



OMAVALVONTAOHJELMA 2026-2028

KEITELEEN AK-PALVELUT KY

SISÄLLYS

Johdanto.....	2
Palveluiden lainmukaisuuden varmistaminen.....	3
Sopimuksien ja velvoitteiden noudattaminen.....	3
Varautuminen, riskit ja jatkuvuudenhallinta.....	3
Toiminnan omavalonta.....	5
Tietoturvallisuus	6
Lääkehoito	6
Havaintojen ja poikkeamien korjaaminen	7
Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen ja seuranta	7
Liitteet	8

Johdanto

Vuoden 2023 alusta voimaan astui Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

(612/2021) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>.

Lain tarkoitus on luoda määräykset ja reunaehdot palveluiden tuottamiselle hyvinvointialueilla. Nämä määräykset koskevat niin yksityisiä, kuin julkisiakin palveluntantajia, jotka osallistuvat asiakkaille tarjottavien palveluiden tuottamiseen. Lain kuudennessa luvussa keskitytään erityisesti hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvontaan ja viranomaisvalvontaan. Tässä samaisessa luvussa veloitetaan myös omavalvontaohjelman laatimiseen ”Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.”

Tämä omavalvontaohjelma on rakennettu lainvaatimuksien mukaiseksi ja sitä päivitetään siinä vaiheessa, jos esimerkiksi Sosiaali- ja terveysministeriö tai esimerkiksi valvontaviranomainen antaa tarkempia säännöksiä ja määräyksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisen käytännöistä.

Keiteleen AK-palvelut KY sitoutuu seuraaviin toimintatapoihin omavalvontaohjelman käytännön toteuttamisessa:

- Palveluiden tuottamiseen lainmukaisesti hyvinvointialueella
- Palvelujen tuottamista koskevien sopimusten noudattamiseen
- Palvelujen saatavuuteen
- Toiminnan jatkuvuuden varmistamiseen
- Riskienhallintaan ja turvallisuuteen
- Palveluiden laatuun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistamiseen
- Edellä mainittujen asioiden toteutumisen säännölliseen seurantaan
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen suunnitelmallisesti
- Omavalvontaohjelmasta nousseiden havaintojen ja poikkeamien sekä niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisemiseen julkisessa tietoverkossa/ilmoitustaululla.

Palveluiden lainmukaisuuden varmistaminen

Yrityksen toimintaan kuuluu olennaisena osana toimialaa ja yritystoimintaa koskevien lakien seuraaminen ja lakirekisterin ylläpito. Yrityksen oman lakiseurannan ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti ja mikäli lakeja on päivittynyt päivitetään lakiseurantaa sen mukaisesti. Samoin yritys seuraa ja noudattaa tiiviisti valvontaviranomaisten ohjeistuksia ja hyvinvointialueiden puitesopimuksissa olevia vaatimuksia. Samoin palveluiden tuottamisessa on huomioitu asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja yritys noudattaa hyvinvointialueen ohjeistusta itsemääräämisoikeudesta sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Yrityksen palvelutuotannon omavalvonta alkaa jokaisen työntekijän suunnitelmallisesta perehdytyksestä. Jokainen työntekijä perehdytetään työtehtäviensä hoitamiseen lain- ja sopimusten edellyttämällä tavalla ja työntekijöiden osaamisesta huolehditaan työsuhteen aikana täydennyskoulutuksen, työnopastuksen, kehityskeskustelujen, koulutussuunnittelun ja kehittämisen avulla.

Perehdyttämisen, opastuksen ja työn suunnitelmallisuuden avulla sitoutamme uudet ja vanhat työntekijämme yritykseen ja toimintakäytäntöihimme. Perehdyttäminen on myös ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Hyvin perehdytetty työntekijä hallitsee työtehtävän, työssä käytettävät työvälineet ja -menetelmät sekä osaa toimia myös poikkeavissa tilanteissa.

Yritys vastaa työnantajana työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä sekä työsuojelutoiminnasta ja työympäristön ylläpitämisestä ja parantamisesta sekä niistä aiheutuvista kustannuksista. Työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa ja esille nousseista havainnoista avataan avoimet toimenpiteet, aina, kun ne ovat toteutettavissa.

