



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa

Ohje 7/2012

Sisällys

Johdanto	3
1. Asiakkuus sosiaalipalveluissa	4
2. Omavalvonta	5
3. Omavalvonnan suhde laadunhallintaan	6
4. Omavalvontasuunnitelma.....	6
4.1 Omavalvontasuunnitelman sisältö	8
4.1.1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot	8
4.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4.1.3 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt.....	9
4.1.4 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen	9
4.1.5 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen	10
4.1.6 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	10
4.2 Palvelun sisällön omavalvonta	11
4.2.1 Henkilöstö	11
4.2.2 Toimitilat	13
4.2.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	13
4.2.4 Asiakasturvallisuus	13
4.2.5 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	15
4.2.6 Asiakastyön sisällön omavalvonta	17
4.2.7 Asiakastietojen käsittely	19
4.3 Omavalvonnan asiakirjat	20
5. Omavalvonnan seuranta ja arviointi	22
Linkit.....	25
Kirjallisuutta	25
Liite.....	25

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Johdanto

Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa

Yksityisiä sosiaalipalveluja koskevaa lakia (922/2011) uudistettiin vastaamaan nopeasti muuttuvaa palvelurakennetta. Laki tuli voimaan 1.10.2011 ja siinä säädettiin, että yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan tulee laatia toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Samalla Valviralle annettiin mahdollisuus antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Valviran määräykset tulivat voimaan 1.3.2012. Sosiaalihuoltolainsäädännön uudistuessa vastaava säädös omavalvontasuunnitelman laadimisesta on odotettavissa myös julkisiin sosiaalihuollon palveluihin.

Valviran määräykset on laadittu kattamaan yleisellä tasolla kaikki sosiaalipalveluja tuottavat toimialat ja toimintayksiköt. Tarkoituksena on, että määräysten perusteella palvelujen tuottajat tunnistavat omaa toimintaansa koskevat laatutekijät ja ottavat huomioon ne kriittiset työvaiheet, joihin omavalvonta tulee kohdistaa. Palveluille asetettuja vaatimuksia ja suosituksia on lainsäädännön lisäksi kirjattu eri palvelualoja koskeviin laatusuosituksiin sekä Valviran ja aluehallintovirastojen yhdessä laatimiin valtakunnallisiin valvontaohjelmiin.

Omavalvonnan tarkoituksena on luoda toimiva menetelmä, jolla asiakas- ja turvallisuutta ja laatua koskevat muutokset saadaan aikaan nopeasti. Omavalvonnassa toimintayksikön johto ja koko henkilökunta yhdessä osallistuvat toiminnan suunnitteluun, järjestelmälliseen seurantaan ja kehittämiseen. Jatkuva kehittäminen edellyttää, että toimintayksikössä on valmius kohdata myös tyytymätön asiakas ja tarvittaessa ryhtyä nopeasti toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi.

Ohje on laadittu ohjaamaan omavalvontasuunnitelman laatimista ja tukemaan omavalvonnan toteuttamista käytännössä. Laatutyön yhdenmukaistamiseksi oppaassa käytetty käsitteistö noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnassa käytettyä sanastoa. Jatkossa ohjetta päivitetään vastaamaan lainsäädännössä ja muissa määräyksissä tapahtuvia muutoksia ja se julkaistaan sähköisenä Valviran kotisivuilla osoitteessa www.valvira.fi

Omavalvonnan oppaan laatimiseen ovat osallistuneet Valviran ja aluehallintovirastojen edustajien lisäksi Suomen Kuntaliiton edustajana erityisasiantuntija Tupu Holma ja yksityisten palvelujen tuottajien edustajana ELIAS-nettitorin ylläpitäjä tutkija ja yrittäjä Taija Härkki www.elias.fi

Työryhmä:

Riitta Husso, ylitarkastaja, Valvira
Hanna Ahonen, sosiaalineuvos, Valvira
Anja Lehtonen, sosiaalihuollon ylitarkastaja, Itä-Suomen aluehallintovirasto
Ritva Haapala, sosiaalihuollon ylitarkastaja, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

1. Asiakkuus sosiaalipalveluissa

Yksityiset sosiaalipalveluyritykset tarjoavat palveluja suoraan niitä tarvitseville asiakkaille, toisille yrityksille ja kunnille. Muutos sosiaalihuollon palvelurakenteessa ja toimintakulttuurissa on merkinnyt asiakas/asiakkuuskäsitteiden käyttöön ottamista myös sosiaalipalveluissa. Palvelun käyttäjän muuttuminen palvelujen kohteesta aktiiviseksi ja yhdenvertaiseksi toimijaksi on merkinnyt asiakkaan aseman vahvistumista, mikä tulee huomioida myös palvelujen kehittämisessä.

