

**Published:** 03/08/2023  
**Creator:** Kiki Lehto  
**Approver:** Kaj Ignatjew  
**Security class:** Public-external use

**Document No:** PDK-16613  
**Version:** 2  
**Next review:** 02/08/2024

# Omavalvontaohjelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien ja palvelujen omavalvonta on osa niiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta on palveluiden ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön sekä sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta. Sote-järjestämislaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 6 luku: 40 §)

Yksityiset ja hyvinvointialueen itsensä tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt rekisteröidään palveluntuottajia koskevaan valtakunnalliseen Soteri- rekisteriin (Lain on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2024).

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

**Published:** 03/08/2023  
**Creator:** Kiki Lehto  
**Approver:** Kaj Ignatjew  
**Security class:** Public-external use

**Document No:** PDK-16613  
**Version:** 2  
**Next review:** 02/08/2024

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä tietoturvasuunnitelma ja muut suunnitelmat.

Omavalvontaohjelma tukee AddSecuren muita suunnitelmia sekä ohjeistuksia tuottaa lainmukaista ja laadukasta palvelua.

## Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yksityisen palvelun tuottajan tulee laatia vastuulleen kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, jonka osana ovat omavalvontasuunnitelmat. Omavalvonta on palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä suunnitelmallista laadunhallintaa, jossa korostuu palvelujen tuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta. Omavalvonnan tulee olla osa jokapäiväistä toimintaa. Tehtävien ja palveluiden omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Yksityisen palveluntuottajan omavalvontaohjelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan itsensä tuottamat ja alihankkijalta hankitut palvelut.

Omavalvonta perustuu toimintayksikössä omavalvontasuunnitelman mukaisesti toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Lainmukaisuuden seuranta käydään läpi kuukausittain ohjausryhmän kokouksissa. Tämä ohjelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain vuosikellossamme määritettyjen aikataulujen ja vastuiden mukaisesti, tarvittaessa useammin.

Toimimme viranomaisten ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Päivitämme toimintaamme lakien ja suositusten muuttuessa sekä aina valvovan viranomaisen tai Hyvinvointialueen suosituksesta.

## Tehtyjen sopimusten noudattaminen

### Sopimukset hyvinvointialueitten kanssa

Sopimuksien noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita, joissa käymme läpi edeltävien kuukausien tapahtumia ja palvelua. Samalla tarkastelemme tulleita palautteita.

Sopimuksia ja asiakasvaatimuksia käymme vastuuhenkilöiden toimesta läpi vuosikellomme mukaisesti kvartaaleittain. Mikäli asiakasvaatimukset eivät täyty niin ryhdymme toimenpiteisiin niiden täyttymisen osalta.

**Published:** 03/08/2023  
**Creator:** Kiki Lehto  
**Approver:** Kaj Ignatjew  
**Security class:** Public-external use

**Document No:** PDK-16613  
**Version:** 2  
**Next review:** 02/08/2024

Ennen jokaisen sopimuksen allekirjoitusta varmistamme sopimuksen olevan palvelukuvauksemme mukainen sekä lainvoimainen.

## **Sopimukset alihankkijoiden kanssa**

Sopimuksilla pyrimme varmistamaan palvelun jatkuvuuden sekä laadun. Tavoitteenamme on olla jokaisen alihankkijan tukena sekä valvoa toimintaa kuin omaamme. Mietimme tarkkaan palvelut, jotka tuotamme alihankintana.

Alihankkijan kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöpalavereita, joissa käsitellään myös riskienhallintaa. Ohjeistamme alihankkijaa toimimaan samojen toimintaperiaatteiden mukaan kuin ohjeistamme omaa henkilökuntaamme. Alihankkijaltamme odotamme samaa laatua kuin omana palveluna tuottaessa. Alihankkijaa ohjeistetaan käymään riskejä läpi henkilökuntansa kanssa.

Ennen jokaisen sopimuksen allekirjoitusta varmistamme sopimuksen olevan palvelukuvauksemme mukainen sekä lainvoimainen.

## **Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus**

Kaikkia alla kuvattuja seuraamme vuosikellossamme määritettyjen aikataulujen ja vastuiden mukaisesti. Raportointi tapahtuu kuukausittain johtoryhmälle.

### **Saatavuus**

Palveluiden saatavuus sovitaan ja yksilöidään sopimuksissa joko yksityisasiakkaiden, yksityisten toimijoiden ja hyvinvointialueitten kanssa.

Palveluntuottajana sitoudumme tuottamaan sopimuksien mukaista palvelua

### **Jatkuvuus**

Palvelumme on luonteeltaan jatkuvaa vaikkakin satunnaista. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko asiakkuuden elinkaaren läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta järjestelmästä toiseen.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmassa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Harjoittelemme erilaisia tilanteita varten ja käymme prosessejamme läpi säännöllisesti.