Sopimuksien ja velvoitteiden noudattaminen

Yrityksen johto vastaa siitä, että tuotettu hyvinvointialueen tilaama palvelu vastaa koko sopimuskauden ajan sitä mitä on sovittu ja mihin yritys on tarjouksessaan sitoutunut. Samoin yritys sitoutuu siihen, että yrityksen tuottama palvelu täyttää Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset. Mikäli palveluiden tuottamisessa ja omavalvontaohjelman tarkastelun yhteydessä havaitaan puutteita suhteessa laadittuihin sopimuksiin tai noudatettaviin velvollisuuksiin käynnistää yritys välittömät toimet havaittujen puutteiden korjaamiseksi.

Yritys vastaa siitä, että sillä on sopimuskauden ajan voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, jonka määrä on riittävä suhteessa palvelun tuottamisessa todettuihin mahdollisiin riskeihin. Samoin yritys huolehtii, että sillä on voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset ja se on huolehtinut ajallaan kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta. Samoin yritys sitoutuu verojen ja muiden viranomaismaksujen asianmukaiseen hoitamiseen. Yritys on sitoutunut toimittamaan palvelun tilaajalle vuosittain tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ja se vastaa siitä, että sillä on lupa- ja valvontaviraston (LVV) lupa palveluiden tuottamiseen.

Varautuminen, riskit ja jatkuvuudenhallinta

Yksityisenä palveluntuottajana toimimme aina järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen lukuun. Osallistumme kattavasti hyvinvointialueiden järjestämiin puitesopimus kilpailutuksiin sekä voimme tarjota palvelua suorahankintasopimuksiin perustuen niille hyvinvointialueille, joiden kanssa meillä ei vielä ole puitesopimusta. Näin varmistamme omalta osaltamme järjestämisvastuun piiriin riittävää ja monipuolista palvelutuotantoa.

Olemme vakavarainen yritys, jonka kannattava toiminta perustuu mm. osaamisen, laadukkaiden palveluiden, digitaalisten työkalujen, tietojärjestelmien ja suunnitelmallisen johtamisen kokonaisuuteen. Seuraamme talouttamme säännöllisesti ja pyrimme ennakoivaan taloudenhoitoon, jossa olemme varautuneet mahdollisiin poikkeaviin tilanteisiin niin riskienhallinnan, vakuutuksien, kuin myös taloudellisen varautumisen avulla.

Riskienhallinta on kiinteä osa palveluidemme tuottamista. Riskienhallinnan osalta tarkoituksena on tunnistaa, arvioida ja ennakoida toimintaan kohdistuvat riskit. Riskejä on ennakoitu kuvaamalla toimintaamme liittyvät prosessit sekä tunnistamalla niihin liittyviä mahdollisia vaara- tai läheltä piti -tilanteita.

Riskien tunnistaminen ja vastuuhenkilön tietoon saattaminen kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yrityksessä tapahtuvien riskien/vaaratapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Yrityksen muu henkilöstö osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan. Riskienhallinnan ja turvallisuudenkin näkökulmasta huolehdimme, että kaikilla työntekijöillä on ajantasainen ensiapuvalmius.

Asiakkaillamme on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua. Asiakkaillamme on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan ilman syrjintää. Huomioimme työskentelyssä asiakkaan osallisuuden, toivomukset, mielipiteen ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkielen ja kulttuuritaustan.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa samaansa palveluun sekä sen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakkaille kerrotaan selkeästi miten he voivat toteuttaa tiedonsaantioikeuttaan ja pääsevät tutustumaan heistä talletettuihin tietoihin. Heille kerrotaan mahdollisimman selkeästi myös heidän muut oikeudet, kuten oikeus pyytää virheellisten tiedon korjaamista.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin asiakas osallistuu.

Asiakkaillamme on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen turvallisuus. Asiakkaidemme turvallisuus mahdollistuu määrältään riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan, sekä palvelun tuottamiseen soveltuvien turvallisten toimitilojen kautta. Poikkeuksellisen vakavissa väkivaltilanteissa turvaudumme poliisin apuun. Pidämme yllä turvallisen asiakastyön taitoja jatkuvan kouluttautumisen avulla.

