TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

Green care –palveluiden laatu – taustatietoa ja kehitystyön alustavia tuloksia

Anttolanhovi 14.9.2012

Raija Lääperi

VoiMaa-hankkeen tavoite

- Kehittää Green Caren laadunhallintaa palvelujen tuottajien, asiakkaiden ja viranomaisten käyttöön
- Tuottaa raportti Green care -toiminnan laadun osa-alueista sekä alustavista laatu- tai vastuullisuuskriteereistä, jotka ohjaavat palvelujen ostajia ja tuottajia palvelujen tuottamisessa ja niiden ostamisessa

LAATUUN LIITTYVIÄ KÄSITTEITÄ

Käsitteitä 1

- Kun puhutaan **laadusta,** on kyse niistä ominaisuuksista, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistetut odotukset
- **Sote:ssa** laadun voi määritellä kyvyksi täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaidolla, edullisin kustannuksin ja lakien, asetusten ja määräysten mukaan
- Yleisessä laatukielessä **laatujärjestelmä** tarkoittaa organisaation rakenteiden, resurssien ja keinojen järjestämistä laadun aikaansaamiseksi ja ylläpitämiseksi.Laatujärjestelmä koostuu laatukäsikirjasta, prosessikuvauksista, työtapakuvauksista ja viiteaineistosta

Laatukäsikirja

- kuvaa organisaation toiminnan ohjausjärjestelmän. Ei siis riitä, että vain kuvataan organisaation/työyksikön toiminta. On myös tuotava esiin, miten palvelujen laatu varmistetaan erilaisissa tilanteissa, miten hallitaan riskit ja uhkat sekä miten toimitaan suunnitelmista ja sovitusta poikkeavan toiminnan sattuessa
- laatukäsikirjalle ei ole olemassa yleisiä muotovaatimuksia

Laatukriteerit

- Mittapuita laadulle
- Konkretisoivat laadun sisällön
- Laatukriteerien avulla voidaan todeta, arvioida, erotella hyvä ja huono laatu, joskus puhutaan laadun minimikriteereistä
- Laatukriteerejä on monenlaisia, monen tasoisia ja moneen eri tarkoitukseen

Laatukriteereitä ovat myös

Laadun seuranta ja arviointi (esimerkiksi)

- Toiminnalle on laadittu laadunvalvonta/-varmistussuunnitelma, jonka mukaan toteutetaan toiminnan laatutyötä.
- Käytössä on toimiva ja tarkoituksenmukainen palautejärjestelmä. Palautteet, myös valitukset, huomioidaan tarvittavalla tavalla. Laatua seurataan sopivilla mittareilla ja riittävän usein.
- Palautteen antajina asiakkaat, henkilökunta(itsearviointi)

MIKSI LAADUNHALLINTAA, LAATUJÄRJESTELMIÄ

Laadunhallinta

- Osa johtamisjärjestelmää.
- Hyvä laatu on keskeinen kilpailukykytekijä
- Laadunhallinnan tavoitteena on asiakastyytyväisyys, kannattava liiketoiminta sekä kilpailukyvyn säilyttäminen ja parantaminen
- Laatu on siis paljon enemmän kuin tuotteen tai palvelun virheettömyys tai palvelun asiakasystävällisyys
- Koskee niin yhden hengen yrityksiä kuin työnantajayrityksiä
- (http://ek2.ek.fi/sosiaalialan_tyonantajaliitto/fi/elinkeinoasiat/laadunhallinta/laatutyo_on_osa_arkea.php)

Miksi laatujärjestelmä?

- Palveluiden kysyntä kasvaa?!
- Yksityisten palveluntarjoajien määrä kasvaa!?
- Yksityiset asiakkaat haluavat laatua ja luotettavuutta?!
- Kunnat yksityistäneet palveluja
- Kunnat edellyttävät yksityisiltä palveluntarjoajilta laatua, laadun dokumentointia (sertifikaattia?)
- Lähde:Kirsi Nikander(Kotityöpalvelun laatu - esitys 13.6.2011)
-

KOHTI SUOMALAISTA GREEN CARE - LAADUNHALLINTAA

GC-laadunhallintatyön eteneminen

- Painotus sosiaali-ja terveyspalveluissa , sote-laatu
- Lakien, asetusten, määräysten ja ohjeiden koostaminen (Suomi)
- Kirjallisuuskatsaukset (yleinen laatukirjallisuus, sote-laatu, GC-laatu (Hollanti, Norja, Englanti), matkailun laatu
- GC-toimijoiden haastattelut, matkailun laatuasiantuntijoiden haastattelut, sote-alan laatuasiantuntijoiden haastattelut
- Ulkomaisten GC-laatujärjestelmien, käsikirjojen hyödyntäminen
- Laatutyön konkretisointi-kohti green care laadunhallintaa/ laatusuosituksia (raportin kirjoitusvaihe)

Haastattelukierros sote-alan GC-toimijoille (kuntoutus, terapia) laatuvaatimuksista kilpailutukseen, tarjouspyyntöihin liittyen 1