Asiakkaan aseman muuttuminen edellyttää yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajilta olennaisia muutoksia omassa yritystoiminnassaan. Palvelun tulee olla avointa ja kuluttajaa kuuntelevaa. Se edellyttää, että palvelujen tuottaja tiedottaa ja neuvoo asiakkaita sekä ennen palvelua että palvelusuhteen aikana. Sosiaalipalvelujen yksityisyys merkitsee siten kasvavaa vastuuta palvelujen tuottajille, mutta myös asiakkaille. Palveluntuottajan velvollisuus on tuottaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti juuri sellaista palvelua, josta toimintaan myönnetyssä luvassa sekä asiakkaan, toisen yrityksen tai kunnan kanssa tehdyssä sopimuksessa on sovittu.

Yksityinen sosiaalipalvelu perustuu kuluttajan ja yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan väliseen sopimukseen. Palvelun markkinointiin, sopimiseen, laatuun, hintaan tai epäonnistumiseen liittyvät asiat käsitellään [kuluttajansuojalain \(38/1978\)](#) 2 luvun mukaista ohjaus-, neuvonta- ja valitusmenettelyä käyttäen. Kuluttajansuojalain yleisen virhesäännöksen (8 luku 12 §) mukaan palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovittun. Palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti, huolellisesti ja ottaen huomioon tilaajan edut. Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuus, palvelun oikea-aikaisuus ja sujuvuus sekä asiakkaan asiallinen ja ystävällinen kohtaaminen ovat keskeisiä laadun ulottuvuuksia. Laadun keskeinen määrittäjä ja palvelun onnistumisen arvioija on asiakas, joka on ostanut palvelun.

Vuoden 2012 alusta voimaan tulleen [kuluttajaturvallisuuslain \(920/2011\)](#) tarkoituksena on ennaltaehkäistä muun muassa kuluttajapalveluista aiheutuvia terveys- ja omaisuusvaaroja. Lain 5 §:n mukaan palvelujen tuottajan on arvioitava palveluun liittyvät riskit. Kuluttajaturvallisuuslain 6 §:n mukaan palvelun tarjoajan on tehtävä ennen palvelun tarjoamisen aloittamista kirjallinen ilmoitus kunnan valvontaviranomaiselle muun muassa turvapuhelinpalvelusta. Sosiaalipalveluina tuotettavat palvelut ovat [tietyillä edellytyksillä](#) asiakkaalle arvonlisäverottomia ja verohallinto on asettanut oma-valvontasuunnitelman yhdeksi arvonlisäverottomuuden edellytykseksi.

Täysin julkinen, eli kunnan tai valtion tarjoama/järjestämä palvelu, jää kuluttajansuojalain ulkopuolelle. Jos kunnalla on ostopalvelusopimus yksityisen palvelujen tuottajan kanssa tai asiakkaalla maksusitoumus palveluasumiseen, kyseessä on julkinen palvelu eikä kuluttajansuojalaki tule sovellettavaksi. Ostopalvelujen yhteydessä on mahdollista, että asukas ostaa palvelutalolta ostopalvelusopimuksen ulkopuolisia erillispalveluja, joihin kuluttajansuojalaki sovelletaan. Myös kunnan myöntämää palveluseteliä käyttävät asiakkaat kuuluvat kuluttajansuojalain piiriin. Kunta voi [palvelusetelistä annetun lain \(569/2009\)](#) 5 §:n mukaan asettaa palvelun tuottajalle muun muassa laatuun liittyviä vaatimuksia.