Varmennamme asiakasturvallisuuden toteutumisen turvallista toimintaa ohjaavilla ohjeistuksilla ja yhdessä sovituilla toimintatavoilla. Huolehdimme, että osaamme toimia turvallisesti, asiakaslähtöisten toimintatapojen ja sovittujen ohjeiden mukaisesti. Asiakasturvallisuutta varmistaa myös toimiva omavalvonta, jonka kehittämiseen osallistuu jokainen yrityksen työntekijä. Samoin asiakkaiden mielipiteet omavalvonnan osalta pyritään ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Toimitilojemme turvallisuus on kuvattu yrityksen valmius- ja varautumissuunnitelmaan. Yritykseltä löytyy turvallisuusselvitykset, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä varautumissuunnitelmat ja käytännöt vaaratilanteiden varalle.

Kannustamme kaikkia työntekijöitä kertomaan toiminnassamme havaituista poikkeamista; uhka- ja vaaratilanteista tai läheltä piti-tilanteista. Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman syynä voi olla esimerkiksi laatu-, turvallisuus-, tietosuoja-asiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä. Olemme korostaneet työntekijöillemme, että meillä kaikilla on velvollisuus tuoda esiin työhömmme liittyviä epäkohtia ja riskejä.

Muu varautuminen:

- Yrityksellä on laadittuna varautumissuunnitelma
- Järjestämme säännöllisesti turvallisuusharjoituksia
- Yrityksellä on laadittuna turvallisuusopas ja riskimatriisi

Toiminnan omavalvonta

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla kehitämme ja seuraamme palvelujemme laatua päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnan osana toimii yrityksen tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä toiminta. Asiakkailta tai heidän omaisiltaan tulleet havainnot kirjataan ja ne huomioidaan soveltuvin osin myös omavalvontasuunnitelman kehittämisessä. Omavalvontasuunnitelma kuvaa tapaa, jolla valvomme, seuraamme ja kehitämme omaa toimintaa.

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden tai heidän omaistensa saatavilla helposti ja tarvittaessa siihen voidaan tutustua myös yhdessä. Omavalvontasuunnitelmassakin olemme ottaneet kantaa siihen miten tunnistamme toimintaamme liittyviä riskejä ja suunnittelemme, miten niitä voidaan ehkäistä. Keskeisenä tavoitteenamme on osallisuuden, asiakasturvallisuuden sekä asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen varmistaminen ja häiritsevien tapahtumien ennaltaehkäisy. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja se on aina asiakkaidemme saatavilla ja nähtävillä. Omavalvontasuunnitelmamme toimivat turvallisuus- ja laatulupauksina asiakkaillemme.

Tietoturvallisuus

Yrityksen tietosuojan ja tietoturvan keskiössä on henkilötietojen käsittely. Henkilötietojen käsittelyn periaatteet on johdettu lainsäädännöstä ja yleisistä hyvistä toimialaa koskevista käytännöistä. Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Kansallista tietosuojalakia, EU:n tietosuoja-asetusta ja toimialaa koskevia säädöksiä. Henkilötietojen käsittelyn perusteita on kuvattu yrityksen tietosuojaselosteessa ja henkilöstön työohjeissa.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu vastaamaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä 3/2024. Tällainen suunnitelma tulee olla kaikilla asiakas- ja potilastietojärjestelmiä käyttävillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajilla.

Tietoturvasuunnitelman avulla kuvaamme, ylläpidämme ja kehitämme tietosuojaa ja tietoturvaa sekä varmistamme, että yritykseen on määritetty selkeät vastuut tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.

Tietoturvasuunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että jokainen yrityksessä työskentelevä:

- ottaa huomioon henkilötietojen salassapitoon ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset
- hallitsee käytössään olevien tietojärjestelmien käytön
- ymmärtää henkilötietojen ja tietojärjestelmien väärinkäyttöön liittyvät seuraamukset

Tietoturvasuunnitelma pitää sisällään tietojärjestelmän käyttöohjeet sekä normaali- että ongelma/häiriötilanteissa sekä tietojärjestelmän käyttämiseen liittyvien tietojärjestelmien ohjeet.

