

ASR-PALVELU OY – OMAVALVONTAOHJELMA

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen tehtävien ja palvelujen omavalvonta on osa niiden järjestämistä ja tuottamista. Alueensa toimintayksiköiden valvonta on hyvinvointialueiden tehtävä ja yksiköiden omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä.

Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastustoimen tehtävien varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatumisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Sotevalvontalaki ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023](#)) 4. luku,

[Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021](#) 4 luku:16 §)

Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava sekä **omia että ostopalvelutuottajiaan ja näiden alihankkijoita** ja pelastustoimen palvelutuotantoa. Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo aiempaa selkeämmin nimenomaan järjestämisvastuussa oleva toimija, eli hyvinvointialue. Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 4. luku,
Laki pelastustoimen järjestämisestä 16 §)

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen. Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan palveluyksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset. Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen sotevalvojen, palveluntuottajien ja valvovien viranomaisten välillä.

1. Johdanto

Tämä omavalvontaohjelma perustuu valvontalain edellyttämän omavalvontaohjelman velvoitteisiin. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma kahdeksi vuodeksi kerrallaan.

Omavalvontaohjelmassa määrittelemme, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- tehtävien lainmukainen hoitaminen
- tehtyjen sopimusten noudattaminen
- palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- havaittujen puutteiden korjaaminen
- seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.

Omavalvonta on yrityksen toimintayksiköiden sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystalvet. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toimintayksikön toiminnan jatkuvaa omaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että ASR-palvelu Oy:n toimintayksiköiden asukkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan toimintayksiköiden päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

2. Tehtävien lain mukainen hoitaminen

Yrityksemme tuottamien palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohta palveluntuottajan toiminnassa ja tehtävien

lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstö tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön. Peruskoulutuksessa lainsäädäntöä opetetaan mutta yritys huolehtii myös ulkoisten ja toimipaikkakoulutusten kautta että henkilöstöllä on riittävä lainsäädännön tuntemus. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan ensisijaisesti omavalvonnan kautta mutta myös palveluiden ostajan ja viranomaisvalvonnan kautta saatu palaute kertoo lainsäädännön toteutumisesta. Hoivapalveluamme ohjaavia lait ja asetukset sekä mahdolliset suositukset alla listattuina:

Lait ja asetukset

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli vanhuspalvelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen säilyttämisestä.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta
- Perustuslaki
- Hallintolaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

Suositukset

- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (Julkaisuarkisto Valtio)
- Palliatiivisen hoidon ja saattohoidon kansallinen laatusuositus

Omavalvonnan suunnittelussa on käytetty apuna seuraavia oppaita, ohjeita ja laatusuosituksia:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö.

Vammaisten

ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

-

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuoltoorganisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvintointiaedistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010:

http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:

<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun_toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/

- Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

ASR-palvelu Oy:n toimintayksiköiden palvelut ostetaan pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta tehtyjen sopimusten perusteella. Tarjouskilpailuvaiheessa tarjouspyynnön vaatimukset ja ehdot ja palvelukuvaus käydään läpi ennen päätöstä osallistumisesta kyseiseen hankintaan. Sopimuskauden aikana yrityksen omistajat ja toimintayksiköiden vastuhenkilöt huolehtivat sopimuksen sisällön ja palvelukuvauksen toteutumisesta. Sopimuskuoppaaneiden edustajien

kanssa käydään aktiivista vuoropuhelua ja heille toimitetaan heidän pyytämänsä seurantaraportit.

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

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalvelut asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. ASR-palvelu Oy tuottaa palveluja yhden hyvinvointialueen alueella ASR-palvelu Oy:n asiakkaina on pääasiassa ikääntyneitä henkilöitä, joiden oma toimintakyky.

on heikentynyt ja siksi on erityisen tärkeää että autamme asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti päivittäisissä toimissa avustamisen lisäksi asioimisessa myös muissa sote-palveluissa ja esimerkiksi sosiaaliturva-asioissa.

