

## OMAVALVONTAOHJELMAN SEURANTA JA KEHITTÄMISTOIMENPITEET 1/2024

Hoivatien omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten tuottamiemme palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Julkaisemme omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet neljän kuukauden välein toukokuussa, syyskuussa ja tammikuussa.

Toimintayksikkökohtaiset, oman toiminnan valvontaan perustuvat kehittämiskohteet ja -toimenpiteet julkaistaan yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa, luvussa 10. Voit tutustua toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmiin yksiköiden omilla verkkosivuilla.

### Asiakas- ja työntekijäkokemuksen mittaaminen

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan keskeisimmiltä sidosryhmiltä kerättävän palautteen avulla. Palautetta pyydetään palveluja käyttäviltä asiakkailta, heidän läheisiltään sekä tilaaja-asiakkailta kerran vuodessa syksyllä sekä aina asiakkuuden päättyessä. Hoivatien verkkosivulla (*Hoivatien tapa toimia*) on julkaistu tiedot edellisen, lokakuussa 2023 toteutetun asiakaspalautekyselyn tuloksista.

- Käyttäjäasiakkaat: 8,4 (0–10)
- Läheiset: 8 (0–10)
- Tilaja-asiakkaat: 8,7 (0–10)

Toimintayksiköt ovat käsitelleet palautteen, suunnitelleet ja dokumentoineet mahdolliset tarvittavat kehittämistoimenpiteet, ja raportoineet tulokset tilaajalle. Kevään 2024 aikana käyttäjäasiakkaille suunnattua kyselyä on kehitetty edellisen vuoden kyselyssä saadun palautteen perusteella. Tavoitteena on rakentaa joka palvelualueelle oma yksilöllinen palautekysely, joka palvelee paremmin erilaisessa elämäntilanteessa olevien asiakkaidemme tarpeita lastensuojelun laitospalveluissa, perhehoidossa, vammaispalveluissa, työelämäpalveluissa, ikääntyneiden palveluissa sekä avopalveluissa. Muutoksilla pyrimme varmistamaan jokaisen asiakkaan äänen kuulluksi tulemisen muokkaamalla kyselystä selkeämmän ja helppokäyttöisemmän. Asiakkaista koottava palauteraati tulee arvioimaan uudet kyselyt ennen niiden käyttöönottoa.

Asiakkaiden lisäksi palautetta pyydetään myös Hoivatien työntekijöiltä. Työtyytyväisyyskyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Viimeisen kahden vuoden aikana toteutetuissa kyselyissä arviot ovat olleet positiivisia. Kevään 2024 työtyytyväisyyskyselyn tulokset:

- Työpäivä tai-vuoro on mukava aloittaa:* 4 (1–5)
  - Työyhteisössäni on hyvä ilmapiiri:* 4,1 (1–5)
  - Esihenkilöni on onnistunut päivittäisessä johtamisessa hyvin:* 3,7 (1–5)
- Keväällä kyselyyn lisättiin väite: *”Koen, että voin työyhteisössäni olla oma itseni”*. Tulos oli erinomainen: 4,2 (1–5).

### Esihenkilötyön kehittäminen

Hoivatien yksi strateginen tavoite on hoivatieläisten hyvinvointi sekä olla inhimillinen ja haluttu työpaikka. Huhtikuussa 2024 on käynnistetty järjestyksessään jo toinen 12 kuukautta kestävä esihenkilövalmennus, Hoivatie Akatemia. Toinen koulutusjakso on järjestetty ensimmäisen Akatemian saaman hyvän palautteen perusteella. Yksiköiden palvelu- ja tiimivastaaville suunnattu koulutuskokonaisuus koostuu 12 koulutuspäivästä, mentorointitapaamisista, päätösseminaarista sekä suoritettavista tehtävistä, jotka sidotaan oman työn ja organisaation kehittämiseen. Akatemia on esihenkilötyötä tekevien yhteinen matka, jossa pysähdytään esihenkilönä kehittämisen, omien vahvuuksien ja arjen haastavien tilanteiden käsittelyn äärelle. Tavoitteena on yhtenäistää johtamiskulttuuria ja tukea esihenkilöiden dialogisuutta ja positiivista johtajuutta.