Perehdytys tietojärjestelmien käyttöön sekä tietosuojaan ja tietoturvallisuuden toteuttamiseen tehdään yrityksen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytys toteutetaan samoilla periaatteilla myös mahdollisille opiskelijaharjoitteluisissa oleville sekä tuuraajille.

Lääkehoito

Yrityksen lääkehoidon suunnittelussa on hyödynnetty STM:n laatimaa opasta ”Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen”. Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytetty lääkärillä. Samoin yrityksellä on rajattua lääkevarastoa koskeva kuvaus.

Yrityksen työntekijät ovat suorittaneet lääkekoulutuksen ja kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on lääkeluvat voimassa. Yrityksen tavoitteena on turvallisen lääkehoidon toteuttaminen, joka on pyritty kuvamaan mahdollisimman kattavasti lääkehoitosuunnitelmassa ja sitä tukevissa työohjeissa.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu yrityksen riskit, vaaratapahtumissa toimiminen, henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako, lääkehoidon prosessi sekä seuranta- ja palautejärjestelmät.

Havaintojen ja poikkeamien korjaaminen

Käsitlemme poikkeamailmoitukset ensisijaisesti henkilöstön kanssa. Palaverissa mietitään, onko epäkohta- tai poikkeamatilanteessa toimittu ohjeistusten tai muiden sovittujen käytäntöjen mukaisesti, pitääkö jotain ohjeistusta tai toimintatapaa muuttaa ja tarvitaanko ulkopuolista apua korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Poikkeamailmoituksen käsittelyssä tunnistetaan myös mahdolliset ulkopuoliset tahot, joita tulee informoida tapahtuneesta. Tällöin voi olla tarpeen saattaa tapahtunut asiakkaan, asiakkaan sosiaalityöntekijän, lupaviranomaisen, poliisin tai jonkun muun viranomaisen tietoon.

Poikkeamien yhteisen käsittelyn lisäksi on tärkeää, että koko työyhteisö saa tiedon mahdollisista uusista tai päivittyneistä toimintaohjeista ja -käytännöistä, joilla ehkäistään vastaavanlaisen poikkeaman uusiutuminen.

Yrityksen poikkeamienhallintamalli pitää sisällään myös ilmoitusvelvollisuuden asiakkaan palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyen. Henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan ja heillä on käytössään ohjeet ilmoituksen tekoa varten. Poikkeamien havaitseminen voi tapahtua myös valvovan viranomaisen tai asiakkaamme toimesta. Asiakkaillamme on oikeus antaa toiminnasta palautetta sekä tehdä muistutus tai epäkohtailmoitus toiminnastamme valvovalle viranomaiselle. Käsitlemme asiakkailta saamamme palautteet ja epäkohtailmoitukset välittömästi ja olemme asiasta asiakkaaseen yhteydessä kertoaksemme, miten esiin tuotu asia selvitetään ja havaittu virhe tai epäkohta korjataan. Tämä käytäntö on kuvattu myös omavalvontasuunnitelmassa.

Viranomaisen antamiin selvityspyyntöihin vastaamme määräajan puitteissa ja selvitystyöstä vastaa yrityksen johto. Viranomaisten antamat epäkohtahuomautukset tai korjaavien toimenpiteiden ohjaukset käsitlemme henkilöstön kanssa yhdessä.

Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen ja seuranta

Omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havaintojen yhteisen käsittelyn jälkeen ja korjaavien toimenpiteiden suorittamisen jälkeen tehdyt toimenpiteet julkaistaan yrityksen verkkosivuilla. Omavalvonnan havainnot koostuvat yrityksen omavalvonnan havainnoista, epäkohtailmoitusten käsittelystä, tietoturvaan liittyvistä havainnoista ja ilmoituksista, viranomaisten tarkastuksissa tehdyistä havainnoista sekä asiakaspalautteisiin perustuvasta seurannasta.

Liitteet

Omavalvontasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma

Varautumissuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma