



Omavalvontaohjelma

2024-2025

Laatija: Laaturyhmä

Hyväksyjä: Johtoryhmä



Omavalvontaohjelman sisältö

Omavalvontaohjelman sisältö	2
Johdanto.....	3
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	4
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	6
3.1 Palvelujen saatavuus	6
3.2 Palvelujen jatkuvuus	7
3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	7
3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	9
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	10
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	10



Johdanto

Suomen Avustajapalvelut tuottaa sosiaalihuollon palveluihin kuuluvaa vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vammaisille, kehitysvammaisille ja pitkäaikaissairaille. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa asiakasta toteuttamaan omia valintojaan päivittäisissä toimissa, työssä ja vapaa-ajalla.

Suomen Avustajapalvelut on perustettu edistämään ihmisten tasavertaisuutta. Arvojamme ovat vastuullisuus, yksilöllisyys ja avoimuus. Toimintaa ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden tukeminen sekä vastuullinen toiminta.

Suomen Avustajapalveluiden omavalvontaohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.



1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tämä omavalvontaohjelma ohjaa omavalvonnan toteutumista konsernitason tasoisesti. Kussakin palvelupisteessä tehdään erillinen omavalvontasuunnitelma huomioiden palvelupisteen edellytykset ja tarpeet. Palvelupisteiden suunnitelmat tehdään yrityksen pohjaa hyödyntäen. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen vastaava johtaja ja vastuuhenkilö.

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma laaditaan johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvonnassa kukin työntekijäryhmä vastaa omasta toiminnastaan ja raportoivat siinä mahdollisesti tapahtuvista läheltä piti -tilanteista, poikkeamista, puutteista, virheistä sekä tapaturmista. Palvelukoordinaattorit ovat lähiesihenkilöitä, jotka valvovat alaistensa toimintaa sekä arvioivat omavalvontasuunnitelman toteutumista säännöllisesti osana päivittäistä johtamistyötä ja erikseen henkilöstöpalavereissa. Palvelujohtajat vastaavat oman liiketoimintansa laadusta ja toimivat palvelukoordinaattoreiden lähiesihenkilöinä. Palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilön ollessa vuosilomalla tai poissaololla hänen sijaisenaan toimii vastuuhenkilölle säädetyt edellytykset täyttävä sijainen (palvelukoordinaattori tai palvelujohtaja).

Toiminta täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) ja toimintaa säätelevissä asetuksissa asetetut vaatimukset. Asianmukaiset toiminnan viranomaisrekisteröinnit tehdään sekä ylläpidetään ajantasaisena ja toimintaa seurataan vaatimusten mukaisesti. Toimintaa varten on riittävästi osaavaa henkilökuntaa. Tilat ja laitteet ovat asianmukaiset. Vuosittain teemme määritellyt riskikartoitukset ja huomioimme niiden tulokset toiminnan suunnittelussa. Seuraamme asiakasturvallisuuden poikkeamia sekä analysoimme niitä säännöllisesti palvelupisteittäin ja organisaatiotasolla. Asiakasasiakirjojen laatimisesta, käsittelystä ja säilyttämisestä on ajantasainen ohjeistus. Valvontaviranomaisille annetaan tarvittavat tiedot asiakaskantelujen käsittelemiseksi ja toiminnassa noudatetaan asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia mukaan lukien muistutuksiin vastaaminen.



Selvityspyynnöt tallennetaan ja käsitellään Falcony-laaturjestelmässä sovitun työnjaon mukaisesti.

Yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö ja palvelukoordinaattorit. Omavalvonnan toteutumista arvioidaan säännöllisesti osana päivittäistä johtamistyötä ja erikseen henkilöstöpalaverissa. Omavalvonnan toteutumisen arvioinnissa hyödynnetään myös kerättäviä tietoja esimerkiksi asiakaspalautteiden arvioinneista ja läheltä piti - tilanteiden läpikäymisistä.

