



OMAVALVONTASUUNNITELMA

AVOIN SOSIAALIPALVELUT OY

Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	4
Omavalvontasuunnitelman tarkoitus	4
2. Toiminnan perusteet	6
Toiminta-ajatus	6
Yrityksen palvelut	6
Toimintaperiaatteet	9
Alihankinta ja ulkoistetut palvelut	10
3. Omavalvonta ja laadunhallinta.....	11
Omavalvonnan tavoitteet.....	11
Omavalvontasuunnitelman laatiminen, ylläpito ja kehittäminen	11
Omavalvonnan toteuttaminen.....	12
Laadunhallinta	14
Omavalvonnan seuranta	15
Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa.....	15

Jatkuva parantaminen	16
Henkilöstön rakenne, määrä ja kelpoisuus	17
Rekrytointi	18
Perehdyttäminen	18
Osaamisen ylläpitäminen	19
Työhyvinvointi	20
Työturvallisuus	20
5. Palvelujen toteuttaminen	22
Palvelutarpeen arviointi ja palvelun suunnittelu.....	22
Asiakaslähtöinen toiminta	23
Asiakkaan osallisuus, itsemääräämisoikeus ja rajoitustoimenpiteet	23
6. Asiakasturvallisuus	25
Asiakasturvallisuuden periaatteet.....	25
Infektioiden torjunta.....	25
Laitteet	26
Hätä- ja vaaratilanteet	26
Turvallisuuden seuranta ja kehittäminen	27
Lääkehoitosuunnitelma.....	27
7. Riskienhallinta	29
Riskien tunnistaminen	29
Riskien arviointi	30
Riskien arviointitaulukko	31
Riskitasojen määrittely.....	32
Poikkeamien ilmoittaminen	32
Poikkeamien käsittely.....	33
Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet	33
Työntekijän ilmoitusvelvollisuus ja ilmoittajansuoja.....	34
8. Asiakkaan asema, osallisuus ja oikeusturva	36
Asiakaspalaute ja toiminnan kehittäminen.....	36
Muistutukset, kantelut ja oikeusturva	36
9. Tietosuoja ja tietoturva	38
Tietosuojan ja tietoturvan periaatteet	38
Asiakasasiakirjojen käsittely	38
Tietojärjestelmien turvallinen käyttö	39
Tietoturvapoikkeamat.....	41

Tietosuojan seuranta	41
10. Omavalvonnan seuranta ja kehittäminen	43
Omavalvonnan arviointi	43
Mittarit ja seuranta	43
Asiakkaisiin liittyvät mittarit	43
Asiakasturvallisuuden mittarit	44
Henkilöstöön liittyvät mittarit	44
Toiminnan laadun mittarit.....	44
Kehittämistoimenpiteiden toteutuminen	46
Omavalvontasuunnitelman päivittäminen	47
11. Asiakirjojen hallinta	48
Hyväksyminen.....	48
12. Liitteet	50

1. Johdanto

Omavalvontasuunnitelman tarkoitus

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin (741/2023), jonka mukaan palveluntuottajan on laadittava palveluysikkökohtainen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n sosiaalihuollon palvelujen toteuttamista, seuranta, arviointia ja jatkuvaa kehittämistä. Siinä kuvataan toiminnan keskeiset riskit, laadunhallinnan menettelyt, asiakasturvallisuuden varmistaminen sekä henkilöstön vastuut. Sen tavoitteena on varmistaa, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia, asiakaslähtöisiä sekä voimassa olevan lainsäädännön, viranomaismääräysten ja -ohjeiden mukaisia. Omavalvonnalla varmistetaan palvelujen laatu, turvallisuus, lainmukaisuus ja asiakaslähtöisyys ennakoivan suunnittelun, jatkuvan seurannan, riskien tunnistamisen ja hallinnan sekä poikkeamien käsittelyn ja korjaavien toimenpiteiden avulla.

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy tuottaa sosiaalihuollon palveluja asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Palvelujen toteuttaminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arviointiin, hyvinvointialueen tai muun toimivaltaisen viranomaisen tekemään palvelupäätökseen sekä asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelmaan. Toiminnan perustana ovat asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, ammatillisuus, yhdenvertaisuus sekä turvallinen ja luottamuksellinen palvelusuhde.

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee kaikkia AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n tuottamia sosiaalihuollon palveluja kaikilla toiminta-alueilla riippumatta siitä, toteutetaanko palvelut asiakkaan omassa toimintaympäristössä, etäpalveluina tai muulla palvelun toteuttamisen kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Kotisairaanhoidon varten laadittu erillinen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Tämä asiakirja toimii samalla valvontalain (741/2023) mukaisena AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n omavalvontaohjelmalla. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten yhtiö seuraa, arvioi ja kehittää palvelujensa laatua, turvallisuutta, vaikuttavuutta ja lainmukaisuutta sekä miten havaittuihin poikkeamiin, riskeihin ja kehittämistarpeisiin reagoidaan.

Omavalvonta on kiinteä osa AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n johtamisjärjestelmää ja päivittäistä toimintaa. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan omavalvonnan toteuttamisesta ja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä havaitsemistaan epäkohdista, turvallisuusriskeistä ja laatupoikkeamista. Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä johtamista, henkilöstöpalavereita, asiakaspalautteen käsittelyä sekä säännöllisiä sisäisiä arviointeja. Seurannan tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä, jotta palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita sekä täyttävät niille asetetut laatu- ja turvallisuusvaatimukset.

Toiminnan oikeudellinen perusta

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, viranomais määräyksiin ja -ohjeisiin sekä hyvinvointialueiden palvelutuotantoa koskeviin vaatimuksiin.

Toimintaa ohjaavat erityisesti seuraavat säädökset:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 (GDPR)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002), silloin kun sitä sovelletaan toimintaan.

2. Toiminnan perusteet

Toiminta-ajatus

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy tuottaa laadukkaita, asiakaslähtöisiä sekä turvallisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yrityksen tavoitteena on tukea asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, osallisuutta ja mahdollisuutta asua omassa kodissaan tai omassa elinympäristössään mahdollisimman itsenäisesti.

Palvelut perustuvat asiakkaan palvelu-, hoito- tai asiakassuunnitelmaan, voimassa olevaan lainsäädäntöön, hyvinvointialueiden palvelukuvauksiin ja palvelusetelisääntökirjoihin sekä näyttöön perustuvaan toimintatapaan. Kaikessa toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa, yksityisyyttä ja yhdenvertaisuutta.

Toiminnan lähtökohtana ovat:

- asiakaslähtöisyys
- turvallisuus
- laadukas palvelu
- kuntouttava työote
- osallisuuden vahvistaminen
- luottamuksellinen yhteistyö asiakkaan, läheisten ja yhteistyötahojen kanssa
- jatkuva toiminnan kehittäminen

Yrityksen tavoitteena on, että palvelut toteutuvat sovittuna ajankohtana, asiakkaan yksilöllisiä tarpeita kunnioittaen ja siten, että asiakkaan toimintakykyä tuetaan jokaisella käynnillä.

Palveluja tuotetaan Pirkanmaan, Varsinais-Suomen ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueilla hyvinvointialueiden hyväksymien palvelukuvausten ja sääntökirjojen mukaisesti.

Yrityksen palvelut

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy tuottaa seuraavia palveluja:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kotihoito

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaan turvallista asumista omassa kodissa sekä ylläpitää ja edistää toimintakykyä. Palvelu sisältää asiakkaan yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti esimerkiksi:

- henkilökohtaisessa hygieniassa avustamisen
- ravitsemuksesta huolehtimisen

- lääkehoidon omatoimisen toteuttamisen seurannan (sosiaalihuollon palveluissa työntekijät eivät toteuta lääkehoitoa, lääkehoitoa toteutetaan ainoastaan kotisairaanhoidon erillisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti)
- terveydentilan seurannan
- toimintakykyä ylläpitävän kuntouttavan työtteen
- asiointiapua
- päivittäisissä toiminnoissa avustamisen

Palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti, kuntouttavaa työtä hyödyntäen sekä yhteistyössä omaisten ja muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen.

Palvelu sisältää esimerkiksi:

- arjen hallinnan tukemisen
- asioinnissa avustamisen
- talouden hallinnan ohjaamisen
- viranomaisasioinnin tukemisen
- sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamisen
- turvallisen asumisen tukemisen
- palveluverkoston koordinoimista

Palvelun tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja mahdollistaa mahdollisimman itsenäinen elämä.

Lyhytaikainen huolenpito

Lyhytaikainen huolenpito järjestetään vammaispalvelulain mukaisesti asiakkaan yksilöllisen tarpeen perusteella.

Palvelulla tuetaan:

- asiakkaan turvallisuutta
- omaisten ja läheisten jaksamista
- asiakkaan osallisuutta
- toimintakyvyn ylläpitämistä
- yksilöllisten tarpeiden huomioimista.

Palvelu toteutetaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti ammattitaitoisen henkilöstön toimesta.

Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu

Tilapäinen kotipalvelu tukee lapsiperhettä silloin, kun perhe tarvitsee tilapäistä apua esimerkiksi sairauden, uupumuksen, elämäntilanteen muutoksen tai muun erityisen syyn vuoksi.

Palvelu voi sisältää:

- lasten hoitoa
- vanhemmuuden tukemista
- kodinhoidollisia tehtäviä
- arjen sujuvuuden tukemista
- perheen voimavarojen vahvistamista

Palvelu on ennaltaehkäisevää ja tavoitteellista.

Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu toteutetaan vammaispalvelulain mukaisesti asiakkaan yksilöllisen avun tarpeen perusteella.

Avustaminen voi kohdistua:

- päivittäisiin toimintoihin
- työssä käyntiin
- opiskeluun
- harrastuksiin
- yhteiskunnalliseen osallistumiseen
- sosiaaliseen vuorovaikutukseen.

Palvelun tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan yhdenvertainen osallistuminen yhteiskuntaan ja itsenäinen elämä.

Omaishoidon tuen vapaa

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy tuottaa omaishoitajien lakisääteisten vapaiden aikaisen hoidon:

- alle 18-vuotiaille
- 18–64-vuotiaille
- yli 65-vuotiaille.

Palvelu toteutetaan asiakkaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti siten, että hoidon jatkuvuus, turvallisuus sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet toteutuvat myös omaishoitajan vapaan aikana.

Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tuetaan asiakkaan turvallista, terveellistä ja viihtyisää asumista sekä toimintakyvyn ylläpitämistä. Palvelu voi sisältää asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti esimerkiksi kodin ylläpitosiivousta, pölyjen pyyhintää, imurointia, lattioiden pesua, keittiön ja saniteettitilojen siivousta sekä muita tavanomaisia kodinhoidollisia siivoustehtäviä. Palvelu toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

- kotihoito
- tuettua asuminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

- kotihoito
- kotisairaanhoido (erillinen omavalvontasuunnitelma)

Toimintaperiaatteet

Palvelukohtaiset toimintaperiaatteet

Kotihoito

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaan turvallista kotona asumista, toimintakykyä, omatoimisuutta ja osallisuutta. Palvelu toteutetaan kuntouttavalla, asiakaslähtöisellä työotteella asiakkaan yksilöllisten tarpeiden sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Tuettu asuminen

Tuetussa asumisessa vahvistetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista, elämänhallintaa ja osallisuutta. Ohjaus, neuvonta ja arjen tuki toteutetaan asiakkaan yksilölliset tavoitteet, voimavarat ja itsemääräämisoikeus huomioiden.

Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu toteutetaan asiakkaan omien valintojen, tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. Palvelussa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä tuetaan hänen mahdollisuuksiaan elää omannäköistään elämää.

Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu

Tilapäisellä kotipalvelulla tuetaan perheen arjen sujumista, vanhemmuutta ja hyvinvointia yhteistyössä huoltajien kanssa. Palvelun toteutuksessa huomioidaan lapsen etu, turvallisuus sekä perheen yksilöllinen elämäntilanne.

Lyhytaikainen huolenpito

Lyhytaikaisessa huolenpidossa asiakkaalle turvataan turvallinen, laadukas ja yksilöllinen hoito sekä toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä arki. Palvelu toteutetaan asiakkaan terveydentilan, voimavarojen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Omaishoidon tuen vapaa

Omaishoitajan vapaan aikainen sijaishoito toteutetaan siten, että asiakkaan hoidon jatkuvuus, turvallisuus ja yksilölliset tarpeet varmistuvat. Hoidon toteutus perustuu voimassa olevaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä asiakkaan ajantasaiseen toimintakykyyn ja terveydentilaan.

Siivouspalvelu

Siivouspalvelu toteutetaan asiakkaan palvelusuunnitelman ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Palvelulla edistetään turvallista, terveellistä ja viihtyisää asuinympäristöä sekä tuetaan asiakkaan kotona asumista. Työssä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä, kotirauhaa ja omaisuutta.

Alihankinta ja ulkoistetut palvelut

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy varmistaa ennen alihankintana toteutuvan yhteistyön aloittamista, että alihankkija täyttää toimintaan sovellettavan lainsäädännön, viranomaismääräysten sekä palveluntuottajan laatu-, tietosuoja- ja tietoturva-vaatimukset.

Alihankkijoiden soveltuvuutta arvioidaan ennen yhteistyön aloittamista ja sen aikana. Arvioinnissa huomioidaan muun muassa henkilöstön ammattipätevyys, toiminnan laatu, tarvittavat luvat ja rekisteröinnit, vastuuvakuutukset sekä omavalvonnan toteutuminen.

Jokaisen alihankkijan kanssa tehdään kirjallinen sopimus, jossa määritellään palvelun sisältö, vastuut, salassapito- ja tietosuojavelvoitteet, laadunhallinnan vaatimukset sekä menettelyt poikkeamien käsittelyssä.

Alihankkijoiden toiminta perehdytetään AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n toimintaperiaatteisiin ja omavalvontaa koskeviin käytäntöihin. Toimintaa seurataan säännöllisesti asiakaspalautteen, yhteistyöpalaverien, poikkeamailmoitusten sekä tarvittaessa auditointien avulla. Havaitut poikkeamat käsitellään AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n menettelytapojen mukaisesti, niille määritellään korjaavat toimenpiteet ja niiden toteutumista seurataan.

Alihankkijat

- Ala-Lahti Marja Kristiina (Y-tunnus 2098236-3)
- SL Hoiva Sonja Lintunen (Y-tunnus 2949997-6)
- Taitodonna Oy (Y-tunnus 3278296-7)

Muut ulkoistetut tukipalvelut

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy käyttää toiminnan tukena seuraavia ulkoistettuja palveluja:

- Kirjanpito ja palkanlaskenta: Mandaatti
- Suojavarusteiden hankinta: Tammed Oy
- Asiakastietojärjestelmä: DomaCare
- Digitaaliset motivointi- ja kuntoutumista tukevat työvälineet sekä ammatilliset verkkokoulutukset: LivingSkills ja TrainingSkills

3. Omavalvonta ja laadunhallinta

Omavalvonnan tavoitteet

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n omavalvonnan tavoitteena on varmistaa, että kaikki palvelut tuotetaan turvallisesti, laadukkaasti ja lainsäädännön sekä hyvinvointialueiden vaatimusten mukaisesti.

Omavalvonnan avulla:

- varmistetaan palvelujen laatu
- ehkäistään asiakasturvallisuutta vaarantavia tilanteita
- tunnistetaan toiminnan riskit
- kehitetään toimintaa jatkuvasti
- vahvistetaan henkilöstön osaamista
- seurataan palvelujen vaikuttavuutta.

Omavalvonta koskee kaikkia yrityksen palveluja ja koko henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen, ylläpito ja kehittäminen

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy vastaa palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta, seurannasta, arvioinnista ja päivittämisestä. Omavalvontasuunnitelma laaditaan sähköisessä muodossa, ja siinä määritellään vastuuhenkilöt suunnitelman laatimiselle, ylläpidolle, päivittämiselle ja julkaisemiselle.

Suunnitelma perustuu palveluysikön toiminnan laajuuteen, palvelujen sisältöön sekä toimintaan liittyvien riskien arviointiin. Se kattaa kaikki palveluysikössä tuotettavat sosiaalipalvelut riippumatta siitä, tuotetaanko ne omana toimintana, alihankintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Koko henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, ja jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan siinä kuvattuja toimintatapoja.

Omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa, palveluissa, lainsäädännössä tai tunnistetuissa riskeissä tapahtuu olennaisia muutoksia. Päivittämisestä vastaa palveluysikön vastuuhenkilö yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan kehittämisessä hyödynnetään asiakkailta, heidän läheisiltään, henkilöstöltä, yhteistyökumppaneilta ja viranomaisilta saatua palautetta sekä poikkeamailmoituksia, muistutuksia, kanteluita ja vaaratapahtumien käsittelyssä saatua tietoa. Saatua tietoa käytetään toiminnan arviointiin, riskienhallintaan sekä palvelujen jatkuvaan kehittämiseen.

Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä ennakoivasti palvelujen laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä, varmistaa lainsäädännön ja omien toimintaperiaatteiden noudattaminen sekä edistää toiminnan jatkuvaa parantamista.

Omavalvonnan toteuttaminen

Omavalvonta on osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa.

Omavalvonnalla tarkoitetaan kaikkia niitä menettelyjä, joilla palvelujen laatua, turvallisuutta ja lainmukaisuutta seurataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.

Omavalvonta perustuu:

- lainsäädäntöön
- valvovan viranomaisen määräyksiin
- hyvinvointialueiden vaatimuksiin
- yrityksen omiin toimintaohjeisiin
- henkilöstön jatkuvaan havainnointiin
- asiakaspalautteeseen
- poikkeamien käsittelyyn
- sisäisiin arviointeihin

Omavalvontaa toteuttaa koko henkilöstö.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista sekä osallistua niiden korjaamiseen.

Palveluyksikön johtaminen, vastuut ja omavalvonnan organisointi

Palveluyksikön toiminta perustuu selkeään vastuunjakoon, suunnitelmalliseen johtamiseen sekä päivittäiseen esihenkilötyöhön. Omavalvonta on osa päivittäistä johtamista, ja sen toteuttamiseen osallistuvat kaikki organisaation toimijat omien tehtäviensä ja vastuidensa mukaisesti.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt ovat:

- Jesse-Julius Halme, Toimitusjohtaja
- Salla Kaisto, Palveluvastaava
- Anne Ahjokivi, Vastaava sairaanhoitaja

Toimitusjohtajan, palveluyksikön vastuuhenkilöiden, vastaavan sairaanhoitajan, tiimiesihenkilöiden ja työntekijöiden vastuut on kuvattu tämän luvun vastuumatriisissa. Vastuumatriisi määrittelee kunkin roolin vastuut omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa, seurannassa ja kehittämisessä sekä palvelujen laadun, turvallisuuden ja lainmukaisuuden varmistamisessa.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt raportoivat toiminnasta toimitusjohtajalle. Palvelujen laatua, turvallisuutta, taloutta, omavalvonnan toteutumista ja toiminnan kehittämistä käsitellään säännöllisesti johtoryhmässä.

Esihenkilöorganisaatio

Tiimiesihenkilöt vastaavat päivittäisen työn organisoinnista, henkilöstön ohjaamisesta, perehdytyksen tukemisesta, tiedonkulun varmistamisesta sekä omavalvonnan käytännön

toteutumisen seurannasta omilla vastuualueillaan. He toimivat yhteistyössä palveluyksikön vastuuhenkilöiden kanssa. Hallinnollinen vastuu palveluyksikön toiminnasta säilyy palveluyksikön vastuuhenkilöillä.

Vastuut omavalvonnassa

Omavalvonta kuuluu koko organisaatiolle, ja jokainen työntekijä vastaa sen toteuttamisesta omassa työssään. Jokainen työntekijä noudattaa voimassa olevia ohjeita, toimintaperiaatteita ja ammattieettisiä velvoitteita, kirjaa asiakastyön asianmukaisesti, ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja poikkeamista viipymättä sekä osallistuu aktiivisesti toiminnan, laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen.

Omavalvonnan vastuut, tehtävät ja raportointisuhteet on koottu seuraavaan vastuumatriisiin.

