



**Vinkkejä omavalvontasuunnitelmaan
- Kokemuksia Mikkelin seudulta
suunnitelman tekemiseen ja
käyttämiseen työvälineenä.**

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen seudullinen valvontatiimi

Yksityinen ostopalvelu;
Luvan- ja
Ilmoituksenvarainen toiminta
Oma toiminta

Seudullinen johtoryhmä

Aluehallintovirasto/
Valvira

Seudullinen valvontatiimi
Mikkelin-, Pertunmaan -, Mäntyharjun ja
Kangasniemen PTY

Omavalvonta

Tiimin vetäjä

Viranomaisvalvonnan
erityispätevyys koulutus

Vanhusten palvelut

Kotihoito ja laitos- ja
asumispalvelut sekä
tukipalvelut

Sosiaalipalvelut

Perhe -, päihde- ja
mielenterveys ja
vammaispalvelut,
lastensuojelu

Terveyspalvelut

**Omavalvonnan tavoitteena oli
toimintakulttuurin muutos.**

**Henkilökunta ja toiminnasta
vastaavat oppivat arvioimaan
omaa toimintaansa ja
puuttumaan havaittuihin
epäkohtiin välittömästi
yhteisesti sovitulla
menettelytavoilla.**



Pohdintoja v. 2011 ennen omavalvonnan aloittamista omissa yksiköissä

Mitä voitaisiin tehdä paremmin?

Miten havaitut puutteet voidaan korjata nopeasti?

Mikä meidän yksikön arvoperusta on ja miten asiakaslähtöisyys toteutuu yksiköissä?

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

**Omavalvonnän käytännön
tavoite määriteltiin:**

**Miten omavalvonnasta saa
arjessa elävän ja toimivan
työvälineen?**

Miten valvonta palvelee
asiakasta ja käytännön työtä?

Omavalvonta ei ole pelkkä
kirjallinen suunnitelma

Omaavalvonnan ydinkysymys



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

Kannattaa pohtia yhdessä !

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Onnistunut ja tuloksellinen omavalvonta edellyttää, että työyhteisö, johto mukaan lukien, sitoutuu omavalvonnan suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan.

Henkilöstön kouluttaminen omavalvonnasta kannattaa!

Kuka tekee?

Jos omavalvontasuunnitelma jää täysin ulkopuolisen konsultin tehtäväksi, on henkilökunnan sitoutuminen siihen vaikeaa. Konsultti voi laatia omavalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön ja johdon kanssa.

Jos omavalvontasuunnitelma laaditaan johdon tai esimiesten toimesta ilman, että henkilökunta on mukana, henkilökunnan sitoutuminen on vaikeaa. Henkilöstöllä on kuitenkin paras tuntemus työprosesseihin liittyvistä riskeistä ja niistä vaaratilanteista, joihin omavalvontaa tulisi ensisijaisesti kohdistaa.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt ja ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun.



Julkisesti nähtävillä, miksi?

Julkisuudella halutaan edistää toiminnan läpinäkyvyyttä ja sitä kautta asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia ja mahdollisuutta verrata palveluntuottajia keskenään.

Nähtävillä toimintayksikön yleisissä tiloissa esillä siten, että siihen pääsee tutustumaan ilman erityistä pyyntöä.

Kaikkien yksiköiden, myös ostopalvelu, omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä seutusoten nettisivuilla.

Kuntalaisilta saanut hyvää palautetta!

Herättänyt myös kritiikkiä siitä, miten omavalvontasuunnitelmat ovat laadittu ja miten suunnitelma toimii käytännössä?

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Suunnitelma kokoaa yhteen kaikki viranomaismääräykset ja palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat vaatimukset. Kirkastaa perustehtävää!

Mikäli käyttää suunnitelmassa Valviran valmista pohjaa, lomakkeen ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo.

Voi olla myös vapaamuotoinen, kunhan määräyksessä olevat asiat on kuvattu.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Kannattaa miettiä ja ohjeistaa, miten suunnitelmaan asiat kirjataan; asiakas-, työntekijä-, vai organisaatiolähtöisesti?

