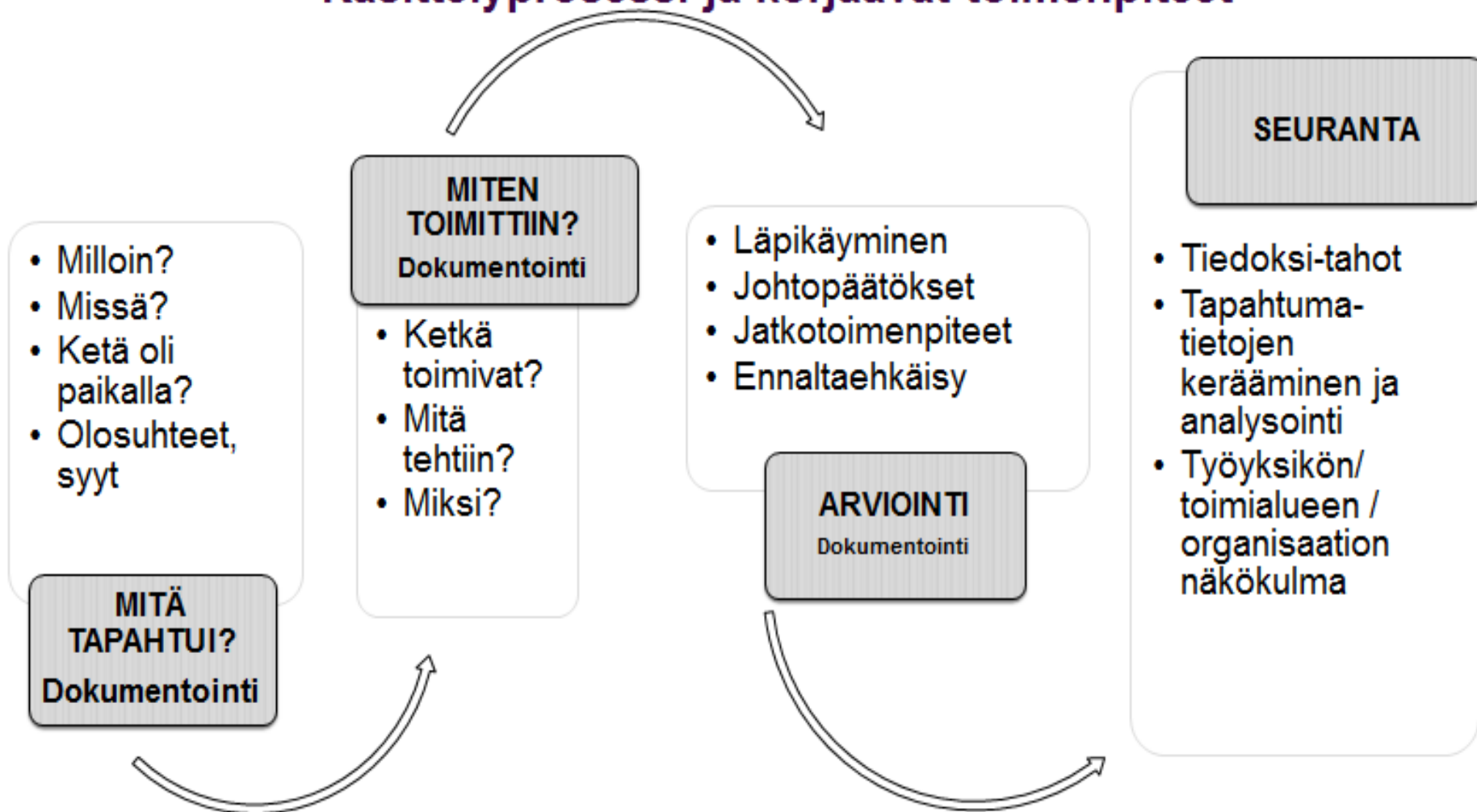
Riskien käsitteleminen

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, **mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.**

Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen, Käsittelyprosessi ja korjaavat toimenpiteet



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan kohtelu

- Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa.
- Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, **miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**
- Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 1.1.2016 alk.

Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitus tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle ja ilmoituksen vastaanottavan henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle toimenpiteitä varten.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastoon.