- YLEISESTI
- Lain vaatimukset pohjana, täytettävä
- Kunta, KELA vaatii usein laatudokumenttia, esimerkiksi laatukäsikirjaa
- Kilpailutilanteessa voidaan asumispalveluita tuottavilta vaatia myös lain vaatimuksia suurempia huonekokoja hyviä ulkoilualueita, omia wc-tiloja huoneisiin, hyviä ulkoilualueita jne.
- Lisäpisteitä kilpailutuksessa voi saada soveltuvista koulutuksista ja pätevyyksistä

Haastattelukierros sote-alan GC-toimijoille (kuntoutus, terapia) laatuvaatimuksista kilpailutukseen, tarjouspyyntöihin liittyen 2

- GREEN CARE -toiminta
- Kuntien puolelta ei erillisiä vaatimuksia GC-toiminnalle so. ympäristölle, eläinten käyttämiselle toiminnan apuna jne.
- Esimerkiksi toimintaterapeutti voi oman harkintansa mukaan käyttää eläimiä tai kasveja terapiassa
- Ratsastusterapia toistaiseksi ainoa terapiamuoto, joka mainitaan KELAn standardeissa(laatukäsikirja tai muu laatudokumentti vaaditaan) (Vaikeavammaisten avo – ja laitosmuotoisen kuntoutuksen standardi)
- Eläinavusteisen toiminnan laatuvaatimukset tulevat pääosin toiminnan sisältä esimerkiksi alpakoiden sertifiointi (ALAT-testi, www.alat.fi)

Kohti Green care –laatukriteereitä

- Lähtökohtana Green careen liittyvät yleiset arvot ja eettiset periaatteet
- Luonto, kasvit ja eläimet tärkeässä roolissa laadunhallinnassa
- ”GC -palveluntarjoaja tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja turvallisia tuotteita ja palveluita. Hän huolehtii töistään siten, että niille asetetut vaatimukset saavutetaan. Toimija arvioi säännöllisesti työnsä laatua ja turvallisuutta. Toimija perehtyy myös GC -toiminnan laadun kehittämiseen.”
- Muut kriteerit muotoutuvat toiminnan sisällön mukaan hoito, hoiva, virkistys
- Luvanvarainen toiminta tarkasti säänneltyä ja laadun varmistusta vaaditaan
- Erityisesti silloin, kun palveluiden maksajana on julkisyhteisö, laatu ja laatutyö ovat tärkeässä roolissa
- GC-laatukriteerejä laadittu Norjassa ja Hollannissa maatilalla tapahtuvaan toimintaan
- Puutarha- ja eläinavusteiseen terapiaan liittyviä kriteeristöjä useita

Esimerkkejä mahdollisista kriteereistä (kerätty eri lähteistä)

- **Eläimet ja kasvit**
- Toiminnassa käytetään vain ehdottoman terveitä eläimiä.
- Eläinten kohtelussa noudatetaan aina eläinsuojelulainsäädäntöä.
- Eläimiä kohdellaan aina hyvin ja lajin mukaisella tavalla.
- Eläinten turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehditaan sekä toiminnan aikana että sen ulkopuolella.
- Eläimille tarjotaan mahdollisuus lajityypilliseen käyttäytymiseen. Eläimen lajityypillinen käytös huomioidaan sekä toiminnassa että sen ulkopuolella.
- Käytettävät eläimet ovat luonteeltaan toimintaan sopivia, terveitä, puhtaita ja riittävästi koulutettuja. Hevosten suositeltava alaikäraja on 5 vuotta. (Tukes:Ohje ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi)

jatkuu

- Toiminnassa käytettävät eläimet on testattu, mikäli sopiva testi on kyseiselle eläinlajille saatavissa. Jos testiä ei ole, toiminnan harjoittaja arvioi eläimen sopivuuden toimintaan.
- Eläinten hoidosta ja hyvinvoinnista vastaa nimetty henkilö myös silloin, kun eläinten hoitoon osallistuvat myös asiakkaat.
- Toiminnassa käytettävät eläimet ja/tai kasvit ja toiminnan käyttäjät/käyttäjäryhmät ovat toisilleen sopivia.
- Erityisryhmien tapauksessa kiinnitetään erityistä huomiota menetelmien sopivuuteen.
- Käyttäjiä ohjataan eläinten käsittelyssä/puutarhatöissä riittävällä tavalla ja varmistetaan, että ohjeet ymmärretään.
- Toiminnassa käytettävät kasvit ovat turvallisia (allergiat, piikit tms.).

SERTIFIOINTI, LAADUN TUNNUSTUS, TUOTEMERKKI?