Omavalvontasuunnitelma ei saa olla ihannetilakuvaus!



Itä-Suomen yliopisto Yhteiskuntatieteiden laitos, Sosiaalityö, Pro Gradu – tutkimus

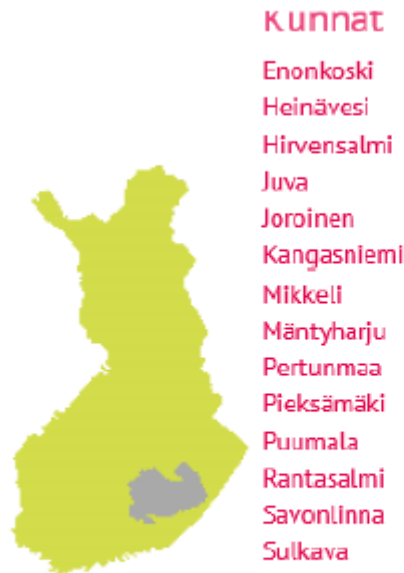
Tutkimuskysymykset:

Miten lakisääteisissä, julkisesti nähtävillä olevissa sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen?

Miten yksiköiden esimies, omavalvonnan vastuhenkilö ja työntekijät kuvaavat omavalvonnan toteutumista käytännössä asiakkaan aseman ja oikeuksien kohdalla?

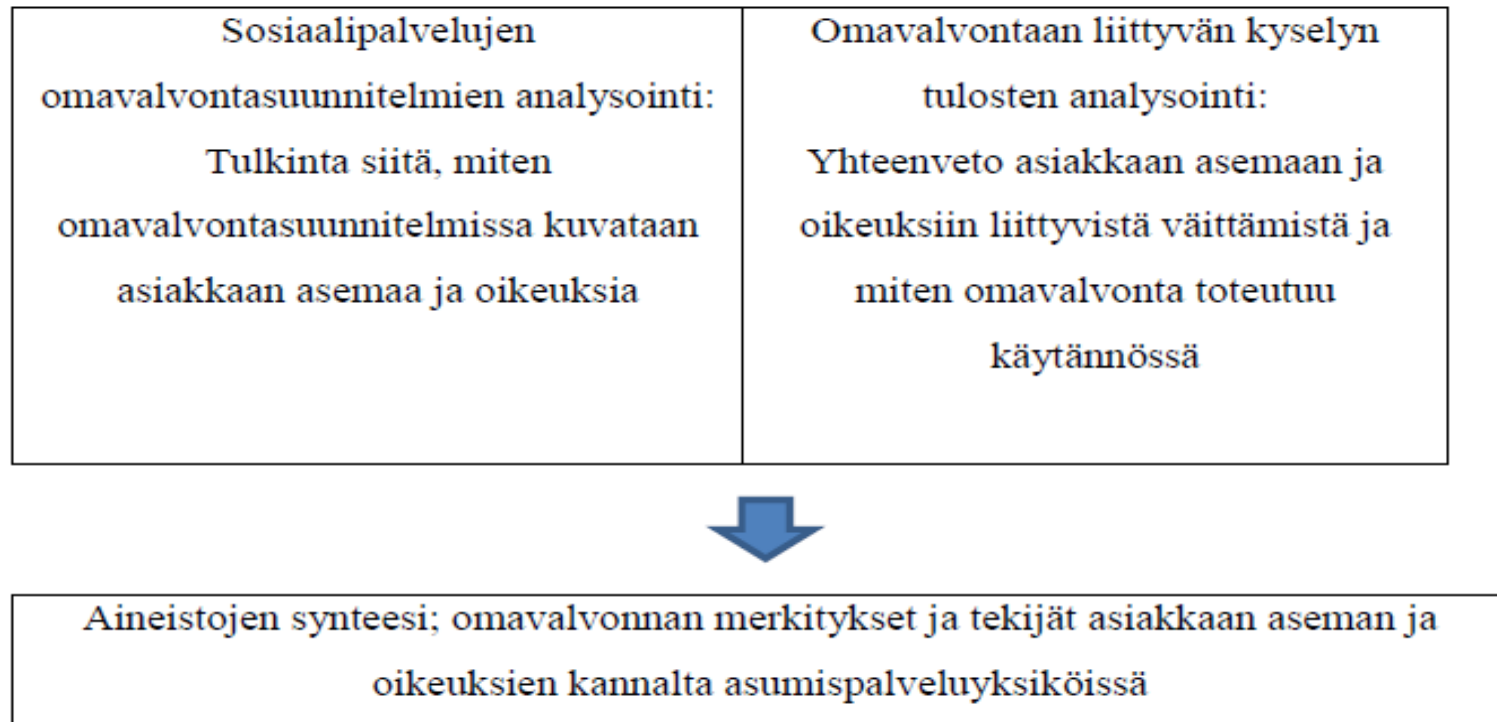
Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat vanhusten ympärivuorokautiset, sekä julkiset että yksityiset, asumispalveluyksiköt Etelä-Savon alueelta, 14 eri kunnasta. Näiden yksiköiden omavalvontasuunnitelmat olivat löydettävissä julkisesti sähköisessä muodossa.