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

**TIEDOTETTAVA HENKILÖKUNNALLE ILMOITUSVELVOLLISUUDESTA
JA SEN KÄYTTÖÖN LIITTYVISTÄ ASIOISTA, MENETTELYOHJEET
LAADITTAVA OSANA OMAVALVONTAA**

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus

- Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on **systemaattisesti** eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.
- Omavalvontasuunnitelmaan **on kirjattava** tiedot siitä, miten asiakkaat, omaiset tai muut läheiset osallistuvat yksikön omavalvonnan ja laadun kehittämiseen
- Omavalvontasuunnitelmaan **on kirjattava**, miten yksikössä kerätään palvelujen sisältöön, laatuun, riittävyys ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta, miten sitä käsitellään ja miten palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

Palvelujen riittävyyden ja laadun arviointi lakisääteistä (6 § , vanhustalvelulaki)

Kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyyttä ja laatua alueellaan. Kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä. Kunnan on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksista.

Toiminta...

Asiakas näkökulma



na Kaukonen



Yksilöllisyys...

Palvelujen riittävyyden ja laadun arviointi (6 §)

Henkilöstön näkökulma...



Henkilöstön
mitoittamisen
lähtökohtana ovat aina
asiakkaat tarpeineen:
asiakkaan fyysinen,
kognitiivinen,
psykykinen ja
sosiaalinen
toimintakyky ja
palvelujen tarve
määrittävät mitoituksen
tason.

Henkilökunnan mielipiteet palvelunlaadusta?

Pohdittavaksi? Mitä tavoitellaan?

Miksi toimintamallit eivät muutu (johtamisessakaan), vaikka asiakkaat muuttuvat?

Omaiset haluaa,
vaatii

Talossa talon tavat
Ei se kuitenkaan...

Ei me jakseta

Ei se halua, ymmärrä

Ei se onnistu meillä!

Ei kuulu mulle

Näin on aina tehty



KIIRE, kiire, kiire

Johto vaatii

Riitta Räsänen Laatuhoiva Oy

Ei kuulu meille

Liian vähän työvoimaa

Kuka ne työt tekee, jos

Liian paljon töitä

Tämä on vain työpaikka

Meillä on tapana tehdä näin

Huono palkka, huono laatu

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan oikeusturva varmistettava

- Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava taho, jolle muistutukset osoitetaan ja yhteystiedot.
- Suunnitelmaan on kirjattava sosiaaliasiamiehen ja kuluttajaneuvojan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista.
- **Muistutus osoitetaan aina järjestämisvastuussa olevalle taholle**
- Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava tavoiteaika muistutusten käsittelylle.
- Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä, miten palvelua koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja miten annetut päätökset otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä

Suunnitelman jälkeen alkaa omavalvonta

- Miten toimitaan?
- Millä mitataan palvelun laatua?
- Miten toimintaa korjataan?



Välittämistä,
kuuntelemista,
ja huolehtimista
Oikealla osaamisella ja asenteella



Esimerkkejä....

OMAVALVONNAN MYÖTÄ

- Opittu antamaan palautetta ja ilmoittamaan epäkohdista eri menetelmin
- Palvelun laadun arviointi on jokapäiväistä ja kaikille kuuluvaa
- Asiakasraadit, palvelutalofoorunit/talokokoukset, omaisten illat järjestetään suunnitelmallisesti
- Opiskelijoiden tekemät haastattelut ja kyselyt
- Asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan informointi ja rohkaisu antamaan palautetta
- Palvelunlaatuilmoitus käyttöön
- HUOLI- ohjelma, sähköinen järjestelmä
- Tarjousasiakirjassa määritelty laatuvaatimukset ja seurantajärjestelmä

[Palvelunlaatupalaute.doc](#)

[Asiakaspalautteen käsittely seutusotessa.doc](#)

[Poikkeamailmoituksen ratkaisu lomakedocx.docx](#)

Prosessit kuvattu ja ohjeistettu osana omavalvontaa

Asiakas

Antaa
palautteen
sähköisesti
tai
paperilla



Lähiesimies

Palaute asiaton tai
nimetön

Tilastoi I-asemalle

Saa tiedon



Työyksikkö

Vastaa kirjallisesti
kahden viikon
kuluessa

Käydään palaute
läpi ja sovitaan
toimenpiteet

Mietittiin uusia toimintamalleja

LUPAUS -OHJELMA



4. Huolen voi kertoa huoletta

Sähköisen Huoli-palvelun avulla kuka tahansa voi ilmaista nimettömänä huolensa ikäihmisen jaksamisesta. Ilmoitus tehdään netissä olevalla lomakkeella, joka ohjautuu kaupungin Palveluneuvon henkilökunnalle.

[Lue lisää](#)

Huolen voi kertoa huoletta



Sähköisen Huoli-palvelun avulla kuka tahansa voi ilmaista nimettömänä huolensa ikäihmisen jaksamisesta. Ilmoitus tehdään netissä olevalla lomakkeella, joka ohjautuu kaupungin Palveluneuvon henkilökunnalle.