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Suomen Avustajapalvelut noudattaa kaikessa tekemisessään laatimiaan sopimuksia, valvojan viranomaisen ohjeistuksia sekä Suomen lakia. Suomen Avustajapalvelut tuottaa avustamispalveluita ainoastaan hyvinvointialueilla joko ostopalvelulla tai palvelusetelillä. Ostopalvelussa on Suomen Avustajapalveluiden ja hyvinvointialueen välillä kirjallinen sopimus.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 muutoksineen 601/2022) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Henkilöstö

Palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmissa esitetään kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta. Myös sijaishenkilöjärjestelmä kuvataan, samoin suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista ja kelpoisuuden varmistamisesta sekä kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin



ylläpitämisestä. Henkilöstön osalta on erityisen olennaista se, miten varmistutaan henkilöstön osaamisesta ja riittävydestä kaikissa tilanteissa.

Kaikkia työntekijöitä tulee informoida omavalvonnan toteuttamisesta. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tuoda esiin mahdollisesti havaitsemansa epäkohdat ja tulla kuulluksi. Poikkeamailmoitukset tallennetaan Falcony-laaturjestelmään ja käsitellään palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

3.1 Palvelujen saatavuus

Hyvinvointialueen vammaispalvelun viranhaltija, tilaaja, arvioi asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta, kestosta sekä tuntimääristä tehdään aina yksilölliseen, tilaajan laatimaan palvelusuunnitelmaan perustuen.

Suomen Avustajapalvelut kartoittavat asiakkaan tarpeet, toiveet ja tilanteen ennen ensimmäistä avustuskäyntiä ja laatii toteuttamissuunnitelman, josta ilmenee keskeiset asiat asiakkaan palvelun kannalta. Toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Se on työntekijöiden saatavilla toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään palvelukoordinaattorin toimesta vuosittain tai tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa oleellisesti.



3.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelukokonaisuus tulee olla asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Sidosryhmäyhteistyössä korostuu palveluyksikön näkökulmasta erityisesti alueellinen yhteistyö asiakkaan hoitoketjuun osallistuvien tahojen kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutuu palveluntuottajapalaverissa, yhteistyötapaamisissa sekä säännöllisellä viestinnällä ja tiedottamisella. Päivittäisessä toiminnassa palvelupisteen palvelukoordinaattori tekee henkilökohtaisen avun asiakkaiden kohdalla moniammatillista yhteistyötä asiakasta hoitavien tahojen kanssa asiakkaan suostumuksen mukaisesti.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma

Yrityksellämme on organisaatiotasoinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain johtoryhmän toimesta. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa kuvataan yrityksen yleiset valmiuden ylläpitämisen ja jatkuvuudenhallinnan periaatteet. Jokainen palvelujohtaja vastaa alueensa hallinnollisesta ja operatiivisesta johtamisesta yhdessä alueellisten palvelukoordinaattoreiden kanssa.

3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Suomen Avustajapalveluiden laadun keskiössä on lainsäädännön ja viranomaisten asettamien vaatimuksien noudattaminen; asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden huomioiminen sekä työntekijöiden työhyvinvoinnin huomiointi organisaation johtamisessa ja sen kaikessa toiminnassa. Suomen Avustajapalvelut tuottaa palvelua vastuullisesti ja turvallisesti sekä arvojen ja eettisten periaatteiden mukaisesti.

Suomen Avustajapalvelut panostaa työntekijöiden rekrytointiin ja siihen liittyvään joka päiväiseen prosessiin. Esihenkilöt varmistavat, että työhön valituilla henkilöillä on halua toimia vammautuneiden asiakkaiden tukena ja apuna asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.



Palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmissa huomioidaan toimitilojen ja välineiden turvallisuuteen liittyvät seikat.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Asiakastietojen käsittelyssä käytetään Valviran hyväksymiä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettuja tietojärjestelmiä. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Kukin henkilöstön jäsen vastaa tietoturvaan liittyvän ohjeistuksen noudattamisesta työtehtäviensä mukaan sekä havaitsemiensa tietoturvaan tai tietosuojaan liittyvien uhkien ja heikkouksien raportoinnista viivytyksettä tietosuojavastaavalle.