## Vaikuttavuuden arviointi

Esihenkilötyön kehittämisen rinnalla organisaatiossa on kehitetty palvelun vaikuttavuuden arviointia ja seuranta. Käytettävät mittarit vaihtelevat asiakaskunnan ja tilaajien vaatimusten mukaisesti. Avopalveluissa olemme ottaneet käyttöön kaksi työskentelyn arviointimittaria, joiden avulla voimme yhdessä asiakkaiden kanssa seurata toimintamme vaikuttavuutta. Mittarit ovat palautetietoisesta työskentelystä (Feedback Informed Treatment) FIT-mittarit (ORS ja SRS) sekä 3X10D elämäntilannemittari, joiden käyttöön henkilöstö koulutettiin syksyn 2023 aikana. Lastensuojelun laitos- ja perhehoidossa on otettu käyttöön 3X10D ikäkausimittareiden lisäksi 3X10D lastensuojelumittari sekä perhemittari. Alkuvuoden aikana tavoitteena on ollut mittareiden käytön vakiinnuttaminen osaksi arkista työtä.

FIT-mittarit perustuvat laajaan psykoterapioiden vaikuttavuustutkimukseen, jonka mukaan työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ja siinä rakentuva allianssi on yksi tärkeimmistä tekijöistä työskentelyn onnistumisen kannalta. FIT-mittarit ovat kansainvälisesti laajasti käytössä ja Suomessa käyttö on nopeasti laajenemassa. Hoivatilla on käytössä OpenFIT-ohjelma, jonka avulla kyselyt esitetään ja niihin vastataan joko älypuhelimella, tabletilla tai tietokoneella.

3X10D on lyhyt itsearviointimittari, joka kattaa keskeiset hyvinvoinnin osa-alueet: ihmissuhteet, arjen sujumisen, psyykkiset tekijät sekä hyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Mittaristo tarjoaa välineen, jonka avulla voimme yhdessä asiakkaiden kanssa arvioida heidän hyvinvointiaan ja sen muutoksia. Yhteistyössä syntyntä tietoa hyödynnetään työskentelysuunnitelman tekemisessä, seurannassa ja tarkentamisessa. Mittari on integroitu Domacare-asiakastietojärjestelmään ja se voidaan täyttää suoraan digitaalisesti tabletilla tai tietokoneella.

## Auditoinnit

Hoivatien laatu- ja omavalvonnan toteutumista tuetaan ja seurataan myös vuosittain ulkoisten auditointien (Labquality) ja sisäisten auditointien avulla. Sisäiset auditoinnit eli omavalvontapäivät ovat päivän kestäviä oman toiminnan kehittämisen työkaluja, joilla auditointitiimi tukee yksikköä vaatimustenmukaisen palvelun tuottamisessa. Tapaamisella paikannetaan yhdessä työryhmän vahvuuksia sekä toimenpiteitä edellyttäviä kehittämiskohteita ja poikkeamia. Sisäiset auditoinnit toteutetaan 2–3 vuoden välein sekä yksikön toiminnassa tapahtuneiden muutosten jälkeen. Suunnitelmallisia, laatu- ja ympäristöjärjestelmän mukaisia sisäisiä auditointeja on tehty kuuteen palveluyksikköön ajalla tammikuu - huhtikuu 2024. Erillisiä lääkehoidon auditointeja on tehty kaksi. Vahvuus-havainnot ovat liittyneet muun muassa asiakkaiden kannustavaan kohtamiseen, yksiköiden kehittävään työöteeseen sekä haastavien asiakastilanteiden ennalta ehkäisyä korostavan AVEKKI-toimintatapamallin omaksumiseen. Kehittämiskohteina on havaittu esimerkiksi asiakaspalautteen keräämisen tehostamisen tarve ja asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen asiakastietoa kirjattaessa. Poikkeamahavaintojen perusteella on noussut tarve tehostaa tiedonkulkua systematisoimalla viikkotiimien pitäminen, varmistaa turvallisuussuunnitelmien päivittäminen ja sisällöllinen kehittäminen sekä laajentaa poikkeamahavaintojen tekeminen koskemaan myös muita kuin lääke- ja turvallisuuspoikkeamia. Näiden lisäksi kiinnitämme jatkuvaa huomiota asiakaskohtaisten suunnitelmien toteutumisen seurantaan.

Yhteenveto sisäisten auditointien havainnoista:

- vahvuuksia 39 %
- kehittämiskohteita 35 %
- lieviä poikkeamia 23 %
- vakavia poikkeamia 3 %

ISO 9001 ja ISO 14001 -standardien mukainen ulkoinen auditointi on toteutettu ajalla helmikuu - toukokuu 2024. Ulkoisessa auditoinnissa tehtiin 19 toimintayksiköiden ja prosessinomistajien haastattelua. Havaintoja tehtiin kaikkiaan 141.