Tehtävä / vastuu	Toimitusjohtaja	Palveluvastaava	Vs. sairaanhoitaja	Tiimiesihenkilö	Työntekijä
Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen	X	X			
Ajantasaisen omavalvontasuunnitelman varmistaminen	X	X		Osallistuu käytöönnottoon	
Omavalvonnan toteuttamisen edellytysten (resurssit) varmistaminen	X	X			
Toiminnan johtaminen omavalvontasuunnitelman mukaisesti	X	X			
Palvelujen lainmukaisuus, laatu ja turvallisuus	X	X	X		Noudattaa ja edistää
Omavalvonnan suunnittelu, toteutus, seuranta ja kehittäminen	X	X	X	X	Osallistuu
Toiminnan suunnittelu, seuranta ja arviointi	X	X		X	Osallistuu
Henkilöstön riittävyyden varmistaminen	X	X		X	
Perehdytyksen järjestäminen		X	X (kliininen sisältö)	Tukee	Osallistuu
Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen		X	X	Tukee	Ylläpitää omaa osaamistaan
Työn ohjaus		X		X	
Päivittäisen työn organisointi				X	Vastaa omasta työvuorostaan

Toimintakäytäntöjen yhtenäisyys		X		X	Noudattaa
Asiakasturvallisuuden varmistaminen		X	X	X	Noudattaa turvallisia toimintatapoja
Riskien tunnistaminen ja hallinta	X	X	X	Tukee	Ilmoittaa riskejä
Poikkeamien käsittely		X	X	Esikäsittelee ja raportoi	Ilmoittaa viipymättä
Yhteistyö hyvinvointialueiden, viranomais-ten ja yhteistyökumppaneiden kanssa	X	X			
Klininen ohjaus ja infektion torjunta			X	Valvoo toteutumista	Noudattaa ja edistää
Henkilöstön omavaltaventaosaamisen tukeminen		X	X	Tukee	Osallistuu
Asiakastyön asianmukainen kirjaaminen		Valvoo			X
Ohjeiden, toimintaperiaatteiden ja ammattieettisten velvoitteiden noudattaminen		Valvoo		Valvoo	X
Osallistuminen toiminnan, laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen	Seuraa	Johtaa	Osallistuu	Osallistuu	Osallistuu
Raportointi toimitusjohtajalle		X			
Johtoryhmäkäsittely (laatu, turvallisuus, talous, kehittäminen)	Johtaa	Raportoi	Osallistuu		

Laadunhallinta

Laadunhallinnan tavoitteet

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n toiminnan tavoitteena on tuottaa laadukkaita, turvallisia, vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Laadunhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja sen avulla varmistetaan, että palvelut toteutuvat lainsäädännön, hyvinvointialueiden palvelukuvausten, palvelusetelisääntökirjojen sekä yrityksen omien toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Laadunhallinta kattaa kaikki yrityksen tuottamat palvelut:

- kotihoito
- tuettu asuminen
- henkilökohtainen apu
- lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu
- lyhytaikainen huolenpito
- omaishoidon vapaan aikainen sijaishoito
- siivouspalvelu

Laatutyön tavoitteena on:

- turvata asiakkaiden laadukkaat palvelut
- edistää asiakasturvallisuutta
- ehkäistä poikkeamia ennakoidusti
- kehittää henkilöstön osaamista
- yhtenäistää toimintatapoja
- varmistaa toiminnan jatkuva kehittäminen.

Omavalvonnan seuranta

Palvelujen laatua, turvallisuutta ja omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä johtamista ja toimintaa sekä suunnitelmallisen arvioinnin avulla.

Seurannassa hyödynnetään muun muassa:

- asiakas-, läheis-, omais- ja henkilöstöpalautteita
- asiakastytytyväisyyskyselyjä
- poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksia
- reklamaatioita, muistutuksia ja kanteluita
- asiakaskirjaamisen laadun arviointia
- sisäisiä arviointeja, auditointeja ja omavalvonnan tarkastuksia
- henkilöstöpalavereita ja kehityskeskusteluja
- hyvinvointialueiden auditointeja ja palautteita
- toiminnan tunnuslukuja sekä muita laatumittareita.

Kerättyä seurantatietoa analysoidaan ja käsitellään säännöllisesti johtoryhmässä sekä henkilöstöpalavereissa. Omavalvonnan toteutumista arvioidaan johtoryhmässä vähintään neljä kertaa vuodessa.

Seurannan perusteella tunnistetaan poikkeamat ja kehittämiskohteet, joiden pohjalta määritellään tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Toimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt ja toteutusaikataulu, niiden eteneminen kirjataan kokousmuistioihin ja vaikuttavuutta arvioidaan suunnitelmallisesti osana jatkuvaa toiminnan kehittämistä.

Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy tekee tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan, Varsinais-Suomen ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueiden kanssa.

Yhteistyö sisältää muun muassa:

- palvelujen laadun seurannan
- asiakaskohtaisen yhteistyön
- raportoinnin
- auditoinnit
- omavalvonnan seurannan
- palvelusetelituottajille asetettujen velvoitteiden noudattamisen
- kehittämisyhteistyön

Yritys sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueiden voimassa olevia palvelukuvauksia, sääntökirjoja, sopimuksia ja ohjeistuksia.

Jatkuva parantaminen

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy kehittää toimintaansa jatkuvan parantamisen periaatteella.

Kehittämisen perustana ovat:

- omavalvonnan havainnot
- asiakaspalaute
- henkilöstön kehittämis ehdotukset
- poikkeamien analysointi
- riskienhallinta
- auditointien tulokset
- viranomaisohjaus
- hyvinvointialueiden palaute
- koulutuksista saadut kehittämisideat.

Tavoitteena on, että palvelujen laatu, turvallisuus ja vaikuttavuus paranevat jatkuvasti sekä vastaavat asiakkaiden, hyvinvointialueiden ja viranomaisten vaatimuksia.

4. Henkilöstö

Henkilöstön rakenne, määrä ja kelpoisuus

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy huolehtii siitä, että henkilöstön määrä, koulutus, osaaminen ja ammattitaito vastaavat asiakkaiden palvelutarvetta, palvelujen sisältöä sekä toimintaan liittyviä riskejä. Henkilöstö muodostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä sekä muista tehtävään soveltuvan koulutuksen omaavista työntekijöistä.

Palveluysikössä työskentelee yhteensä 9 työntekijää, joista 8 on vakituisia ja 1 määräaikaista. Tarvittaessa toiminnassa käytetään perehdytettyjä sijaisia. Henkilöstömäärää arvioidaan säännöllisesti toiminnan laajuuden, asiakasmäärien ja palvelutarpeen muuttuessa.

Henkilöstömitoituksessa huomioidaan:

- asiakkaiden lukumäärä
- asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve
- palvelun sisältö
- palvelujen toteuttamisajat
- maantieteellinen toiminta-alue
- asiakasturvallisuus
- hyvinvointialueiden sopimus- ja palvelusetelivaatimukset

Henkilöstön kelpoisuus

Kotihoidossa ja tuetussa asumisessa työskentelee esimerkiksi:

- lähihoitajia
- sairaanhoitajia
- sosionomeja

Henkilökohtaisessa avussa, lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa sekä lyhytaikaisessa huolenpidossa henkilöstön kelpoisuus määräytyy tehtävän sisällön, asiakkaan palvelutarpeen sekä hyvinvointialueen asettamien vaatimusten mukaisesti.

Yritys varmistaa ennen työsuhteen alkamista, että työntekijä täyttää tehtävän edellyttämät kelpoisuusvaatimukset. Terveystietojen ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan Valviran JulkiTerhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden oikeudet JulkiSuosikki-rekisteristä.

Henkilöstön riittävyyden arviointi

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden määrään, palvelutarpeeseen, toimintakykyyn, käyntimääriin, palvelujen toteuttamisajankohtiin, maantieteelliseen toiminta-alueeseen sekä asiakasturvallisuuden vaatimuksiin.

Arviointi perustuu säännölliseen seurantaan, jossa huomioidaan muun muassa:

- asiakasmäärät
- välittömän asiakastyön osuus

- työvuorosuunnittelu
- poissaolot
- asiakaspalaute
- poikkeamailmoitukset
- henkilöstön työkuormitus

Mikäli henkilöstöresurssien riittävydessä havaitaan puutteita, ryhdytään viivytyksettä korjaaviin toimenpiteisiin esimerkiksi työvuorojen uudelleenjärjestelyillä, sijaisjärjestelyillä tai rekrytoinnilla.

Rekrytointi

Rekrytoinnin tavoitteena on varmistaa, että asiakkaiden palvelut toteuttaa ammattitaitoinen, luotettava ja tehtävään soveltuva henkilöstö.

Hakijan soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan:

- koulutus
- työkokemus
- ammattitaito
- vuorovaikutustaidot
- kielitaito
- asiakaslähtöisyys
- kyky toimia itsenäisesti
- yhteistyötaidot
- soveltuvuus kotiin vietävään työhön

Työhön valittavan henkilön suomen kielen taito arvioidaan rekrytointiprosessin aikana. Tarvittaessa kielitaito varmistetaan haastattelussa, aiemmillä työtodistuksilla tai muulla luotettavalla tavalla siten, että työntekijällä on tehtävän edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito asiakastyössä sekä asiakaskirjaamisessa.

Ennen työsuhteen alkamista tarkistetaan:

- henkilöllisyys
- tutkintotodistukset
- ammattioikeudet
- tarvittaessa rikostaustaote lasten kanssa työskenteleviltä
- mahdolliset suosittelijat

Työsuhteeseen valittavan henkilön tulee sitoutua yrityksen arvoihin, toimintaperiaatteisiin sekä omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

Perehdyttäminen

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista. Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa turvallinen, laadukas ja yhdenmukainen työskentely kaikissa yrityksen palveluissa.

Perehdytys sisältää vähintään:

- yrityksen toiminta-ajatuksen ja arvot
- omavalvontasuunnitelman
- palvelukohtaiset toimintatavat
- asiakasturvallisuuden
- tietosuojan ja salassapidon
- kirjaamiskäytännöt
- hygienia- ja infektion torjuntakäytännöt
- työergonomian
- palo- ja pelastusturvallisuuden
- riskienhallinnan
- poikkeamien ilmoittamisen
- asiakkaan kohtaamisen
- väkivallan uhka- ja vaaratilanteissa toimimisen
- työvälineiden turvallisen käytön

Perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle. Tarvittaessa uusi työntekijä työskentelee kokeneemman työntekijän työparina ennen itsenäistä työskentelyä.

Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle. Perehdytys hyväksytään vasta, kun työntekijä ja perehdyttäjä ovat allekirjoittaneet perehdytyksen toteutuneeksi.

Osaamisen ylläpitäminen

Henkilöstön osaamista kehitetään ja ylläpidetään suunnitelmallisesti. Koulutusten sisältö suunnitellaan vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeita, lainsäädännön muutoksia sekä toiminnassa tunnistettuja kehittämistarpeita.

Osaamisen kehittämisessä huomioidaan:

- lainsäädännön muutokset
- hyvinvointialueiden ohjeet
- asiakaspalautteet
- poikkeamien analysointi
- henkilöstön koulutustarpeet
- uusien palvelujen käyttöönotto

Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen on keskeinen osa palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta. Tavoitteena on ottaa käyttöön vuosittainen suunnitelmallinen vuosittainen koulutussuunnitelma, joka perustuu henkilöstön osaamistarpeiden arviointiin.

Koulutustarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa, työnohjauksessa sekä asiakastyössä esiin nousevien tilanteiden perusteella. Koulutuksia järjestetään mahdollisuuksien mukaan sisäisesti tai osallistumalla ulkopuolisiin koulutuksiin.

Koulutusten painopisteitä ovat esimerkiksi:

- LivingSkills verkkovalmennukset (osallistava ja voimavaralähtöinen asiakastyö)
- asiakas- ja työturvallisuus kotiin vietävissä palveluissa

- tietosuoja ja asiakastietojen kirjaaminen
- mielenterveys- ja päihdetyö
- neuropsykiatristen ja muistisairaiden asiakkaiden kohtaaminen
- haastavien asiakastilanteiden hallinta
- hygienia ja infektion torjunta kotikäynneillä
- ensiaputaidot

Koulutusten toteutumista ja henkilöstön osaamisen kehittymistä seurataan osana omavalvontaa, ja koulutussuunnitelmaa päivitetään vuosittain palvelun tarpeiden mukaisesti.