Miten yritys saa laatusertifikaatin (esimerkki kotityöpalvelut)

- Osallistuu laatujärjestelmän koulutusohjelmaan (4-5 x ½ pv)
- Tekee itsearvioinnin
- Tekee laatukäsikirjan ja siihen liittyvät dokumentit
- Hakee auditointia
- Auditoija tekee lausunnon auditoinnista ja toimittaa sen laatulautakunnalle
- Laatulautakunta tekee päätöksen laatusertifikaatin hyväksymisestä
- Sertifikaatti voimassa alkuvaiheessa 2 vuotta, myöhemmin 3 vuotta (Lähde: Nikander Kirsi)

Laatujärjestelmän(sertifioidun) merkitys yrittäjälle

- väline kehittää omaa toimintaa ja osaamista
- verkottuminen muiden yrittäjien kanssa
- sertifikaattimerkin käyttö yrityksen palvelujen markkinoinnissa
- yrityksen ja alan imagon kehittäminen
- liiketoiminnan kehitys, yrityksen kasvu
- työhyvinvointi, työn hallinta
- osallistuminen kunnan kilpailutukseen, palvelusetelin tarjoajaksi?
- yritys kotityöpalvelurekisterissä www.kotityopalvelut.fi

(Lähde:Nikander, Kirsi)

OMAVALVONNALLA KOHTI LAADUNHALLINTAA

Valviran määräys omavalvontasuunnitelman laadinnasta yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille (http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta)

- Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset, joissa on otettu huomioon palvelujen laadusta annetut suositukset. Omavalvonta on osa toimintayksikössä tai toiminnassa toteutettavaa laadunhallintaa.
- Omavalvontasuunnitelma laadittava 1.9.2012 mennessä.
- Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät toimialan ja toiminnan mukaan siten, että eri aloilla toimivat yritykset soveltavat määräyksiä niiltä osin kuin määräysten mukaiset toiminnot toteutuvat palvelussa.

Omavalvonta soveltaminen

- Lakia sovelletaan sellaisiin sosiaalipalveluihin,

  joita kunta on velvollinen järjestämään sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 §:nmukaan, sikäli kuin niitä on mahdollista tuottaa yksityisesti. Tällaisia palveluja

  ovat sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, asumispalvelut, laitoshuolto ja lasten päivähoito.
- Omavalvonta tulee käynnistää myös ilmoituksenvaraisissa yksityisissä sosiaalipalveluissa.
- Näihin luetaan kotipalvelun tukipalvelut tai niihin rinnastettavat palvelut, joita ovat muiden muassa ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-,siivous-, kuljetus-, saattaja- ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.
- Omavalvontasuunnitelma tulee laatia myös luvanvaraisesti tuotettuun ammatilliseen perhehoitoon, jota annetaan yksityiskodissa.

Omavalvonta

- voi olla itsenäinen osa laajempaa yksikössä käytössä olevaa laadunhallintajärjestelmää, mutta se voi olla myös itsenäinen palvelujen laadun kehittämiseksi ja varmistamiseksi laadittu toimintojen kokonaisuus.
- Yritykset, jotka tarjoavat sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluja, laativat yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 6 §:n mukaisen omavalvontasuunnitelman rinnalle sosiaalihuollon palvelun sisältöä koskevan omavalvontasuunnitelman.

GC-toimintojen luokitusyrityksiä laadunhallinnan näkökulmasta

Toiminnalli-suus

Seikkailuterapia

Päivätoiminta maatilalla

Ratsastusterapia

Sos. ped. hevostoiminta

"Erämaaterapia" (metsäretket, kalastus jne.)

Puutarhaterapia

Terapeuttinen puutarhanhoito

Työhyvinvoin-ti

Ekoterapia

Ekopsykolo-gia

Parantavat puutarhat (toipuminen, aistien stimulointi, aktiivinen tai passiivinen toiminta)

Eläinvierailut laitoksissa

Oleskelu luontoympäristössä

Terapian ammatillisuus

Palvelu

Lastensuo-jelu

Terapiat (toiminta- ja fysioterapia)

Ympärivuorokautiset asumispalvelut (vanhukset, vammaiset, päihde- ja mielenterveysongelmaiset)

Päivätoiminta

Psykologia

Työtoiminta

Kasvatus (koululaisryhmien vierailut maatilalla, luontoretket ym.)

Päiväkodit, perhepäivä-hoito

Työhyvinvointi

Matkailu ja virkistys

Laadunhallinnan pakollisuus

LAADUNHALLINTATYÖ JATKUU HAASTEITA

Green care-laadunhallinnan kehittämisen paalutusta

- Raportti Green care –laadunhallinnasta meillä ja muualla (kevät 2013)
- Laatulautakunnan tai vastaavan perustaminen GC-toimintaan
  - Päätökset Green care laadun osa-alueista ja peruskriteereistä
  - Päätökset sertifioinnista
  - Päätökset Green care-laadun liittämisestä olemassa oleviin laatujärjestelmiin(esim.matkailu)
  - Päätökset mahdollisista GC-laadun portaista
  - Koulutukseen ja mahdolliseen auditointiin liittyvät ratkaisut

SUUR JYVÄSKYLÄN LEHTI Yrittäjyys

Varjolan tilan Markus Kallio:

”Hankalistakin ajoista pääsee yli, jos laatuasiat ovat kunnossa”

s. 26