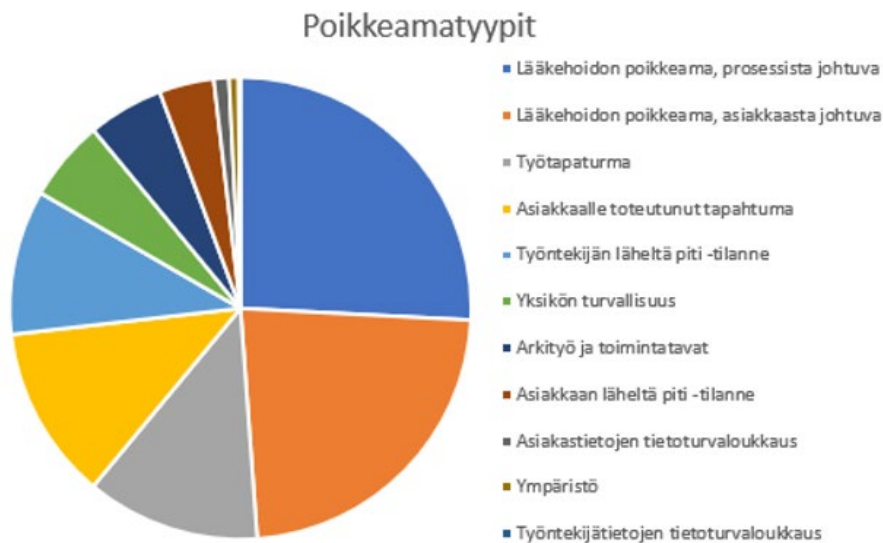
- vahvuuksia 39 %
- kehittämiskohteita 33 %
- lieviä poikkeamia 26 %
- vakavia poikkeamia 2 %

### Itsearviointi

Sisäisten auditoinnin tueksi syksyllä 2024 otetaan käyttöön kvartaaleittain toteutettava itsearviointikysely, jossa toimintayksikkö arvioi ohjeistuksen mukaisen toiminnan toteutumista. Itsearviointinnissa tarkistetaan muun muassa toimintaa ohjaavien lakien, viranomaismääräysten ja tilaajien vaatimusten toteutuminen ja asiakasprosessin sujuminen sovitulla tavalla.

### Poikkeamat

Hoivatien poikkeamaprosessi on toimintajärjestelmään dokumentoitu jatkuvan parantamisen työväline. Tavoitteena on tunnistaa poikkeavan tilanteen taustalla oleva kehittämistarve, joka voi liittyä esimerkiksi puutteellisen työohjeeseen tai vastuiden epäselvään määrittelyyn ja riittämättömään viestintään. Työntekijöitä kannustetaan havainnoimaan ja tekemään ilmoituksia poikkeavista tilanteista matalalla kynnyksellä, jotta voimme sopia miten toisin tekemällä voimme parantaa palvelun laatua ja vaikuttavuutta sekä kehittää työturvallisuutta. Dokumentoidut poikkeamat nähdään osoituksena kehittävistä työotteesta. Eniten poikkeamia on kirjattu lääkehoitoon ja vaaratilanteisiin liittyen. Tavoitteena on laajentaa poikkeamien tunnistaminen ja ilmoittaminen koskemaan entistä paremmin myös muita poikkeamatyyppejä: tietoturva, ympäristöjärjestelmän toteutumista sekä arkityötä ja toimintatapoja.



Tietosuojavaltuutetun toimistoon ei ole tehty yhtään poikkeamailmoitusta. Asiakkaat eivät tehneet muistutuksia, kanteluita tai rajoittamistoimenpiteitä koskevia muutoksenhakuja. Valvontalain mukaisia sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskevia ilmoitusta ei ole tehty.

### Tarkastuskäynnit

Ajalla tammikuu–huhtikuu 2024 Hoivatien yksiköihin on tehty 15 tarkastuskäyntiä. Tarkastuskäynneistä ovat tehneet tilaaja, ympäristöterveydenhuollon viranomainen, työsuojeluviranomainen, pelastusviranomainen sekä työterveyshuolto. Tarkastuskäyntien palaute käsitellään toimintayksiköissä sekä liiketoiminta-alueen johtoryhmissä. Hoivatien tapa on varmistaa, että saatu palaute hyödynnetään myös muissa toimintayksiköissä.