Ajatus Huoli-palvelusta lähti liikkeelle nuorten Tajua Mut! -toimintamallista.

-Vanhuspalvelulaki muuttui vuonna 2013, ja se antoi mahdollisuuden tällaiseen väljemmän ilmoituksen tekemiseen vanhusten kohdalla, kertoo palveluohjausyksikön esimies **Sari Kärkkäinen**.

Huoli-palvelun tärkein tavoite on helpottaa ikäihmisestä huolestuneen henkilön yhteydenottoa asiantuntijaan.

Palvelu on auki ajasta ja paikasta riippumatta, ja ilmoittaja pysyy niin halutessaan nimettömänä.

Lomake tulee Palveluneuvoon, josta palveluohjaajat ottavat yhteyttä ilmoituksen kohteena olevaan asiakkaaseen.

Aina ei yhteydenotto johda toimenpiteisiin, mutta palvelu saa sitä kautta kasvot ja jatkossa yhteydenotto ammattilaiseen voi olla helpompaa.

Muutaman kuukauden aikana Huoli-palvelun kautta tuli kymmeniä yhteydenottoa.

Huoli-palvelu on toimiva ja käyttökelpoinen työkalu esimerkiksi kirjastoihin, kauppoihin ja takseille. Kynnys on matala ja ilmoituksen tekemisen jälkeen vastuu yhteydenotosta siirtyy ammattilaiselle.

SÄHKÖINEN HUOLI TOIMINTAMALLI

[HTTP://OPEN.MIKKELI.FI/HUOLI](http://open.mikkeli.fi/huoli)

PROSESSI

Huolenilmaisija

- Ilmoitus, 25 §
- Kuka tahansa salassapidon estämättä
- Huolenilmaisijalla myönnetty oikeus käyttää signaalijärjestelmää (käyttäjätunnus, salasana)
- Ilmaistaan, kenestä ollaan huolissaan ja huolen sisältö

Palveluneuvo

- Signaalitietojärjestelmän pääkäyttäjä/moderaattori
- Ensiarviointi
- Välittäminen oikealle taholle

Palveluohjaaja

- Selvitys, 15 §
- Palvelutarpeen arviointi
- Ohjaus ja neuvonta
- Palvelusuunnitelma

TOIMINTAMALLI

1. Henkilö kohtaa vanhuksen ja hänellä herää huoli. Hän voi jututtaa vanhusta ja kysyä, voiko hän ilmoittaa Palveluneuvolle huolestaan.

2. Henkilö menee nettisivulle osoitteeseen (www.mikkeli....) ja täyttää lomakkeen.

3. Lomakkeelle tehdyt tiedot tallentuvat huoli-järjestelmään

4. Palveluneuvon työntekijä saa ilmoituksen sähköpostiin uudesta huoli-ilmoituksesta.

5. Hän kirjautuu järjestelmään ja perehtyy ilmoitukseen.

6. Hän voi tarvittaessa ottaa yhteyttä vielä ilmoituksen jättäjään ja kysyä lisätietoja.

7. Palveluneuvon työntekijä tekee toimintasuunnitelman asian suhteen ja kirjaa sen huoli-järjestelmään.

8. Tietojärjestelmä tallentaa tiedot myöhempää tarkastelua ja raportointia varten

9. Palveluneuvon työntekijä ottaa vanhukseen yhteyttä. Yhteydenotto tapahtuu puhelimitse tai kotikäynnillä.

10. Työntekijä tekee tilannearvion vanhuksen tilanteesta / avuntarpeesta.

11. **A** Mikäli tilannearvio johtaa toimenpiteisiin, vanhukselle avataan asiakkuus Effica – tietojärjestelmään ja vanhusta autetaan tarpeen mukaan.

11. **B** Mikäli tilannearviossa todetaan ”väärä hälytys”, työntekijä kuittaa asian käsitellyksi ilmoituksen huolijärjestelmässä lyhyellä selityksellä. Ilmoitus jää huoli-tietojärjestelmän historiaan.

Toimintamallin hyödyt

- Matala kynnys ilmaista huolensa
- Mahdollistaa varhaisen avun ja ehkäisee suurempia ongelmia
- Ilmoituksen tekeminen ei sidottu aukioloaikaan tai paikkaan
- Välittämisen kulttuurin nostattaminen. Kannustaa myös yhteydenottoon muilla välineillä, esim. puhelimitse.
- Turvallisuuden tunteen lisääminen ikäihmisillä

MIKKELIN KAUPUNKI

HÄLLÄ ON VÄLIÄ

Hällä on Väliä on uusi sovellus jolla voit helposti ilmoittaa huolenaiheesi ikääntyvästä ihmisestä. Uuden vanhuspalvelulain mukaan jokaisella kansalaisella on velvollisuus ilmoittaa vanhuksessa jos huomaa tässä huolenaiheita. Vanhus josta olet huolissasi voi olla läheisesi, tuttavasi, naapurisi, henkilö jonka kohtasit työssäsi tai kuka tahansa.