Kuvio 3. Tutkimuksen kohdekunnat. (Etelä-Savon maakuntaliitto i.a.)

Tutkimuksessa käytettiin kahta aineiston keruumenetelmää, omavalvontasuunnitelmien sisällönanalysointia (n =60) ja omavalvontaan liittyvää kyselyä (n=64).



Kuvio 3. Tutkimuksen kaksivaiheinen aineistonkeruumenetelmä

Tuloksia

Omavalvontasuunnitelmista nousi esille neljä omavalvontasuunnitelman lähestymistapaa:

Normi-, organisaatio-, työntekijä- ja asiakaslähtöinen lähestymistapa.

Mitä asiakaslähtöisemmin ja konkreettisemmin omavalvontasuunnitelma oli kirjattu ja kuvattu, sitä paremmin sai kuvan siitä, miten omavalvonta toimii yksikön käytännössä.

Valvonnalla ja omavalvonnalla nähtiin olevan merkitystä asiakkaan aseman ja oikeuksien kannalta.

Asiakaslähtöinen palvelujen suunnittelu, asiakkaan asiallinen kohtelu ja asiakaspalautteet olivat osana asiakkaan oikeusturvan toteutumista ja toiminnan laadunhallintaa sekä kehittämistä.

Taulukko 4. Omavalvontasuunnitelmien lähestymistavat

Normilähtöinen lähestymistapa	Lait, asetukset ja määräykset sekä velvoitteet
Organisaatiolähtöinen lähestymistapa	Toimintatavat, ammattilyhenteet, laadunhallintaohjelmat
Työntekijälähtöinen lähestymistapa	Käytännön näkökulma, tosiasialliset toimintatavat ja käytännöt
Asiakaslähtöinen lähestymistapa	Asiakkaan näkökulma ja rooli sekä osallisuus

Normi- ja organisaatiolähtöiset suunnitelmat olivat enemmän ihannetilakuvauksia ja näistä organisaatiolähtöiset hyvinkin vaikeaselkoisia. Näistä suunnitelmista oli vaikea päätellä, miten ne vaikuttavat asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumiseen.

Tuloksia

Omavalvonta nähtiin koko työyhteisön yhteisenä asiana ja laadunhallinnan työvälineenä, jonka avulla voidaan kehittää toimintaa.

Tämä edellytti sitoutumista, kouluttamista ja toiminnan kulttuurinmuutosta kohti asiakaslähtöisempää toimintaa.

Perinteinen normi- ja informaatio-ohjaus eivät riitä takaamaan asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumista käytännössä, vaan omavalvonta toimintaideologiana on sisäistettävä.