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

2. Omavalvonta

Yksityisten sosiaalipalvelujen tarjonta lisääntyy ja monipuolistuu nopeasti ja palvelujärjestelmässä tapahtuneet muutokset asettavat vaatimuksia myös palvelujen tuottajien toiminnalle. Jatkossa tasalaatuisten palvelujen turvaamiseksi yrityksiltä edellytetään omavalvontaa, joka tulee käynnistää kaikissa niissä yrityksissä, jotka tarjoavat sosiaalihuollon palveluja korvasta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Yksityisiä sosiaalipalveluja voi tuottaa yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö sekä julkisyhteisön perustama liikeyritys. Lakia sovelletaan sellaisiin sosiaalipalveluihin, joita kunta on velvollinen järjestämään [sosiaalihuoltolain \(710/1982\)](#) 17 §:n mukaan, sikäli kuin niitä on mahdollista tuottaa yksityisesti. Tällaisia palveluja ovat sosiaalityö, kasvatusta- ja perheneuvonta, asumispalvelut, laitoshuolto ja lasten päivähoito.

Omavalvonta tulee käynnistää myös ilmoituksenvaraisissa yksityisissä sosiaalipalveluissa. Näihin luetaan kotipalvelun tukipalvelut tai niihin rinnastettavat palvelut, joita ovat muiden muassa ateriat-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Yksityisiin sosiaalipalveluihin luetaan asiakkaan saamien välittömien palvelutapahtumien lisäksi esimerkiksi palvelujen yhteensovittamiseen, integrointiin ja välittämiseen sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumisen seurantaan liittyvä sosiaalihuollon ammatillinen ohjaus ja neuvonta (ei henkilöstövuokraus). Turvapuhelinpalvelut ovat kotipalvelun tukipalvelua silloin, kun ne liittyvät välittömästi sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

Omavalvontasuunnitelma tulee laatia myös luvanvaraisesti tuotettuun ammatilliseen perhehoitoon, jota annetaan yksityiskodissa. Vastuu palvelukokonaisuudesta merkitsee, että palvelujen tuottaja on vastuussa sopimuskumppaneilleen ja asiakkailleen alihankintana muilta yrityksiltä hankkimistaan palvelukokonaisuuden osista.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tieto menettelystä, jolla palvelujen tuottaja varmistaa, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.

Omavalvontasuunnitelma toimii informaationa asiakkaille ja heidän läheisilleen palvelun sisällöstä ja laadusta. Palvelujen tuottaja laatii omavalvontasuunnitelman kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Ennen määräyksen voimaantuloa (1.3.2012) aloittanut palvelujen tuottaja laatii omavalvontasuunnitelman 1.9.2012 mennessä.

Toimintayksikössä, jossa ei ole käytössä laadunhallintajärjestelmää, on suositeltavaa aloittaa omavalvonta ja laadun kehittäminen ydinprosessien kuvaamisella. Sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöjen ydinprosessi on asiakkaan hoito-, kuntoutus- tai palveluprosessi (asiakasprosessi), joka perustuu organisaation perustehtävään ja toiminta-ajatukseen. Ydinprosessin ohella organisaatiossa voidaan kuvata myös tukiprosesseja, jotka mahdollistavat ydinprosessin laadukkaan toteutumisen. Palvelukokonai-

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

suuden kannalta tärkeitä tukiprosesseja ovat esimerkiksi ruokahuolto, siivous ja jätehuolto.

Prosessien kuvaaminen auttaa selkiyttämään ammatillisen työn tavoitteita ja tekee työn eri vaiheet näkyviksi. Prosessikuvaukset toimivat myös henkilöstön perehdytyksen välineinä ja varmistavat osaltaan yhdenmukaiset toimintatavat. Kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, myös prosessikuvausta muutetaan vastaamaan todellisuutta.

Prosesseja voidaan kuvata monella eri tavalla. Ne voidaan kuvata [sanallisesti, vuokaavioiden muodossa tai tarkoitukseen kehitetyillä atk - ohjelmilla](#). Ensin kannattaa määritellä prosessin alku ja loppu, minkä jälkeen voi hahmotella päävaiheet ja tarpeen mukaan päävaiheiden tarkempi sisältö. Kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, myös prosessikuvausta muutetaan vastaamaan todellisuutta. Prosesseja kuvatessa kannattaa samalla pyrkiä tunnistamaan asiakkaan kannalta riskialttiit työvaiheet sekä palvelujen liittymäkohdat, joissa esimerkiksi tiedon kulun varmistaminen on tärkeää (STM, Stakes, Suomen kuntaliitto: Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle, Valtakunnallinen suositus, s. 22–23.)