ILMOITA HUOLESI ♥

HÄLLÄ ON VÄLIÄ

Kenestä on huoli:

Matti Mallikas

Matinkuja 2, 50100 Mikkeli

+35844123123

Henkilön puhelinnumero, jos tiedossa.

☐ Henkilö on tietoinen huolen ilmauksesta.

☐ Haluan pysyä nimettömänä.

Huolen aihe liittyy:

Lisätiedot, esim miksi olet huolissasi?

Ilmoittajan tiedot:

Nimi

Osoite, postinumero, -toimipaikka

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

Suhteesi huolen kohteeseen:

<< PERUUTA

LÄHETÄ >>



TYÖNTEKIJÄN NÄKYMÄ JÄRJESTELMÄÄN

(KIRJAUTUMISEN JÄLKEEN)

File Edit View History Bookmarks Tools Help

Hällä on Väliä

https://localhost:8443/admin

html5 geolocation api

Toiminnot:

Liputukset

- Odottaa käsittelyä
- Käsitelty

Tilastot

MIKKELIN KAUPUNKI

heikki.kurhinen@ofw.fi

Uudet liputukset:

Nimi	Osoite	Puhelin	Tietoinen	Ilmoittaja	Ilm. osoite	Ilm. puh	Anonyymi	Liputettu	Tila
Matti Mallikas	Matikunkuja 2, 50100 Mikkeli	30492043932523	X	Teppo Testaaja	Tark'ampujankatu 2 b 9, 50120, Mikkeli	0349403934		4.3.2015 15.12.19	odottaa
Erkki Esimerkki	Esimerkkitie 5 b 4 50120 Mikkeli	3094823432	X	Majja Mallikas	Mallitie 2, 50170 Mikkeli	89743982734		4.3.2015 15.16.02	odottaa

SAAPUNUT LOMAKE, TYÖNTEKIJÄN NÄKYMÄ



Toiminnot:

Liputukset

- Odottaa käsittelyä
- Käsitelty

Tilastot



Uudet liputukset:

Nimi	Osoite
Matti Mallikas	Matikun Mikkeli
Erkki Esimerkki	Esimerk Mikkeli

Kohteen tiedot:

Nimi: Erkki Esimerkki
Osoite: Esimerkkitie 5 b 4 50120 Mikkeli
Puhelin: 3094823432

Henkilö on tietoinen liputuksesta

Ilmoittajan tiedot:

Ilmoittajan tiedot saa luovuttaa.

Ilmoittaja: Maija Mallikas
Ilmoittajan osoite: Mallitie 2, 50170 Mikkeli
Ilmoittajan puh: 89743982734

Liputettu: 4.3.2015 15.16.02

Tila: odottaa

Kuvaus:

Erkin reseptit olivat vanhentuneet.

Tehty toimenpide:

Peruuta

Kuittaa

heikki.kurhinen@ofw.fi

Ilm. puh	Anonyymi	Liputettu	Tila
50120, 0349403934		4.3.2015 15.12.19	odottaa
89743982734		4.3.2015 15.16.02	odottaa

Yhteenvetoa palautteista

- Huoltaan ovat mm. ilmaisseet kaukana asuvat omaiset, entiset puoliset ja apteekin henkilökunta, 3. sektorin toimijat ja eri viranhaltijat
- Huoli kotona selviytymisestä
- Hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvää palautetta
- Omaisten odotukset ja toiveet eivät kohtaa
- Epäily kaltoinkohtelusta, huonosta kohtelusta, taloudellisesta hyväksikäytöstä tai selviytymisestä
- Palautetta säilyttävästä hoivasta
- Palaute palvelun laadusta tuo myös positiivista palautetta
- Vielä näkyy sitä, että pelätään antaa palautetta nimellä, peläten, että vaikuttaa läheisen kohteluun?
- Palautejärjestelmä vähentänyt kanteluita ja muistutuksia, epäkohdat käsitellään heti

**Organisaation ei tarvitse olla huono tullakseen paremmaksi!
Jokaisella on kaksi tehtävää – oma työ ja oman työn kehittäminen.**

-Jaakko Valvanne, Geriatrian professori-



KIITOS



Niina Kaukonen, Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystalvelut
Vanhuspalvelujen johtaja ja valvonnan vastuuhenkilö
044 7944003, niina.kaukonen@mikkeli.fi