Koulutuksiin osallistuminen dokumentoidaan ja osaamisen ylläpitämistä seurataan osana henkilöstön kehittämistä.

Työhyvinvointi

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy edistää henkilöstön työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

Työhyvinvointia tuetaan muun muassa:

- avoimella johtamisella
- säännöllisillä henkilöstöpalavereilla
- kehityskeskusteluilla
- työnohjauksella tarpeen mukaan
- koulutuksilla
- työterveyshuollolla
- varhaisen tuen toimintamallilla
- työkyvyn seurannalla

Työhyvinvointia arvioidaan säännöllisesti henkilöstökyselyiden ja kehityskeskustelujen avulla.

Työturvallisuus

Työnantaja vastaa turvallisen työympäristön järjestämisestä.

Työntekijät ovat velvollisia:

- käyttämään asianmukaisia suojaimia
- noudattamaan turvallisuusohjeita
- ilmoittamaan havaitsemistaan vaaratekijöistä
- ehkäisemään tapaturmia

Kotikäynneillä arvioidaan asiakkaan kodin turvallisuuteen liittyvät riskit, kuten:

- liukastumisvaara
- paloturvallisuus
- apuvälineiden turvallinen käyttö
- lemmikkieläimet
- tupakointi
- väkivallan uhka
- hygienia

Asiakkaan kodin turvallisuus arvioidaan palvelun alkaessa ja aina asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä asiakkaan, omaisten ja hyvinvointialueen kanssa turvallisuuden parantamiseksi.

Sijaiset

Poissaolojen aikana palvelujen jatkuvuus turvataan ammattitaitoisten sijaisten avulla.

Sijaisilta edellytetään:

- tehtävään soveltuva koulutus
- riittävä perehdytys
- salassapitositoumus
- tarvittavat ammattioikeudet

Myös lyhytaikaiset sijaiset perehdytetään keskeisiin turvallisuusohjeisiin ennen työvuoron alkua.

Henkilöstön toiminnan seuranta

Vastuuhenkilöt seuraavat henkilöstön toimintaa päivittäisjohtamisen, asiakaspalautteiden, kirjaamisen, poikkeamailmoitusten ja kehityskeskustelujen avulla.

Tarvittaessa työntekijälle järjestetään:

- lisäperehdytystä
- täydennyskoulutusta
- työnohjausta
- työparityöskentelyä
- osaamisen arviointi

Havaittuihin puutteisiin puututaan viivytyksettä, ja niiden korjaamista seurataan osana omavalvontaa.

5. Palvelujen toteuttaminen

Palvelut perustuvat asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, hyvinvointialueen palvelupäätökseen sekä yhdessä laadittuun palvelu- tai hoitosuunnitelmaan.

Työskentelyssä painotetaan:

- asiakkaan voimavarojen tukemista
- kuntouttavaa työtettä
- osallisuutta
- itsemääräämisoikeutta
- turvallisuutta
- toimintakyvyn ylläpitämistä

Kaikki käynnit ja toteutetut toimenpiteet kirjataan viivytyksettä asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan voinnissa tai palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan tarvittaessa hyvinvointialueelle ja muille hoitoon osallistuville tahoille.

Palvelutarpeen arviointi ja palvelun suunnittelu

Palvelut perustuvat hyvinvointialueen tekemään palvelutarpeen arviointiin ja palvelupäätökseen tai asiakkaan kanssa tehtyyn palvelusopimukseen silloin, kun palvelu hankitaan yksityisesti.

Palvelun alkaessa vastuuhenkilö tai nimetty työntekijä perehtyy asiakkaan palvelupäätökseen sekä palvelu-, hoito- tai asiakassuunnitelmaan. Tarvittaessa laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa palvelun toteuttamista tarkentava suunnitelma.

Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan:

- fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky
- terveydentila
- voimavarat
- yksilölliset tavoitteet
- kommunikointikyky
- kulttuurinen ja kielellinen tausta
- turvallisuuteen vaikuttavat tekijät

Palvelua ohjaava suunnitelma sisältää tarvittavat tiedot palvelun tavoitteista, sisällöstä, käynneistä, asiakkaan voimavaroista, kuntouttavista tavoitteista, ravitsemuksesta, turvallisuudesta sekä yhteistyöstä läheisten kanssa.

Suunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Mikäli palvelutarve muuttuu olennaisesti, asiasta ilmoitetaan viipymättä hyvinvointialueelle tai palvelun tilaajalle.

Asiakslähtöinen toiminta

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n toiminnan perustana ovat asiakkaan ihmisarvon, oikeuden, osallisuuden ja yksilöllisten tarpeiden kunnioittaminen. Asiakkaalla on oikeus saada laadukkaita, turvallisia, yhdenvertaisia ja hänen tarpeitaan vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja.

Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa siten, että ne tukevat hänen toimintakykyään, hyvinvointiaan, osallisuuttaan ja mahdollisuuksiaan elää omien tavoitteidensa mukaista elämää.

Työntekijät kohtaavat asiakkaan:

- arvostavasti
- kiireettömästi
- luottamuksellisesti
- yksityisyyttä kunnioittaen
- asiakkaan kulttuurinen, kielellinen ja katsomuksellinen tausta huomioiden

Asiakkaan vakaumusta, elämäntapaa ja yksilöllisiä toiveita kunnioitetaan kaikissa palveluissa.

Asiakkaan osallisuus, itsemääräämisoikeus ja rajoitustoimenpiteet

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin mahdollisimman laajasti. Palvelun tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitteluun osallistuvat myös asiakkaan omainen, läheinen, edunvalvoja, hyvinvointialueen työntekijä tai muu asiakkaan nimeämä henkilö.

Asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa palvelun sisällöstä, tavoitteista ja toteutuksesta, hänen oikeuksistaan, palautteen antamisesta, muistutuksen tekemisestä sekä henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojasta.

Asiakkaan mielipide ja tahto selvitetään aina ennen palvelun toteuttamista. Mikäli asiakas ei kykene ilmaisemaan tahtoaan, käytetään hänen tarpeisiinsa soveltuvia kommunikointimenetelmiä ja toimitaan yhteistyössä laillisen edustajan, läheisten sekä muiden palveluun osallistuvien ammattilaisten kanssa voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Työntekijät tukevat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta edistämällä hänen mahdollisuuksiaan tehdä omia päätöksiä ja valintoja, hyödyntää omia voimavarojaan, osallistua arjen toimintoihin, ylläpitää toimintakykyään sekä osallistua yhteiskuntaan omien tavoitteidensa mukaisesti.

Henkilökohtaisessa avussa asiakkaan oma tahto ohjaa avustajan toimintaa. Kotihoidossa, kotisairaanhoidossa ja tuetussa asumisessa asiakkaan omatoimisuutta tuetaan kuntouttavalla työotteella.

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n tuottamissa avohuollon sosiaalipalveluissa ei lähtökohtaisesti käytetä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Jos yksittäisessä tilanteessa lainsäädäntö mahdollistaa rajoitustoimenpiteen, sen tulee perustua nimenomaiseen lainsäädännökseen sekä olla välttämätön, oikeasuhtainen ja kestoaltaan mahdollisimman

lyhytaikainen. Toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjaukset, asiakkaalle ja tarvittaessa hänen lailliselle edustajalleen annetaan tieto toimenpiteistä, ja tapahtuma käsitellään osana omavalvontaa sekä toiminnan kehittämistä.

Asiakkaan hyvä kohtelu

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi arvokkaasti, kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja ilman syrjintää.

Työntekijät sitoutuvat:

- noudattamaan ammattieettisiä periaatteita
- kohtelevaan asiakkaita yhdenvertaisesti
- suojaamaan asiakkaan yksityisyyttä
- turvaamaan salassapidon
- kunnioittamaan asiakkaan päätöksiä.

Epäasiallinen kohtelu, syrjintä ja kaltoinkohtelu ovat ehdottomasti kiellettyjä. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan asiakkaaseen kohdistuvaa fyysistä, psyykkistä, seksuaalista tai taloudellista väkivaltaa, laiminlyöntiä, epäasiallista kohtelua tai asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamista.

- Työntekijän velvollisuutena on tunnistaa kaltoinkohtelun merkit, puuttua tilanteeseen viipymättä ja ilmoittaa havainnostaan esihenkilölle tai palvelusta vastaavalle henkilölle. Jos asiakkaan turvallisuus on välittömästi vaarassa, on huolehdittava asiakkaan turvallisuudesta ja tarvittaessa otettava yhteyttä hätäkeskukseen (112).
- Epäilty kaltoinkohtelu selvitetään viivytyksettä, tarvittavat ilmoitukset tehdään lainsäädännön mukaisesti (esim. sosiaalihuoltoon tai poliisille), ja kaikki havainnot, toimenpiteet sekä jatkosuunnitelmat kirjataan viipymättä asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa tehdään myös poikkeamailmoitus.
- Esihenkilö arvioi ja käynnistää tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä seuraa niiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Tapaus käsitellään tarvittaessa osana omavalvontaa vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi.
- Kaltoinkohtelua ehkäistään henkilöstön perehdytyksellä ja koulutuksella, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisella, avoimella ilmoituskulttuurilla, säännöllisellä riskien arvioinnilla ja omavalvonnalla sekä hyödyntämällä asiakas- ja läheispalautetta toiminnan kehittämisessä.

6. Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden periaatteet

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n toiminnan perustana ovat turvalliset, laadukkaat ja asiakaslähtöiset palvelut. Asiakasturvallisuus huomioidaan kaikissa yrityksen palveluissa: kotihoidossa, tuetussa asumisessa, henkilökohtaisessa avussa, lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa, lyhytaikaisessa huolenpidossa sekä omaishoidon vapaan aikaisessa sijaishoidossa.

Turvallisuuden tavoitteena on ehkäistä vaaratapahtumia ennakoivasti sekä varmistaa, että asiakkaan palvelut toteutuvat suunnitelmallisesti, oikea-aikaisesti ja ammattitaitoisesti.

Turvallisuus perustuu:

- ajantasaiseen palvelu-, hoito- tai asiakassuunnitelmaan
- ammattitaitoiseen ja perehdytettyyn henkilöstöön
- osaamisen jatkuvaan ylläpitämiseen
- poikkeamien käsittelyyn
- moniammatilliseen yhteistyöhön
- asianmukaiseen kirjaamiseen
- jatkuvaan omavalvontaan

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan turvallisen työskentelyn toteutumisesta.

Asiakasturvallisuuden toteuttaminen

Työntekijä:

- tunnistaa asiakkaan ennen merkittäviä hoito- ja palvelutoimenpiteitä
- perehtyy palvelu- tai hoitosuunnitelmaan
- arvioi asiakkaan voinnin jokaisella käynnillä
- kirjaa toteutetut toimenpiteet viivytyksettä
- ilmoittaa viipymättä asiakkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista

Asiakkaan kotona kiinnitetään erityistä huomiota kaatumisriskiin, paloturvallisuuteen, asiakkaan omatoimisen lääkehoidon turvalliseen toteutumiseen, ravitsemukseen, hygieniaan, apuvälineiden turvalliseen käyttöön, muistioireisiin, väkivallan uhkaan, yksinäisyyteen sekä kaltoinkohtelun tunnistamiseen.