3. Omavalvonnan suhde laadunhallintaan

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua ja arviointia sekä toiminnan kehittämistä siten, että sille asetetut laatutavoitteet saavutetaan. Tavoitteet perustuvat organisaation laatu politiikkaan, jossa yrityksen johto on määritellyt suhtautumisensa laatuun ja laadun kehittämiseen. Johto vastaa laadukkaan palvelun toteutumisesta, mutta sen toteuttamiseen osallistuvat organisaation kaikki jäsenet. Sosiaalihuollossa palvelujen laatua on määritelty lainsäädännössä, laatusuosituksissa sekä Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyössä laatimissa valtakunnallisissa valvonta-ohjelmissa. Lisäksi palvelujen tuottaja voi itse asettaa omalle toiminnalleen laajemmat ja yksityiskohtaisemmat laatutavoitteet, jotka perustuvat oman asiakaskunnan odotuksiin ja tarpeisiin, toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin ja käytössä oleviin resursseihin.

Omavalvonnan perusidea on siinä, että mahdolliset asiakkaan arjessa näkyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet kyetään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan. Omavalvonta voi olla itsenäinen osa laajempaa yksikössä käytössä olevaa laadunhallintajärjestelmää, mutta se voi olla myös itsenäinen palvelujen laadun kehittämiseksi ja varmistamiseksi laadittu toimintojen kokonaisuus.

Jos yrityksellä on käytössä laadunhallintajärjestelmä kuten esimerkiksi EFQM, ISO 9001:2008, ITE-menetelmä tai SHQS-laatuohjelma, on omavalvonta tarkoituksenmukaista rakentaa sen osaksi. Toimintayksikössä laaditut kuvaukset asiakkaiden palveluprosesseista ja toimintaa ohjaavat menettely-/työohjeet ovat myös omavalvonnassa tarvittavia työkaluja, jotka voidaan ottaa käyttöön omavalvonnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

4. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kirjallista kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Luvanvaraisessa

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

toiminnassa palvelun laatua määrittää luvassa asetetut edellytykset ja asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen sisältö. Yritykset, jotka tarjoavat sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluja, laativat [yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain \(152/1990\)](#) 6 §:n mukaisen omavalvontasuunnitelman rinnalle sosiaalihuollon palvelun sisältöä koskevan omavalvontasuunnitelman. Niiltä osin, kuin sosiaalihuollon suunnitelma sisältää terveydenhuollon toimintaa tai päinvastoin, voi suunnitelmissa viitata siihen omavalvontasuunnitelmaan, jossa toiminto tai asia on käsitelty.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan ne menettelyt, joilla asetetut laatutavoitteet saavutetaan ja eri toiminnoille nimetyt vastuuhenkilöt.

Palvelujen tuottaja sisällyttää omavalvontasuunnitelmaan Valviran antamista määräyksistä ne, jotka koskevat kyseistä palvelua.

Toimintayksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jolla voi olla fyysinen toimitila, mutta toimintayksikkö voi toimia myös ilman asiakaspalveluun tarkoitettua toimitilaa esimerkiksi kotiin annettavissa palveluissa. Ympäri vuorokautista hoitoa tarjoavan ja useita osastoja käsittävän yrityksen omavalvonta edellyttää laajemman ja monipuolisemman omavalvontasuunnitelman verrattuna yhden tai kahden hengen siivous- tai kuljetusyritykseen. Koska omavalvonta kohdistuu toimintayksikön päivittäiseen asiakastyöhön, laaditaan jokaiselle toimintayksikölle oma omavalvontasuunnitelma vaikka palvelujen tuottajalla olisi koko organisaation/konsernin kattava laadunhallintajärjestelmä.

Suuressa palveluyksikössä voi olla eri asiakasryhmille kohdennettuja palveluja tai osastoja, joiden asiakasrakenne, toiminnan luonne ja käytännöt eroavat asiakkaiden palvelutarpeen perusteella. Tästä syystä tarvitaan kullekin toimintayksikölle omat omavalvonnan käytännöt ja vastuuhenkilöt. Toisaalta isossakin yksikössä voidaan toteuttaa yhtä yhteistä omavalvontasuunnitelmaa, jos toiminta ja asiakasryhmät eivät eriydy.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti esillä pidettävä asiakirja, joka laaditaan toimintayksikkökohtaisesti. Koska omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, siihen ei kirjata yksityisyyden suojan piiriin kuuluvia asiakasta koskevia tietoja.

Omavalvonnassa otetaan huomioon myös muiden viranomaisten asettamat vaatimukset, jotka omalta osaltaan turvaavat toiminnan lainmukaisuutta. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sen toteuttamisen seuranta ovat palvelujen tuottajan vastuulla. Palvelujen tuottaja huolehtii myös siitä, että omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, palvelua ostavan kunnan ja muiden siitä kiinnostuneiden tahojen saatavilla. Omavalvontasuunnitelmaa ei toimiteta automaattisesti viranomaisille, mutta kunta voi palvelujen ostajana tai järjestäjänä pyytää palvelujen tuottajan toimittamaan suunnitelman kunnalle. Samoin aluehallintovirasto tai Valvira voivat tarkastus- tai valvontakäynnin yhteydessä pyytää omavalvontasuunnitelman nähtäväkseen.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys. Jotta kotipalvelun tukipalvelua voidaan myydä suoraan asiakkaalle arvonlisäverottomana, tulee palvelujen

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

tuottajan tehdä toiminnastaan ilmoitus kuntaan, jossa palvelua tarjotaan. Toimintayksikölle tulee olla nimetty vastuuhenkilö ja palvelusta on tehty joko viranomaispäättös tai kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa. Lisäksi tulee huolehtia, että asiakkaalle on laadittu palvelu- tai muu vastaava suunnitelma.

Linkki:[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/2011/Sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisaverotu\(17776\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/2011/Sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisaverotu(17776))

Yrityksissä, joissa laaditaan myös yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 6 §:n mukainen omavalvontasuunnitelma, voidaan lääkahuollon ja terveydenhuollon toimintoja koskevien asioiden osalta viitata siihen.

4.1 Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvonnan toteuttaminen on jatkuva prosessi, joka tuottaa palautteen kautta kehittämistyössä tarvittavaa tietoa. Omavalvonnassa omavalvontasuunnitelma ja toiminnan todellisuus keskustelevat keskenään ja todellisuus korjaa suunnitelmaa sitä mukaa kuin virheistä opitaan. Omavalvontasuunnitelman sisältö rakentuu seuraavista yhtäältä omavalvonnan toteuttamista koskevista toimintaohjeista ja toisaalta palvelun sisältöä ja prosesseja koskevista laatuvaatimuksista sekä toimintaa ohjaavista menettelyohjeista:

4.1.1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan yksikön, osaston tai palvelujen tuottajan virallinen nimi, jonka toimintaa omavalvontasuunnitelma koskee. Suunnitelmasta tulee näkyä liiketoiminnasta vastaavan henkilön nimi, omavalvonnan vastuuhenkilö(-t), toimintayksikön osoite- ja yhteystiedot sekä yrityksen Y-tunnus. Asiakastyön turvallisuuteen liittyen on tärkeää kirjata omavalvontasuunnitelmaan myös tieto yrityksen voimassa olevasta vastuuvakuutuksesta.

Jos palvelu on luvanvaraista, kirjataan omavalvontasuunnitelmaan luvan myöntämisen ajankohta sekä mahdolliset muutoslupien myöntämisen ajankohdat. Ilmoituksenvaraisen toiminnan osalta kirjataan ilmoitusta/rekisteröintiä koskevan päätöksen ajankohta.

4.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ilmaisee, miksi toimintayksikkö tai yritys on olemassa, mitä palveluja se tuottaa ja mille asiakasryhmille sekä millä resursseilla palveluja tuotetaan. Toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus perustuvat toimialaa koskevien erityislakien ohella (lastensuojelu, vammaispalvelu, kehitysvammahuolto, päihdehuolto), sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain periaatteisiin. Toimintaperiaatteiden lähtökohtana voivat olla esimerkiksi kuntoutumisen edistäminen, elämänlaadun tukeminen tai palvelut, joissa turvataan asiakkaan itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja turvallisuus. Sosiaalihuollon palvelutoimintaa ohjaavia arvoja on kirjattu perustuslain ja

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

kansainvälisten ihmisoikeussopimusten sekä vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ilmaisemiin periaatteisiin.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan toiminta-ajatus, toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintayksikölle/palvelulle hyväksytyt laatupolitiikan periaatteet.