Omavalvontasuunnitelmien tiedoissa ja kyselyn tuloksissa oli ristiriitaisuuksia

Tuloksia

Kyselyssä 50 työntekijää ja 14 esimiestä tai johtajaa kuvasi omavalvonnan toteutumista yksikössään.

Kehittämistä koettiin vielä siinä, että asiakkaat itse ja heidän omaisensa tietävät omavalvonnasta ja pääsevät vaikuttamaan omaan elämäänsä asumispalveluissa > omavalvontasuunnitelmissa kuvattiin, että asiakkaita kuunnellaan, osallistetaan ja huomioidaan, voivat vaikuttaa...

Asiakkaiden osallistumisessa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen, itsemääräämisoikeudessa ja asiakkaan yksityisyyden kunnioittamisessa oli vielä kehittämistä

>omavalvontasuunnitelmissa kuvattiin näiden toteutuvan hyvin ja oli paljon normi- ja ihannetilakuvausta, jopa suoraa lakitekstiä

Tuloksia

Jotkut omavalvontasuunnitelmat olivat keskenään täysin identtisiä – kyseessä olivat saman palveluntuottajan eri paikkakunnan yksiköt. Nämä suunnitelmat oli tehty organisaatiolähtöisesti ja kuvattu organisaation ohjeita ja käytäntöjä.

- Kannattaa luetuttaa omavalvontasuunnitelmat myös ulkopuolisella taholla, esim. yhteistyötahoilla, omaisilla, vanhusneuvoston jäsenillä
- Onko suunnitelma ymmärrettävissä? Konkreettinen? Selkeä? Ja miten palvelee käytäntöä?
- Miten näkyy asiakaslähtöisyys?
- Kannattaa kirjata asiakaslähtöisesti, mitä asiakas saa, kokee, tuntee, voi tehdä, miten osallistuu jne...
- Omavalvontasuunnitelmaan tuodaan esille myös kehittämiskohteita ja tavoitteita, ei saa olla pelkkää ihannetilakuvausta

YHTEENVETO

- Konkretisoitava ensin, mitä hyvä laatu tarkoittaa omassa yksikössä ja mitä seikat ovat asiakkaiden/omaisten mielestä tärkeitä > määriteltävä tavoitetaso ja kehittämiskohteet, vastuut ja seuranta
- Koko henkilökunta mukaan omavalvontaan, mutta tarkoituksenmukaisella tavalla – tärkeintä on ymmärtää, miksi toimitaan näin ja miksi omavalvontaa tehdään?
- Henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa ja puuttuu havaittuihin epäkohtiin, avoin keskustelukulttuuri ilman syylistämistä
- Henkilökunta kuulee asiakkaita ja omaisia sekä ottaa palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä
- Esimies vie asioita eteenpäin ja vastaa toimenpiteistä
- Johdon sitoutuminen omavalvontaan
- Liitetään omavalvontasuunnitelman toteutumisen arviointi osaksi toiminnan itsearviointia ja muuta arviointia
- Omavalvontasuunnitelma toimii myös perehdyttämisen ja toiminnan kehittämisen työvälineenä
- Vältetään sitä, että omavalvonnasta tulee jokin irrallinen lisävaiva yksikön toimintaan tai on pelkkä asiakirja mapissa

Suunnitelman jälkeen alkaa omavalvonta



Tavoitteena on, että käytännön omavalvonta toteutetaan päivittäisessä asiakastyössä ja jokainen toimintayksikön työntekijä sitoutuu ja hallitsee omavalvonnan seurannan ja raportoinnin.



Valvira 2013. Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa. Selvityksiä 2/2013.

Esimies vastaa, mutta jokaisen on omalta osaltaan varmistettava, että organisaation laatutavoitteet ja sovittu laatutaso saavutetaan ja toteutuu koko ajan



Työyhteisön laadun omavalvonta

**Jatkuva
Ja
Systemaattista
Toiminnan
Arviointia**



Henkilökohtaisen laadun omavalvonta



Omavalvonta työvälineenä

Perehdytys osana johtamista ja omavalvontaa

- Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja ihmiset sekä työnsä ja siihen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet.