Infektioiden torjunta

Työntekijät noudattavat kaikissa asiakaskontakteissa tavanomaisia varotoimia, kuten hyvää käsihygieniaa, tarvittavien suojainten käyttöä ja aseptista työskentelyä. Tartuntatautoireisena ei

tulla työvuoroon. Epidemiatilanteissa noudatetaan THL:n ja hyvinvointialueiden voimassa olevia ohjeita.

Laitteet

Palveluissa käytetään ainoastaan turvallisia, käyttötarkoitukseensa soveltuvia ja asianmukaisesti ylläpidettyjä laitteita. Ennen käyttöönottoa varmistetaan, että laitteet soveltuvat aiottuun käyttöön, täyttävät tietoturva-vaatimukset ja ovat yhteensopivia käytettävien järjestelmien kanssa.

Laitteet suojataan organisaation tietoturvakäytäntöjen mukaisesti. Käyttö edellyttää henkilökoh- taista käyttäjätunnusta ja vahvaa salasanaa, ja niissä palveluissa, joissa se on mahdollista, käyte- tään kaksivaiheista tunnistautumista. Laitteet lukitaan aina, kun niitä ei käytetä, eikä niitä jätetä valvomatta siten, että asiattomat henkilöt voisivat päästä käsiksi tietoihin. Käyttöoikeudet myön- netään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa, eikä käyttäjätunnuksia tai salasanoja luovu- teta muiden käyttöön.

Henkilöstö perehdytetään laitteiden turvalliseen ja asianmukaiseen käyttöön sekä tietoturva- ja tietosuojavaatimuksiin. Viallisia tai puutteellisesti toimivia laitteita ei käytetä, vaan havaitut viat, tietoturvapoikkeamat ja muut häiriöt ilmoitetaan viipymättä vastuuhenkilölle organisaation ohjeiden mukaisesti.

Laitteiden toimintaa, tietoturvaa ja käytettävyyttä seurataan säännöllisesti. Ohjelmistot, käyttöjär- jestelmät ja tietoturvapäivitykset pidetään ajan tasalla, ja laitteissa käytetään tarvittaessa virustor- junta- ja muita tietoturvaratkaisuja. Mahdolliset häiriöt sekä tietoturva- tai turvallisuuspoikkeamat raportoidaan ja käsitellään organisaation toimintamallien mukaisesti.

Näillä menettelyillä varmistetaan laitteiden turvallinen, luotettava ja laadukas käyttö myös liikku- vassa työssä asiakkaiden kotiin vietävissä palveluissa. Samalla varmistetaan asiakas- ja henkilö- tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus kaikissa työympäristöissä.

Hätä- ja vaaratilanteet

Hätätilanteissa työntekijä:

1. turvaa asiakkaan tilanteen
2. hälyttää tarvittaessa 112
3. antaa ensiavun osaamisensa mukaisesti
4. ilmoittaa tapahtuneesta vastuuhenkilölle
5. kirjaa tapahtuman
6. tekee poikkeamailmoituksen

Turvallisuuden seuranta ja kehittäminen

Asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti vaaratapahtumailmoitusten, asiakaspalautteen, muistutusten, reklamaatioiden, henkilöstön havaintojen, sisäisten auditointien ja omavalvonnan avulla.

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy toteuttaa sisäisiä auditointeja osana omavalvontaa varmistaakseen toiminnan laadun, turvallisuuden sekä lainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman noudattamisen. Auditoinnin toteuttaa toiminnasta vastaava esihenkilö tai hänen nimeämänsä henkilö, joka ei arvioi omaa työtään. Tarvittaessa auditointiin voidaan osallistuttaa myös ulkopuolinen asiantuntija.

Sisäinen auditointi toteutetaan vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa esimerkiksi toiminnassa tapahtuneiden merkittävien muutosten, vakavien poikkeamien tai viranomaispalautteen perusteella.

Auditoinnissa arvioidaan muun muassa:

- omavalvontasuunnitelman toteutuminen
- asiakasturvallisuuden toteutuminen
- asiakaskirjaamisen ja tietosuojan toteutuminen
- henkilöstön osaaminen, perehdytys ja koulutukset
- poikkeamailmoitusten käsittely ja niistä oppiminen
- asiakaspalautteiden käsittely
- työympäristön turvallisuus sekä työturvallisuuskäytännöt

Auditointien havainnot dokumentoidaan kirjallisesti. Mahdollisille poikkeamille laaditaan korjaavat toimenpiteet, joille määritellään vastuuhenkilö ja aikataulu. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti, ja niiden vaikuttavuus arvioidaan seuraavan auditoinnin tai muun sovitun seurannan yhteydessä.

Poikkeamien syyt analysoidaan, niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet sekä kehitetään toimintaa.

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy edistää avointa turvallisuuskulttuuria, jossa henkilöstö voi ilmoittaa turvallisuushavainnoistaan ilman pelkoa seuraamuksista. Turvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa, perehdytyksissä ja omavalvonnan arvioinnissa.

Lääkehoitosuunnitelma

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n kotiin vietävissä sosiaalipalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Palvelun sisältöön ei kuulu lääkkeiden jakaminen, antaminen, annostelu, säilyttäminen tai lääkeannosten muuttaminen. Vastuu lääkehoidon suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta kuuluu asiakkaalle sekä hänen hoitavalle taholleen.

Työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaan lääkehoidon toteutumista palvelusopimuksen mukaisesti. Tuki voi sisältää esimerkiksi asiakkaan muistuttamista lääkkeiden ottamisesta, kannustamista lääkehoitoon sitoutumisessa, ohjausta reseptien uusimiseen ja apteekkiasiointiin sekä tarvittaessa asiakkaan tukemista yhteydenotossa hoitavaan tahoon.

Palvelukäyntien yhteydessä työntekijä seuraa asiakkaan yleistä vointia ja tekee havaintoja mahdollisista lääkehoitoon liittyvistä ongelmista, kuten lääkkeiden ottamatta jäämisestä tai asiakkaan voinnin muutoksista. Havaitut poikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään, ja niistä ilmoitetaan asiakkaalle, vastuutyöntekijälle sekä tarvittaessa asiakkaan hoitavalle taholle organisaation toimintamallin mukaisesti.

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan lääkehoidossa turvallisuutta vaarantavia puutteita tai asiakkaan voinnissa tapahtuu merkittävä muutos, toimitaan viipymättä organisaation ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaan hoitavaan tahoon tai kiireellisissä tilanteissa päivystykseen tai hätänumeroon 112.

Henkilöstö perehdytetään lääkehoidon tukemisen periaatteisiin sekä oman työn vastuu- ja toimivaltarajoihin. Koska palvelussa ei toteuteta lääkehoitoa, henkilöstöltä ei edellytetä lääkehoitolupia.

Lääkehoidon tukemiseen liittyviä riskejä arvioidaan osana omavalvontaa. Keskeisiä riskejä ovat lääkkeiden ottamatta jääminen, reseptien vanheneminen, asiakkaan voinnin heikkeneminen sekä mahdolliset lääkehoidon haittavaikutukset. Riskien hallinta perustuu asiakkaan ohjaukseen ja motivointiin, voinnin seurantaan, havaintojen asianmukaiseen kirjaamiseen sekä yhteistyöhön asiakkaan hoitavan tahon kanssa.

7. Riskienhallinta

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja ehkäistä toimintaan liittyviä riskejä ennakoivasti sekä varmistaa asiakkaiden, potilaiden, henkilöstön ja muiden toimintaan osallistuvien turvallisuus.

Riskienhallinta on osa päivittäistä johtamista ja jokaisen työntekijän vastuulla olevaa toimintaa. Sen avulla pyritään ehkäisemään vaaratapahtumia, palvelun laatupoikkeamia sekä asiakasvahinkoja.

Riskienhallinnassa huomioidaan kaikki yrityksen tuottamat palvelut:

- kotihoito
- tuettu asuminen
- henkilökohtainen apu
- lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu
- lyhytaikainen huolenpito
- omaishoidon vapaan aikainen sijaishoito
- siivouspalvelu

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisessa huomioidaan lisäksi yksintyöskentely, väkivallan uhka kotikäynneillä, ajoturvallisuus, muistisairaana asiakkaan katoamisriski, tietojärjestelmien käyttökatkot sekä epidemiatilanteet.

Toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan säännöllisesti sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Riskien arvioinnissa huomioidaan erityisesti:

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit

- asiakkaan virheellinen tunnistaminen
- asiakkaan toimintakyvyn tai voinnin äkillinen muutos jää havaitsematta
- kaatumiset ja muut tapaturmat kotona
- ravitsemukseen, nesteytykseen ja lääkehoidon toteutumiseen liittyvät riskit (siltä osin kuin palvelu osallistuu niiden seurantaan)
- kodin turvallisuuteen liittyvät riskit (esim. paloturvallisuus, esteettömyys, apuvälineiden turvallinen käyttö)
- yksinäisyys, syrjäytyminen ja osallisuuden heikkeneminen
- kaltoinkohtelun, väkivallan tai taloudellisen hyväksikäytön tunnistamatta jääminen
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden vaarantuminen
- asiakkaan palvelutarpeen muutoksen tunnistamatta jääminen
- asiakkaan ja työntekijän turvallisuutta uhkaavat tilanteet (esim. uhkaava käyttäytyminen, lemmikit, päihteet, ympäristöriskit)

Palvelun toteuttamiseen liittyvät riskit

- viivästynyt tai toteuttamatta jäänyt palvelu
- puutteellinen kirjaaminen
- tiedonkulun katkokset
- puutteellinen yhteistyö ja konsultointi eri toimijoiden välillä
- palvelusuunnitelman toteutumattomuus tai vanhentuminen
- puutteellinen perehdytys tai osaaminen
- poikkeamien ilmoittamatta tai käsittelemättä jääminen
- tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät riskit
- henkilöstöresurssien riittämättömyys ja jatkuvuuden haasteet

Työturvallisuuteen liittyvät riskit

- yksintyöskentely
- väkivallan ja uhkaavien tilanteiden riski
- asiakkaan tai muiden henkilöiden päihteiden käyttö
- ergonomiaan liittyvät kuormitustekijät
- liukastumis-, kompastumis- ja kaatumisriskit
- tartuntataudit ja muiden biologisten altisteiden riskit
- työmatkoihin liittyvät riskit
- kodin olosuhteisiin liittyvät riskit (esim. tupakointi, lemmikkieläimet, huono sisäilma, paloturvallisuus)
- psykososiaalinen kuormitus ja työssä jaksaminen
- puutteellinen perehdytys tai turvallisuusohjeiden noudattamatta jääminen

Tietoturvaan liittyvät riskit

- asiakastietojen virheellinen käsittely tai luovuttaminen
- tietojärjestelmien käyttökatkot tai tekniset häiriöt
- salassapitovelvollisuuden rikkominen
- tietosuojapoikkeamat
- mobiililaitteiden tai sähköisten asiakirjojen katoaminen tai joutuminen väärin käsiin
- tietojen kirjaaminen väärälle asiakkaalle
- puutteellinen käyttöoikeuksien hallinta
- etätyöhön ja liikkuvaan työhön liittyvät tietoturvariskit

Riskien arviointi

Riskit arvioidaan niiden:

- todennäköisyyden
- vakavuuden
- vaikutusten
- hallintakeinojen

perusteella.