Yhteisesti sovitut ja omaksutut arvot ilmaisevat työyhteisön käsityksen siitä, millaista toiminnan ja sen päämäärien toivotaan olevan. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja käytettävissä olevien keinojen valintaan. Työtä ohjaavat toimintaperiaatteet tulevat esille asiakastyössä muun muassa ammattieettisten ohjeiden noudattamisena. Esimerkiksi asiakkaan kohtaaminen kunnioittavasti, kiireettömästi ja kokonaisvaltaisesti on osoituseettisten periaatteiden omaksumisesta käytännön työssä.

4.1.3 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

Palvelujen tuottajan on SospaL:n 5 §:n mukaan nimettävä jokaiseen toimintayksikköön vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä. Hän vastaa siitä, että asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen, kunnan tekemän hallintopäätöksen ja palvelu-, hoito- tai muun suunnitelman mukaiset palvelut tai palvelukokonaisuus täyttävät niille asetetut vaatimukset.

Omavalvontaa käynnistettäessä sovitaan omavalvonnan täytäntöönpanon käytännöistä, vastuuhenkilöistä sekä siitä, miten johto vastaa laatupolitiikkansa mukaisesta palvelujen kehittämisen edellytyksistä ja voimavaroista. Jos toimintayksiköllä on käytössä laadunhallintajärjestelmä, voidaan omavalvontaa toteuttaa osana laajempaa laadunhallintaa. Koska omavalvonta ei edellytä erityisen laadunhallintajärjestelmän käyttöön ottamista, voidaan omavalvonta organisoida toiminnan laajuudesta ja toimialasta riippuen toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.

Jokaiseen toimipaikkaan nimetään vähintään yksi omavalvonnasta vastaava henkilö, joka voi olla SospaL:n 5 §:n mukainen vastuuhenkilö.

Toiminnan laajuudesta riippuen voidaan toimipaikassa tarvita useampia omavalvonnan eri osa-alueiden toteuttamisesta ja seurannasta vastaavia henkilöitä, joiden tehtävät määritellään omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvonnasta vastaava voi olla myös yksikön laatuvaastaava tai laatupäällikkö, jolle kuuluvat laaturyöhön liittyvät tehtävät.

4.1.4 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Henkilökunnan aktiivinen ja moniammatillinen osallistuminen omavalvonnan kehittämiseen toteutuu, kun omavalvontaa suunnitellaan ja toteutetaan henkilökunnan ja johdon yhteistyönä. Omavalvontaa suunniteltaessa on tarpeen miettiä, mitä osaamista yrityksessä tulee olla, että toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan. Riittävä osaaminen varmistetaan sillä, että johdolla ja henkilöstöllä on sekä työtehtäviensä että omavalvonnan toteuttamisen vaatimat riittävät tiedot ja taidot, joita päivitetään säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan liitetään perehdyttämissuunnitelma henkilöstön ja toimintayksiköissä työskentelevien opiskelijoiden

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

koulutuksesta ja perehdyttämisestä asiakasturvallisuuden periaatteisiin ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Samaan perehdyttämissuunnitelmaan voidaan halutessa kirjata tiedot myös henkilökunnan tehtäväkohtaisen perehdytyksen käytännöistä ja vastuutahoista. Monilla yrityksillä on erillinen perehdyttämisohjelma, johon voi sisällyttää omavalvontaa koskevat asiat ja liittää sen omavalvontasuunnitelmaan. Myös laatukäsikirjaan voi sisältyä ohjeita perehdyttämistä koskevasta käytännöistä. Laatukäsikirjaan voi omavalvontasuunnitelmassa viitata, jos se on julkisesti esillä oleva asiakirja.

4.1.5 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

Lainsäädäntö antaa sosiaalihuollon asiakkaalle aktiivisen roolin käyttämiensä palvelujen kehittämisessä. Tämä toteutuu, kun asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta kehittämisehdotuksia. Myös rutiininomaisesti kerättävä tieto tuo esiin havaintoja, joita hyödynnetään laadun arvioinnissa.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakas ja omaiset voivat antaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta ja miten asiakaspalautteiden ja muistutusten kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kootun tiedon hyödyntäminen kehittämistyössä edellyttää, että tiedon keruu ja käsittely toteutetaan systemaattisesti.

4.1.6 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien hallinta tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten toteutuminen on vaarassa. Palvelujen tuottaja vastaa siitä, että riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla, ja että tieto riskeistä, vaaratilanteista ja haittatapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämisessä, sekä että toimintatapoja muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita.