Suomen Avustajapalvelut noudattaa henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuojasetusta ("tietosuojasetus"), kansallista tietosuojalakiä (1050/2018) sekä sote-alan henkilötietojen käsittelyä koskevaa erityissääntelyä (erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703/2023)). Suomen Avustajapalvelut on sosiaalihuollon palveluntarjoajana oikeus käsitellä asiakkaan arkaluonteisia terveydentilaan tai vammaisuuteen liittyviä ja hänelle myönnettyyn palveluun liittyviä välttämättömiä henkilötietoja (tietosuojalaki 6 § 1 mom 5 kohta). Työntekijän asiakastietojen käsittelyn perusteena on tietoteknisesti varmistettu asiakassuhde (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 9 §).

Suomen Avustajapalveluiden tietosuojavastaava on Jerry Pasanen (jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi).

Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt

Infektioiden ja tartuttavien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemisessä noudatetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laatimia ajantasaisia ohjeita, joista tiedotetaan henkilökuntaa. Jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa hygieniäkäytäntöihin ja



aseptiikkaan. Palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmassa kuvataan tarkemmin, miten seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma

Suomen Avustajapalveluissa on organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma kattaa lääkehoidon kokonaisuuden suunnittelun, toteutuksen sekä siinä tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja raportoinnin. Lääkehoitosuunnitelmassa otetaan kantaa lääkehoidon käytännön toteutukseen sekä erityisiin riskeihin toiminnan osalta.

Lääkinnälliset laitteet

Avustajapalveluissa lääkinnällisten laitteiden, tietojärjestelmien ja teknologian käyttö on järjestetty siten, että apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan apuvälinetarpeista esihenkilölle, joka puolestaan on yhteydessä viranhaltijaan tarpeen arvioimiseksi. Työntekijöille tarjotaan perehdytystä apuvälineiden käyttöön, mikä varmistaa, että he osaavat käyttää laitteita ja teknologiaa asianmukaisesti ja turvallisesti.

3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, yhdenvertaiseen ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Suomen Avustajapalveluiden toimintaperiaatteisiin kuuluu, että asiakas saa vaikuttaa henkilökohtaisen avun sisältöön sekä siihen, kuka häntä avustaa sekä missä ja milloin avustus tapahtuu. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden ja toiveiden mukaisesti tunnistuen asiakkaan omia voimavaroja ja hyödyntäen niitä mahdollisuuksien mukaan.



Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus antaa muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai viranhaltijalle. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian viipymättä ja hänen on annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Asiakas voi antaa palautteen myös anonyymisti internet-sivujemme kautta, jossa on käytössä Whistle Blower -kanava.

4. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Henkilökunnalla on sosiaali -ja terveydenhuollon valvontalain § 29 mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät, ja tämä ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Suomen Avustajapalvelut Oy:n työntekijää. Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa riskit ja laatupoikkeamat tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista kirjataan Falcony-raportointijärjestelmään.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niistä ilmoittaminen viivytyksettä, niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vaara- ja haittatapahtumista ilmoittaminen ja niiden kirjaaminen on jokaisen työntekijätahon tehtävä. Havainnot saatetaan viivytyksettä toiminnasta vastaavan tietoon. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontasuunnitelmat tarkastellaan lisäksi vuosittain ja julkaistaan yrityksen internetsivuilla www.suomenavustajapalvelut.fi.



Omavalvonnan toteutumista seurataan yksiköissä jatkuvasti. Laaturyhmä laatii koonnin havainnoista, poikkeamista ja palautteista sekä niiden pohjalta tarvittaessa tehtävistä muutoksista. Omavalvonnan seuranta julkaistaan yrityksen internetsivuilla neljännesvuosittain.