Arvioinnissa käytetään yrityksen riskienarviointilomaketta, ja tarvittaessa arviointi tehdään yhdessä henkilöstön sekä työterveyshuollon kanssa.

Merkittävät riskit käsitellään johtoryhmässä ja niille laaditaan kirjalliset hallintatoimenpiteet.

Riskien arviointitaulukko

Jokainen tunnistettu riski arvioidaan, sille määritellään hallintakeinot, tarvittavat toimenpiteet, vastuuhenkilö sekä seuranta.

Riski	Riskiluokka	Nykyiset hallintakeinot	Riskitaso (Vähäinen / Koh- talainen / Mer- kittävä / Kriittinen)	Tarvittavat toimenpiteet	Vastuuhenkilö	Seuranta
Asiakkaan voimien muutoksen havaitsematta jääminen	Asiakasturvallisuus					
Asiakkaan virheellinen tunnistaminen	Asiakasturvallisuus					
Palvelutarpeen muutoksen tunnistamatta jääminen	Asiakasturvallisuus					
Kaatuminen tai muu tapaturma	Asiakasturvallisuus					
Ravitsemukseen, nesteytykseen tai lääkehoidon seurantaan liittyvä riski	Asiakasturvallisuus					
Kaltoinkohtelu, väkivalta tai hyväksikäyttö	Asiakasturvallisuus					
Itsemääräämisoikeuden vaarantuminen	Asiakasturvallisuus					
Kodin turvallisuusriski	Asiakasturvallisuus					
Palvelun viivästyminen tai toteutumatta jääminen	Palvelun toteuttaminen					
Puutteellinen kirjaaminen	Palvelun toteuttaminen					
Tiedonkulun katkos	Palvelun toteuttaminen					
Vanhentunut asiakas- tai palvelusuunnitelma	Palvelun toteuttaminen					
Yhteistyön puutteet	Palvelun toteuttaminen					
Poikkeamien ilmoittamatta jääminen	Palvelun toteuttaminen					
Henkilöstön riittämättömyys	Henkilöstö					
Osaamis- tai perehdytyspuutteet	Henkilöstö					

Työkuormitus tai työhyvinvoinnin heikkeneminen	Henkilöstö					
Yksintyöskentely	Työturvallisuus					
Väkivallan uhka tai aggressiivinen käyttäytyminen	Työturvallisuus					
Ajoturvallisuus, ergonomia tai tartuntataudit	Työturvallisuus					
Palo- ja pelastusturvallisuus	Työturvallisuus					
Asiakastietojen virheellinen käsittely	Tietosuoja ja tietoturva					
Tietovuoto tai käyttöoikeusvirhe	Tietosuoja ja tietoturva					
Tietojärjestelmän käyttökatko tai laitteen katoaminen	Tietosuoja ja tietoturva					
Epidemia tai sähkö-/tietoliikennekatko	Toiminnan jatkuvuus					
Avainhenkilön poissaolo tai alihankkijan häiriö	Toiminnan jatkuvuus					
Muu poikkeus- tai häiriötilanne	Toiminnan jatkuvuus					

Riskitasojen määrittely

- Vähäinen – seurataan osana normaalia toimintaa.
- Kohtalainen – suunnitellaan ehkäisevät toimenpiteet.
- Merkittävä – toteutetaan korjaavat toimenpiteet viipymättä.
- Kriittinen – välittömät toimenpiteet, johdon käsittely ja tehostettu seuranta.

Poikkeamien ilmoittaminen

Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista, vaaratilanteista ja läheltä piti –tilanteista viivytyksettä.

Poikkeama voi liittyä esimerkiksi:

- asiakasturvallisuuteen
- tietoturvaan
- työ- tai asiakastapaturmaan
- väkivaltatilanteeseen
- palvelun toteutumatta jäämiseen
- virheelliseen kirjaamiseen
- laitteiden toimintahäiriöihin

Poikkeamasta ilmoitetaan välittömästi vastuuhenkilölle ja se kirjataan yrityksen käytössä olevaan poikkeamailmoitusjärjestelmään.

Poikkeamien käsittely

Lääkehoidon tukemiseen liittyvät poikkeamat, havainnot ja vaaratilanteet kirjataan organisaation ohjeiden mukaisesti. Poikkeamat käsitellään osana omavalvontaa ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Kirjaaminen

Asiakastietoihin kirjataan:

- asiakkaan vointia koskevat havainnot
- annettu lääkehoidon tuki ja ohjaus
- lääkehoitoon liittyvät haasteet
- yhteydenotot asiakkaaseen ja hoitavaan tahoon
- sovitut jatkotoimenpiteet

Suunnitelman hyväksyminen ja päivittäminen

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä aina, kun toiminnassa, lainsäädännössä tai palvelun sisällössä tapahtuu muutoksia tai valvonnassa havaitaan kehittämistarpeita.

Poikkeamat käsitellään viivytyksettä.

Käsittelyssä arvioidaan:

- tapahtuman kulku
- välittömät syyt
- taustalla vaikuttaneet tekijät
- asiakkaalle aiheutuneet vaikutukset
- korjaavat toimenpiteet
- ehkäisevät toimenpiteet

Tarvittaessa asiakkaalle, omaiselle sekä hyvinvointialueelle ilmoitetaan tapahtuneesta voimassa olevan lainsäädännön ja sopimusehtojen mukaisesti.

Vakavat vaaratapahtumat käsitellään johdon toimesta viipymättä.

Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Poikkeamien perusteella toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- toimintaohjeiden päivittäminen
- lisäperehdytys
- täydennyskoulutus
- työprosessien muuttaminen

- resurssien lisääminen
- työvälineiden uusiminen
- kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan ja niiden vaikuttavuus arvioidaan.

Asiakkaan ja omaisten informointi

Jos poikkeama on vaikuttanut asiakkaan saamaan palveluun tai hoitoon, asiakkaalle ja tarvittaessa hänen lailliselle edustajalleen tai läheiselleen annetaan tieto tapahtuneesta avoimesti ja ymmärrettävästi.

Asiakkaalle kerrotaan:

- mitä on tapahtunut
- miten tilanne on korjattu
- miten vastaavat tilanteet pyritään ehkäisemään jatkossa
- mahdollisuudesta tehdä muistutus, kantelu tai vahinkoilmoitus.

Avoin ja rehellinen viestintä vahvistaa luottamusta ja tukee turvallisuuskulttuuria.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus ja ilmoittajansuoja

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta palveluyksikön vastuuhenkilölle tai työnantajalle.

Ilmoitus tulee tehdä esimerkiksi silloin, kun työntekijä havaitsee:

- asiakkaan tai potilaan turvallisuutta vaarantavan tilanteen
- puutteita palvelun laadussa tai asiakasturvallisuudessa
- henkilöstöresurssien riittämättömyyttä
- asiakkaan epäasiallista kohtelua
- vakavia tietosuojan tai tietoturvan liittyviä puutteita.

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai työnantajan on ryhdyttävä viipymättä tarvittaviin toimenpiteisiin havaitun epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Jos epäkohtaa ei korjata ilman aiheetonta viivytystä, työntekijällä on oikeus ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tekemisestä ei saa aiheutua työntekijälle haitallisia tai kielteisiä seuraamuksia (ilmoittajansuoja).

Ilmoitusmenettely, siihen liittyvät lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet sekä toimintatavat käydään läpi henkilöstön perehdytyksen yhteydessä. Ajantasaiset ohjeet ovat henkilöstön saatavilla, ja jokaisen työntekijän tulee tuntea niitä koskevat toimintaperiaatteet.

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan vähintään kerran vuodessa osana omavalvontasuunnitelman päivitystä (tammi-helmikuu).

Seurannassa hyödynnetään:

- poikkeamailmoitusten yhteenvedoja
- asiakaspalautteita
- henkilöstöpalautteita
- työpaikkaselvityksiä
- turvallisuuskierroksia
- hyvinvointialueiden auditointeja
- omavalvonnan sisäisiä tarkastuksia

Seurannan perusteella päätetään tarvittavista kehittämistoimenpiteistä.

Jatkuva turvallisuuden kehittäminen

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy sitoutuu jatkuvaan riskienhallinnan kehittämiseen.

Turvallisuuskulttuuria vahvistetaan:

- avoimella keskustelulla
- henkilöstön osallistamisella
- koulutuksella
- säännöllisellä riskien arvioinnilla
- poikkeamista oppimisella
- omavalvonnan seurannalla
- johdon aktiivisella sitoutumisella

Tavoitteena on, että mahdolliset riskit tunnistetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja niihin puututaan ennakoivasti ennen kuin ne aiheuttavat haittaa asiakkaalle, henkilöstölle tai palvelun laadulle.

- Poikkeamajärjestelmä: Excel
- Riskienarvioinnista vastaavat henkilöt: Jesse–Julius Halme ja Salla Kaisto
- Riskienarvioinnin aikataulu: vuosittain maaliskuussa ja toiminnan muuttuessa
- Poikkeamien käsittelystä vastaavat henkilöt: Salla Kaisto

8. Asiakkaan asema, osallisuus ja oikeusturva

Asiakaspalaute ja toiminnan kehittäminen

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy kerää asiakaspalautetta jatkuvasti toimintansa kehittämiseksi.

Palautetta voivat antaa asiakkaat, omaiset, läheiset, hyvinvointialueiden työntekijät sekä yhteistyökumppanit.

Palautetta kerätään esimerkiksi:

- palvelukäyntien yhteydessä
- puhelimitse
- sähköpostitse
- kirjallisesti
- asiakastytytvyisyyskyselyillä
- hyvinvointialueiden palautekanavien kautta

Palautteen antaminen on asiakkaalle maksutonta eikä vaikuta asiakkaan saamaan palveluun.

Kaikki palaute käsitellään luottamuksellisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Palautteiden perusteella arvioidaan toiminnan laatua, kehittämistarpeita, henkilöstön osaamista ja asiakasturvallisuutta. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan tieto palautteen käsittelystä.

Palautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa (jokaisen kuukauden vk2 torstaisin pidettävässä henkilöstöpalaverissa sekä johdon katselmuksissa osana jatkuvaa laadunhallintaa.