Palveluiden jatkuvuuden kannalta ensiarvoisen tärkeää on mahdollisimman vähäinen vuokratyövoiman ja muun vaihtuvan henkilöstön käyttö ja henkilöstön pieni vaihtuvuus jotta jokainen henkilökuntaan kuuluva oppii tuntemaan asiakkaat ja heidän henkilökohtaiset tarpeensa. Tämän hetken tilanne yrityksessämme on kyseisten asioiden osalla oikein hyvä.

Tällä hetkellä hoivapalveluihin on saatavilla hyvin asiakkaiden terveydenhoitoon liittyviä tukipalveluita (hyvinvointialueen järjestämät lääkäripalvelut, liikkuva sairaanhoitaja, kotisairaala) asiakkaiden hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi. Päivystyskäynnit, hoitajaksot sairaalassa ja siirrot muihin hoitopaikkoihin ovat minimaalisia.

Hoidon ja palvelun jatkuvuuden varmistamiseksi myös pidämme huolta hoivakiinteistöistämme ja investoimme tarpeiden mukaan säännöllisesti korjauksiin ja uudistamiseen. Näin huolehdimme että kiinteistöjen tekniseen kuntoon liittyvät puutteet eivät muutu ongelmiksi ja varmistamme myös näin palveluiden jatkuvuutta.

Yrityksemme molemmille toimintayksiköille on laadittu Turvallisuussuunnitelma sisältäen pelastussuunnitelman ja valmiussuunnitelman häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

Turvallisuusasiat hoivakodissa koostuvat asukasturvallisuudesta sisältäen paloturvallisuusasiat, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietoturvallisuudesta sisältäen tietosuojat.

ASR-palvelu Oy:n toimintayksiköiden tavoitteena on olla tunnettu toimialalla hoivapalvelun korkeasta todennetusta laadusta. Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa yrityksen johtamis- ja toimintajärjestelmää. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii aina ennakoiden ja itseohjautuen lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintayksiköiden vastuuhenkilöt vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten ja palvelusopimusten mukaisesti. Vastuu toiminnan laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella yrityksessä työskentelevällä työntekijällä.

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu yrityksen jokaisen työntekijän vastuulle. Asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumista voidaan tukea osallistamalla asiakkaita oman elämänsä päätöksen teossa ja kunnioittamalla heidän erilaisuutta yksilönä. Jokainen asukas myös kohdataan yksilönä ja palvelukokonaisuus suunnitellaan yhdessä asukkaan kanssa ja pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asukkaalle oman näköisen elämän palveluissamme. Kannustamme asukkaitamme osallistumaan arjen askareisiin ja yhteisölliseen toimintaan yksiköissä ja myös niiden

ulkopuolella.

Hyödynnämme asukkailta ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta ja pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä.

5. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Keräämme palautetta toiminnastamme eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa mahdollisista reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa aktiivisesti, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua.

Mikään inhimillinen toiminta ei ole täysin virheetöntä tai tasalaatuista, vaan laatupoikkeamia ja virheitä saattaa tapahtua. Poikkeamien ja virheiden vähentäminen edellyttää niiden raportoimista ja yhteistä käsittelyä siten, että syntyy vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan objektiivisesti syyllistämättä asianosaisia. Tarkastelun myötä toimintakäytäntöjä kehitetään siten, että minimoimme vastaavien laatupoikkeamien

ja virheiden esiintymisen todennäköisyyden. Poikkeamat raportoidaan jokaisen molemmissa yksiköissä omalla erillisellä lomakkeella. Työntekijä täyttää kaavakkeen ja arvioi tapahtuman vakavuuden. Poikkeaman vakavuudella tarkoitetaan sitä, miten vakavat seuraamukset yksittäisellä tapahtumalla on (esimerkiksi aiheutunut haitta asukkaalle tai työntekijälle). Poikkeamat käsitellään aina samalla tavoin. Poikkeamailmoituksia käsitellään henkilöstön yhteisissä tiimipalaverissa mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen ja mikäli poikkeama vaatii selvittelyä tai toimenpiteitä, niihin ryhdytään heti.

Poikkeamailmoituksia kannustetaan tekemään matalalla kynnyksellä ja ilmoittamaan myös läheltä pititilanteet. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle.

6. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä nähtävillä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa

asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Suunnitelma tulee päivittää aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä

ammattiharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.