**Published:** 03/08/2023  
**Creator:** Kiki Lehto  
**Approver:** Kaj Ignatjew  
**Security class:** Public-external use

**Document No:** PDK-16613  
**Version:** 2  
**Next review:** 02/08/2024

## Turvallisuus

Henkilöstön ammattitaito ja pätevyys mahdollistavat turvallisen palvelun asiakkaalle. Asiakasturvallisuus otetaan huomioon jo henkilökunnan perehdytyksessä ja se on toimintamme ydin tuottaessamme asiakkaan turvallisuuteen liittyvää palvelua. Jokainen meillä työskentelevä Turva-auttaja sekä turvapuhelinkeskuksen päivystäjä käyvät läpi 3 päivän perehdytyksen. Epäsäännöllisesti keikkatyötä tekeviltä veloitamme työvuoroja säännöllisesti ja mikäli keikkoja ei ole tehnyt pitkään aikaan varmistamme työntekijän osaaminen uusinta perehdytyksellä.

Työntekijöiden rekrytoinnissa on käytössä oma prosessinsa. Rekrytointiprosessia olemme avanneet omavalvontasuunnitelmassamme. Tarkastamme henkilöstön pätevyyden Suosikki/Terhikki rekisteristä rekrytoinnin yhteydessä sekä vuosikellon mukaan vuosittain.

## Laatu

Toiminta-ajatus: Tuotamme korkealaatuisia ja yksilöllisiä turvapuhelin- ja turva-auttamispalveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Tarjoamme turvapuhelinpalveluita hyvinvointialueen kunnille/kaupungeille, yksityisille asiakkaille, palvelutaloille sekä hoivakoteihin. Turvapuhelinpalvelu soveltuu vanhusasiakkaiden lisäksi liikuntarajoitteisille, pitkäaikaissairaille, kuntoutujille sekä vammaisille. Turvapuhelinpalvelu voidaan räätälöidä asiakkaan ja omaisen tarpeisiin mm. auttamiskäyntien ja lisälaitteiden avulla.

Laatua mittaamme mm. vasteajoilla (auttaminen sekä turvapuhelinkeskus). Laadun mittaamisessa käytetään myös saatua palautetta niin henkilöstöltä (säännölliset henkilöstön tyytyväisyyskyselyt mm. eNPS) kuin asiakkailta (asiakastyytyväisyys NPS). Laatumittareitamme seurataan säännöllisesti ohjausryhmän kokouksissa ja kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa. Mikäli mittareiden tuloksissa havaitaan poikkeamia teemme korvaavat toimenpiteet ja viestimme niistä asianosaisille.

## Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonta on osa työtä ja tavoitteena on, että henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelmat on julkaistu AddSecuren verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja se päivitetään vähintään vuosittain sekä aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmat tullaan tekemään Hyvinvointialueittain.

## Tietoturvasuunnitelma

**Published:** 03/08/2023  
**Creator:** Kiki Lehto  
**Approver:** Kaj Ignatjew  
**Security class:** Public-external use

**Document No:** PDK-16613  
**Version:** 2  
**Next review:** 02/08/2024

Tietoturvasuunnitelmamme kuvaa tuottamiemme sosiaali- ja terveyspalvelujen tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten AddSecure järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan.

### **Riskienhallintasuunnitelma**

Riskienhallinta on käsitelty laajemmin omassa suunnitelmassaan. Seuraamme suunnitelman toteutumista ja vaikuttavuutta. Reagoimme akuutteihin ja yllättäviin riskeihin (esim. sähkökriisi 2022–2023 talvella) asianmukaisilla korjaavilla toimenpiteillä ja viestimme niistä avoimesti sidosryhmille.

### **Yhdenvertaisuus**

Asiakkaita kohdellaan aina yhdenvertaisesti palvelunlaadun osalta. Jokaisen asiakaskontaktimme tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle mahdollisimman laadukasta palvelua ja tuottaa sitä voimassa olevan sopimuksen mukaisesti.

## **Havaintojen ja poikkeamien korjaaminen**

Palvelussa havaituista poikkeamista vastaa palveluntuottaja.

Havaintoja ja poikkeamia nousee esille asiakkailta, yhteistyökumppaneilta, henkilökunnalta sekä omien sisäisten auditointien myötä. Jokainen havaittu poikkeama korjataan mahdollisuuksien mukaan heti tai niin pian kuin mahdollista. Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat poikkeamat käydään muiden asianosaisten kanssa läpi.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat poikkeamat ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja tarpeen mukaan valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä poikkeamia omavalvonnallisoin keinoin.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti vaara- ja haittatapahtumailmoituksilla sekä tietosuojan osalta seurataan tietosuojapoikkeamia.

Omavalvontasuunnitelmassamme on kuvattu Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014, valvontalaissa sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta.

*1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla. Mikäli epäkohtaa ei saada palveluntuottajan puolesta korjattua, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto*

**Published:** 03/08/2023

**Creator:** Kiki Lehto

**Approver:** Kaj Ignatjew

**Security class:** Public-external use

**Document No:** PDK-16613

**Version:** 2

**Next review:** 02/08/2024

*tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.  
(Sosiaalihuoltolaki 48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)*

## Seuranta

Seuranta ja siinä esiin tulleet havainnot ja poikkeamat julkaistaan osana tätä ohjelmaa AddSecuren verkkosivuilla.