Asiakastytytvyisyyttä seurataan jatkuvan palautteen lisäksi vähintään kerran vuodessa (touko–kesäkuu) toteutettavalla asiakastytytvyisyyskyselyllä. Tuloksia hyödynnetään palvelujen kehittämisessä, henkilöstön koulutuksen suunnittelussa, toimintatapojen arvioinnissa sekä omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

- Asiakastytytvyisyyskysely toteutetaan vähintään kerran vuodessa sähköisesti ja paperilomakkeella.
- Palautteen käsittelystä vastaava henkilö on Salla Kaisto.
- Asiakastytytvyisyyskysely toteutetaan vähintään kerran vuodessa sähköisesti tai paperilomakkeella. Tulokset käsitellään henkilöstöpalaverissa, ja niiden perusteella laaditaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteet.

Muistutukset, kantelut ja oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Muistutus voidaan tehdä kirjallisesti tai hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Muistutuksen saavuttua:

- asia kirjataan

- vastuuhenkilö selvittää tapahtumat
- tarvittaessa kuullaan henkilöstöä
- asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa
- päätetään tarvittavista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä.

Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti, ja niihin vastataan 7 vuorokauden kuluessa, ellei asian selvittäminen edellytä pidempää käsittelyaikaa.

Asiakkaalla on lisäksi oikeus tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle, tehdä vahingonkorvausvaatimus tai palvelua koskeva reklamaatio.

Työntekijät opastavat asiakasta tarvittaessa oikean oikeusturvakeinon valinnassa.

Asiakkaalle annetaan tieto hyvinvointialueen nimeämästä sosiaaliasiavastaavasta, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaan oikeuksissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, antaa tietoa oikeusturvakeinoista sekä edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Yhteystiedot: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi, p. 040 504 5249 (ma, ke ja to 9–11, ti klo 12.30–14)

Oikeusturvan seuranta

Johto seuraa säännöllisesti asiakaspalautteita, muistutuksia, kanteluita, reklamaatioita, vahinkoilmoituksia sekä poikkeamailmoituksia.

Saatujen tietojen perusteella arvioidaan toiminnan laatua, asiakasturvallisuutta, henkilöstön osaamistarpeita ja toimintaohjeiden ajantasaisuutta sekä päätetään tarvittavista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä osana omavalvonnan jatkuvaa kehittämistä.

9. Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuojan ja tietoturvan periaatteet

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy käsittelee asiakkaiden ja potilaiden henkilötietoja luottamuksellisesti, turvallisesti ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Tietojen käsittelyssä noudatetaan erityisesti:

- EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR)
- tietosuojalakia (1050/2018)
- sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703/2023)
- lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- lakia potilaan asemasta ja oikeuksista
- viranomaismääräyksiä ja hyvinvointialueiden ohjeita.

Tietosuojan tavoitteena on turvata asiakkaiden yksityisyys, luottamuksellisuus ja henkilötietojen asianmukainen käsittely kaikissa palveluissa.

Palveluyksiköllä on erillinen tietoturvasuunnitelma, jossa kuvataan tietoturvan hallintamalli, vastuut, tekniset ja organisatoriset suojaustoimenpiteet, riskienhallinta sekä tietoturvapoikkeamien käsittely. Henkilöstö perehdytetään tietoturvasuunnitelman sisältöön osana perehdytystä ja säännöllistä tietosuojakoulutusta.

Asiakasasiakirjojen käsittely

Asiakasasiakirjat laaditaan, käsitellään ja säilytetään huolellisesti.

Kirjaukset ovat:

- oikeita
- ajantasaisia
- selkeitä
- riittäviä
- asiallisia
- ymmärrettäviä

Työntekijä kirjaa jokaisen asiakaskäynnin tai hoitotapahtuman viivytyksettä sen jälkeen, kun palvelu on toteutettu.

Kirjauksista tulee ilmetä vähintään:

- palvelun ajankohta
- toteutettu palvelu tai hoitotoimenpide
- asiakkaan vointi
- mahdolliset muutokset toimintakyvyssä
- jatkotoimenpiteet

- yhteydenotot
- mahdolliset poikkeamat

Käyttöoikeudet

Asiakastietoja käsittelevät vain ne työntekijät, joiden työtehtävät sitä edellyttävät.

Käyttöoikeudet myönnetään työtehtävien perusteella.

Käyttöoikeudet:

- tarkistetaan työsuhteen alkaessa
- päivitetään työtehtävien muuttuessa
- poistetaan työsuhteen päättyessä

Jokainen käyttäjä tunnistautuu tietojärjestelmiin henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla.

Tunnuksia ei saa luovuttaa toiselle henkilölle.

Salassapito

Kaikki työntekijät ovat salassapitovelvollisia.

Salassapitovelvollisuus koskee:

- asiakastietoja
- terveystietoja
- henkilötietoja
- omaisten tietoja
- yrityksen sisäisiä tietoja.

Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietosuojasitoumuksen.

Tietojärjestelmien turvallinen käyttö

Tietojärjestelmiä käytetään ainoastaan työtehtävien hoitamiseen.

Työntekijät sitoutuvat:

- käyttämään vahvoja salasanoja
- suojaamaan mobiililaitteet (kaksivaiheinen tunnistautuminen, PIN-koodit)
- lukitsemaan työaseman poistuessaan

- estämään asiattomien pääsyn tietoihin (automaattinen näytön lukitus, tarvittaessa etälukitus)
- salattuun tiedonsiirtoon (ainoastaan asiakastietojärjestelmän kautta tai turvapostin kautta työsähköpostilla)
- ilmoittamaan mahdollisista tietoturvapoikkeamista välittömästi

Etätyössä ja liikkuvassa työssä noudatetaan samoja tietoturvavaatimuksia kuin toimipisteissä.

Käytössä olevat asiakastietojärjestelmät täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukaiset olennaiset vaatimukset. Käyttöön otettavien tietojärjestelmien soveltuvuus ja tietoturvallisuus varmistetaan ennen niiden käyttöönottoa.

Mikäli tietojärjestelmässä havaitaan merkittävä toiminnallinen tai tietoturvallisuuteen vaikuttava poikkeama, siitä ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle sekä tarvittaessa lakisääteisesti toimivaltaiselle viranomaiselle voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Poikkeamat dokumentoidaan ja niiden korjaamisen toteutumista seurataan.

Asiakirjojen säilyttäminen

Paperimuotoiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa.

Sähköiset asiakirjat tallennetaan hyväksytyihin tietojärjestelmiin.

Asiakirjoja säilytetään lainsäädännön edellyttämän ajan, minkä jälkeen ne hävitetään tietoturvallisesti.

Tietojen hävittämisessä käytetään turvallisia menetelmiä siten, ettei asiakastietoja voi palauttaa tai käyttää väärin.

Tietojen luovuttaminen

Tietoja luovutetaan vain silloin, kun siihen on:

- asiakkaan suostumus
- lakiin perustuva oikeus tai velvollisuus
- viranomaisen määräys

Tietojen luovuttamisesta tehdään asianmukaiset merkinnät asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan omien tietojensa käsittelyyn.

Asiakkaan oikeudet omiin tietoihinsa

Asiakkaalla on oikeus:

- saada tieto henkilötietojensa käsittelystä
- tarkastaa itseään koskevat tiedot
- pyytää virheellisten tietojen korjaamista
- saada tieto tietojen luovutuksista
- tehdä tietosuojavaltuutetulle valitus henkilötietojen käsittelystä

Tietopyynnöt käsitellään ilman aiheetonta viivytystä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Tietoturvapoikkeamat

Tietoturvapoikkeamalla tarkoitetaan tapahtumaa, jossa henkilötietojen luottamuksellisuus, eheys tai saatavuus vaarantuu.

Tietoturvapoikkeamia voivat olla esimerkiksi:

- väärälle henkilölle lähetetty asiakirja
- kadonnut mobiililaitte
- tietojärjestelmän väärinkäyttö
- asiattomat henkilötietojen katselut
- haittaohjelma
- tietomurto

Tietoturvapoikkeamasta ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle, vastuuhenkilölle ja tietosuojavastaavalle.

Tietosuojavastaava arvioi yhdessä vastuuhenkilön kanssa, täyttääkö tapahtuma henkilötietojen tietoturvaloukkauksen tunnusmerkit. Mikäli kyseessä on henkilötietojen tietoturvaloukkaus, tehdään ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on saanut tiedon loukkauksesta.

Jos tietoturvaloukkauksesta aiheutuu todennäköisesti korkea riski rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille, ilmoitetaan tapahtumasta myös rekisteröidyille ilman aiheetonta viivytystä.

Kaikki tietoturvapoikkeamat dokumentoidaan, niiden syyt selvitetään ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat sekä ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tarvittaessa ilmoitus tehdään myös hyvinvointialueelle voimassa olevan lainsäädännön ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti.

Tietosuojan seuranta

Tietosuojan toteutumista seurataan osana omavalvontaa.

Seurantakeinoja ovat:

- käyttöoikeuksien tarkistukset
- lokitietojen seuranta
- tietosuojapoikkeamien käsittely

- henkilöstön koulutukset
- sisäiset auditoinnit
- omavalvonnan vuosittainen arviointi

Tarvittaessa toimintatapoja muutetaan havaittujen puutteiden perusteella.

Henkilöstön tietosuojakoulutus

Kaikki työntekijät perehdytetään tietosuojaan ennen itsenäisen työn aloittamista.

Tietosuojakoulutus sisältää vähintään:

- salassapitovelvollisuuden
- henkilötietojen käsittelyn
- asiakasasiakirjojen kirjaamisen
- tietojärjestelmien turvallisen käytön
- tietoturvapoikkeamien ilmoittamisen
- hyvinvointialueiden asiakastietojärjestelmien käyttöohjeet.

Tietosuojaosaamista ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella.

- Tietosuojavastaava ja lokitietojen tarkastamisesta vastaava henkilö: Salla Kaisto
- Käytössä olevat asiakastietojärjestelmät: Domacare

10. Omavalvonnan seuranta ja kehittäminen

Omavalvonnan arviointi

Johto arvioi vuosittain, miten omavalvonta on edistänyt:

- asiakasturvallisuutta
- palvelujen laatua
- asiakastyytyväisyyttä
- henkilöstön osaamista
- riskienhallintaa
- toiminnan sujuvuutta

Arvioinnin perusteella asetetaan seuraavan vuoden kehittämistavoitteet. Arviointi dokumentoidaan, ja sen keskeiset tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa.

Mittarit ja seuranta

Palvelujen laatua seurataan sekä määrällisillä että laadullisilla mittareilla.