> Nämä asiat on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa!

Perehdyttämisen työvälineenä voi olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja ns. perehdyttämisen tsekkauslista lisänä varmistaa sen, että työntekijä saa kaikki työssään tarvitsemansa tiedot ja perehdyttämiseen sitoutuu perehdyttäjä ja perehtyjä

OMAVALVONTA ON SISÄISTÄ YRITTÄJYYTTÄ” JA ON HYVÄ KEHITTÄMISEN TYÖVÄLINE

Käytännössä se voi merkitä
oikeaa määrää työtä, oikean
laatuista työtä ja oikealla
asenteella tehtyä työtä
asiakkaiden hyväksi!

Miten arvioidaan, mitataan ja seurataan sosiaalipalvelujen omavalvonnan toteuttamista? Mittari?

Omavalvonta

Liikuntapaikkojen omavalvontajärjestelmä on loistava työkalu työn laadun ja turvallisuuden kehittämisessä. Sen käyttö auttaa tehostamaan työn suunnittelua aina toteutukseen asti. Omavalvonnalla pystytään tilastoimaan sähköisesti kaikki tärkeäksi koettu toiminta ja mahdollisissa vahingo/kiista tilanteissa toteennäyttämään palveluntarjoajan asianmukainen toiminta. Järjestelmä on mahdollista suunnata myös kiinteistöalalle ja teollisuuden kunnossapitoon (KUPOVA)



Yhtä
mittaria ei
ole!

Lipova

Lipova on liikuntapaikkojen omavalvonta ohjelmisto.

Järjestelmä on luotu yhteistyössä Lohjan Liikuntakeskus OY:n kanssa.



Esimerkki Mikkelin seudun vanhustenpalvelujen arviointimittareista

HYVINVOINTIKERTOMUKSEN ARVIOINTITIETO

- Ikääntyneen väestön hyvinvointi

OMAVALVONTA

- Toiminta suhteessa lakivelvoitteisiin ja laatuun (sis. Asiakaskyselyt ym.)

KUNTAMAISEMA

- Toiminta suhteessa talouteen

ODOTUSAIKOJEN JULKAISU

- Palveluihin pääsy suhteessa lakivelvoitteisiin

PALVELURAKENNE INDIKAATTORIT

- Palvelurakenne

RAVATAR, MMSE yms

- Asiakkaan toimintakyky

HaiPro, 4Ks- ohjelma

- Riskien hallinta

Omavalvontasuunnitelma työvälineenä

Kokemuksia Mikkelin sotesta:

- Perehdyttämisen työvälineenä hyvä, sitouttaa omavalvontaan
- Muuttanut toimintakulttuuria asiakaslähtöisemmäksi
- Innostanut oman toiminnan kehittämiseen ja valmentamiseen
- Voidaan vertailla oman ja ostopalveluiden toimintaa omavalvontasuunnitelman kautta
- Toimii valvonnan työvälineenä valvontakäynneillä ja epäkohtailmoituksissa
- Toimii työvälineenä laadittaessa asumispalveluiden tarjousasiakirjoja
- Asiakkaille ja omaisille antaa hyvän kuvan palvelusta ja toiminnasta
- Tuonut systemaattista ja ennakoivaa palvelun laadun arviointia, enää ei ole vain esimiehen harteilla
- Opittu ilmoittamaan epäkohdista

EDELLETTÄNYT JATKUVAA KOULUTUSTA JA VALMENTAMISTA, JOTTA KULTTUURIMUUTOS SAADAAN AIKAISEKSI. TYÖ JATKUU....

ESIMIEHEN AKTIIVINEN JA MOTIVOIVA ASENNE VIE MUUTOSTA ETEENPÄIN!

KIITOS



Niina Kaukonen, Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystalvet
Vammais- ja vanhustalvetujen johtaja ja valvonnan vastuuhenkilö
044 7944003, niina.kaukonen@mikkeli.fi