Keskeisiä seurattavia mittareita ovat:

Asiakkaisiin liittyvät mittarit

Mittari	Tavoite	Seuranta (omavalvonta)
Asiakastyytyväisyys	Vähintään 4,5 / 5	Asiakastyytyväisyyskysely vähintään vuosittain, tulokset käsitellään ja kehittämistoimet kirjataan.
Palvelukäyntien toteutuminen	Vähintään 95 %	Toteumaa seurataan kuukausittain, poikkeamat selvitetään.
Asiakaspalautteiden käsittely	100 %	Kaikki palautteet kirjataan, käsitellään ja toimenpiteet dokumentoidaan.
Vasteaika yhteydenottoihin	24 h arkipäivisin	Seurataan yhteydenottojen käsittelyaikaa ja kirjataan mahdolliset viiveet
Muistutukset ja kantelut	0	Seurataan jatkuvasti, kaikki tapaukset analysoidaan ja korjaavat toimet toteutetaan.
Poikkeamien käsittely	Alle 7 vrk	Poikkeamat kirjataan ja käsitellään määräajassa, seuranta kuukausittain. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Muut poikkeamat käsitellään viimeistään viikon kuluessa ilmoituksen tekemisestä.

Asiakasturvallisuuden mittarit

Mittari	Tavoite	Seuranta (omavalvonta)
Vaaratapahtumat	100 % kirjataan ja käsitellään	Kaikki vaaratapahtumat kirjataan poikkeamajärjestelmään, käsitellään ja korjaavat toimet dokumentoidaan.
Läheltä piti –tilanteet	100 % kirjataan ja käsitellään	Tilanteet käsitellään henkilöstön kanssa ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
Tapaturmat	Seurataan vuosittain	Tapaturmien määrä raportoidaan vuosittain ja syyt analysoidaan.
Kaatumiset	100 % kirjataan ja käsitellään	Kaatumiset kirjataan, syyt arvioidaan ja ehkäisevät toimenpiteet toteutetaan.

Henkilöstöön liittyvät mittarit

Mittari	Tavoite	Seuranta (omavalvonta)
Henkilöstön vaihtuvuus	Enintään 15 %/vuosi	Seurataan vuosittain, syitä arvioidaan kehitystoimenpiteiden suunnittelemiseksi.
Sairauspoissaolot	Enintään 10 työpäivää/työntekijä/vuosi	Seurataan kuukausittain ja tarvittaessa käynnistetään työkyvyn tukitoimet.
Perehdytysten toteutuminen	100 %	Perehdytys dokumentoidaan perehdytys suunnitelman mukaisesti.
Kehityskeskustelut	100 %	Toteutuminen seurataan vuosittain ja kirjataan.
Täydennyskoulutukset	Vähintään 1 / työntekijä / vuosi	Koulutuksiin osallistuminen dokumentoidaan ja arvioidaan.

Toiminnan laadun mittarit

Mittari	Tavoite	Seuranta (omavalvonta)
Kirjaamisen ajantasaisuus	100 % saman työvuoron aikana	Kirjaamisen ajantasaisuutta seurataan pistokein ja auditoinneissa.
Palvelusuunnitelmien päivittäminen	100 %	Päivittäminen tarkistetaan vähintään vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.
Riskienarviointien toteutuminen	100 %	Riskienarvioinnit tehdään suunnitelman mukaisesti ja dokumentoidaan.
Omavalvontasuunnitelman päivitys	Vähintään kerran vuodessa	Päivitys dokumentoidaan sekä aina toiminnan muuttuessa.
Auditointien tulokset	100 % poikkeamista kirjataan määräajassa	Auditointien havainnot, korjaavat toimet ja seuranta dokumentoidaan.

Sisäiset auditoinnit

Yritys toteuttaa sisäisiä auditointeja vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa toiminnan muuttuessa.

Auditoinneissa arvioidaan esimerkiksi:

- omavalvonnan toteutuminen
- asiakasasiakirjojen laatu
- henkilöstön osaaminen
- tietosuojan toteutuminen
- hygieniakäytännöt
- asiakasturvallisuus
- palvelujen sopimustenmukaisuus

Auditointien tulokset dokumentoidaan ja käsitellään johdon sekä henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan vuosikello

Omavalvonnan toteuttamista ohjaa vuosittainen suunnitelma, jossa määritellään keskeiset seuranta- ja kehittämistoimenpiteet.

Tarvittaessa toimenpiteitä toteutetaan myös vuosikellon ulkopuolella esimerkiksi asiakirjojen pistotarkastuksina sekä poikkeamien, viranomaisohjeiden tai hyvinvointialueiden vaatimusten perusteella.



Kehittämistoimenpiteiden toteutuminen

Omavalvonnassa havaitut kehittämistarpeet kirjataan kehittämissuunnitelmaan.

Kehittämistoimenpiteille määritellään:

- tavoite
- vastuhenkilö
- aikataulu
- tarvittavat resurssit
- seuranta
- arviointi

Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Henkilöstön osallistuminen omavalvontaan

Henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen päivittäisessä työssään.

Työntekijöitä kannustetaan:

- ilmoittamaan epäkohdista
- tekemään kehittämis ehdotuksia
- osallistumaan riskien arviointiin
- osallistumaan koulutuksiin
- kehittämään omia työmenetelmiään.

Omavalvonnan tuloksia käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

Asiakkaiden osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat toiminnan kehittämiseen palautteen, asiakaskyselyiden ja palvelukeskustelujen kautta.

Saatua palautetta hyödynnetään esimerkiksi:

- palvelujen sisällön kehittämisessä
- toimintatapojen muuttamisessa
- henkilöstön koulutuksen suunnittelussa
- asiakasturvallisuuden parantamisessa.

Asiakkaille tiedotetaan tarvittaessa merkittävistä toiminnan muutoksista.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tammi–helmikuussa sekä aina tarvittaessa, esimerkiksi kun:

- lainsäädäntö tai viranomaismääräykset muuttuvat
- hyvinvointialueiden vaatimukset muuttuvat
- palveluvalikoima laajenee tai toiminnassa tapahtuu muita merkittäviä muutoksia
- organisaatiossa tapahtuu muutoksia
- omavalvonnassa, riskienarvioinneissa tai valvonnassa havaitaan kehittämistarpeita tai merkittäviä puutteita.

Suunnitelman päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja yhdessä palveluista vastaavien henkilöiden kanssa. Päivitetty suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa, ja se on henkilöstön saatavilla sähköisessä muodossa sekä tarvittaessa paperiversiona. Uusin versio korvaa aina aiemman version.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Johto seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista jatkuvasti osana päivittäistä johtamista. Seuranta perustuu muun muassa:

- poikkeamailmoituksiin
- asiakas- ja henkilöstöpalautteisiin
- sisäisiin ja hyvinvointialueiden toteuttamiin auditointeihin
- riskienarviointeihin
- johdon katselmuksiin.

Seurannan perusteella arvioidaan suunnitelman ajantasaisuutta ja toimivuutta. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelma päivitetään myös vuosittaisten tarkistusten välillä.

11. Asiakirjojen hallinta

Omavalvontasuunnitelmasta pidetään yllä versiohallintaa. Versiohallintaan merkitään:

- version numero
- hyväksymispäivä
- voimaantulopäivä
- laatija
- hyväksyjä
- tehdyt muutokset

Aiemmat versiot arkistoidaan yrityksen asiakirjahallinnan ohjeiden mukaisesti. Päivitettyjen ohjeiden mukaan omavalvontasuunnitelman vanhat versiot arkistoidaan sähköisesti siten, että myös aiemmat versiot ovat tarvittaessa jäljitettävissä.

Hyväksyminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu kuvaamaan AVOIN Sosiaalipalvelut Oy:n toimintaa sekä menettelytapoja, joilla varmistetaan palvelujen laatu, asiakasturvallisuus sekä toiminnan lainmukaisuus.

Suunnitelma kattaa yrityksen tuottamat palvelut:

- kotihoito
- tuettu asuminen
- henkilökohtainen apu
- lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu
- lyhytaikainen huolenpito
- omaishoidon vapaan aikainen sijaishoito
- siivouspalvelu

Omavalvontasuunnitelma hyväksytään yrityksen johdossa ennen sen käyttöönottoa. Hyväksymisestä vastaa toimitusjohtaja tai muu toimintayksiköstä vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelman saatavuus

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla sähköisessä muodossa sekä tarvittaessa paperiversiona.

Asiakkailla, omaisilla, hyvinvointialueiden edustajilla ja valvontaviranomaisilla on mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla tai se annetaan pyydettyäessä asiakkaalle nähtäväksi. Ajantasainen versio säilytetään yrityksen sähköisessä laatujärjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelman käyttöönotto

Kaikki työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelman sisältöön osana perehdytystä.

Perehdytyksessä käydään läpi erityisesti:

- yrityksen toimintaperiaatteet
- asiakasturvallisuus
- riskienhallinta
- tietosuoja
- poikkeamien ilmoittaminen
- asiakkaan oikeudet
- omavalvonnan käytännön toteuttaminen

Työntekijä vahvistaa perehtyneensä omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksen dokumentoinnin yhteydessä.

Sitoutuminen omavalvontaan

AVOIN Sosiaalipalvelut Oy sitoutuu kehittämään toimintaansa jatkuvasti, edistämään asiakasturvallisuutta sekä huolehtimaan siitä, että palvelut täyttävät voimassa olevan lainsäädännön, viranomaismääräysten ja hyvinvointialueiden sopimusvaatimusten edellytykset.

Omavalvonta on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä ja keskeinen väline palvelujen laadun, turvallisuuden ja vaikuttavuuden varmistamisessa.

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä yrityksen verkkosivuilla, missä asiakkaat ja muut kiinnostuneet voivat tutustua siihen. Suunnitelma toimitetaan pyydettyäessä myös sähköisesti tai paperisena.

Omavalvonnan vaikuttavuutta arvioidaan vuosittain vertaamalla asiakaspalautteita, poikkeamien määrää, henkilöstökyselyiden tuloksia, reklamaatioita sekä hyvinvointialueiden auditointien havaintoja aiempien vuosien tuloksiin.

12. Liitteet

1. Perehdytys suunnitelma ja perehdytyslista
2. Riskienhallinnan menettely ja riskienarviointilomake
3. Poikkeamien ja vaaratilanteiden ilmoitus- ja käsittelyohje
4. Asiakaspalautteen ja muistutusten käsittelyohje sekä lomakkeet
5. Tietoturva- ja tietosuojasuunnitelma
6. Hygienia- ja infektion torjuntaohje
7. Valmius ja jatkuvuussuunnitelma

Liitteet säilytetään yrityksen käytössä olevassa laatujärjestelmässä tai muussa sovitussa paikassa, ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Liitteitä päivitetään tarvittaessa ilman, että koko omavalvontasuunnitelmaa tarvitsee uudistaa, mikäli muutokset eivät vaikuta sen keskeiseen sisältöön.

Asiakirja	Tiedot
Omavalvontasuunnitelma	Versio 2.0
Hyväksymispäivä	30 / 6 / 2026
Seuraava tarkistus	30 / 6 / 2027
Laatija	AVOIN Sosiaalipalvelut Oy
Hyväksyjä	Toimitusjohtaja Jesse-Julius Halme Palveluvastaava Salla Eerika Kaisto