Riskien hallinnan vaiheita ovat vaarojen ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen, ennaltaehkäiseminen, niiden vakavuuden ja todennäköisyyden arviointi sekä hallintakeinojen tunnistaminen ja toteuttaminen. Henkilökunnan tulee tietää yhteisesti sovitut toimintamallit vaaratilanteiden varalta ja niistä informoimisesta johdolle.

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan menettelyohje riskien hallinnan eri vaiheiden toteuttamisesta käytännössä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan myös tiedot menettelystä, miten vaara- ja haittatapahtumista ilmoitetaan ja tilastoidaan.

Laatupoikkeamien ennaltaehkäisemiseksi havaitut riskit, erehdykset tai virheeseen johtaneet tekijät analysoidaan ja raportoidaan. Yrityksessä on tärkeää luoda niin avoin ja turvallinen ilmapiiri ja toimintakulttuuri, että toteutuneista haittatapahtumista ja vaaratilanteista voidaan keskustella yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Haittatapahtuman kohteena olleelle asiakkaalle/omaiselle on tärkeää, että asia otetaan esille ja että asiakas

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

ja omainen voivat luottaa siihen, ettei asian esille ottamisesta ole asiakkaalle kielteisiä seurauksia. Jos haittatapahtuma on ollut vakava ja siitä on aiheutunut korvattavia seurauksia, asiakasta/omaista informoidaan, miten hän halutessaan voi viedä asiaa eteenpäin.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot menettelystä, joilla asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea asiakasta kohdanneen haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen.

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Suunnitelmaan laaditaan menettelyohje myös siitä, miten tieto haittatapahtumista ja vaaratilanteista käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmaan voidaan halutessa liittää erillinen riskienhallintasuunnitelma, joka sisältää kaikki siihen liittyvät menettelyohjeet ja toiminnan kuvaukset. Riskien hallinnan keinoja voivat olla työkäytäntöjen muuttaminen, koulutus, menettely- tai työhöjeen laatiminen ja vastuuhenkilön nimeäminen (vaaratilanteiden seuranta). Vaaratilanteita ja laatupoikkeamia voi syntyä esimerkiksi kuljetuspalveluissa, sairaalasta kotiutumisen yhteydessä, turvalaitteiden toiminnoissa, lääketurvallisuudessa, pakotteiden ja rajoitteiden käytössä, asiakkaan huonona kohteluna ym.. Laatupoikkeamien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joihin kuuluvat myös vaaratilanteiden syiden selvittäminen ja niiden uusiutumisen estäminen. Laatupoikkeamien seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset.

Riskien hallinnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa on tietoa STM:n opassa. (Julkaisuja 2011:15; Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille) Linkki: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

4.2 Palvelun sisällön omavalvonta

4.2.1 Henkilöstö

Omavalvontasuunnitelmassa henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin sekä tilojen toimivuuteen. Henkilöstön riittävyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan henkilöstösuunnitelmassa ja/tai henkilöstötilinpäätöksessä. Sosiaalipalveluja tuottavien yksiköiden henkilöstörakenteessa tulee erityisesti ottaa huomioon sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Toimintayksikön vastuuhenkilö, jonka on työskenneltävä yksikössä, vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja että henkilöstön koulutusta- so sekä ammattitaidot mahdollistavat laadukkaan palvelun antamisen.

Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista valtio-, kunta ja yksityissektorille annettuja suosituksia on kirjattu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun 18:2007. Hakijan rikostaustan selvittämisestä säädetään erikseen [lasten](#)

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

[kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetussa laissa \(504/2002\).](#)

Kelpoisuusvaatimukset:

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1056527#fi

Tehtävärakennesuositus:

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1063293#fi

Valvontaohjelmat:

http://www.valvira.fi/ohjaus_ ja_valvonta/valvontaohjelmat/sosiaali_ ja_terveydenhuolto

Päivähoidon henkilöstömitoituksesta säädetään [lasten päivähoitosta annetussa asetuksessa \(239/1973\)](#)

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma.

Asiakkaiden hoidon tarvetta arvioidaan henkilön fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn perusteella. Henkilöstön rakenne kuvataan koulutuksen ja tehtävien mukaan (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus: STM:n julkaisuja 2008:3, ss. 33-37). Julkisesti esillä pidettävään omavalvontasuunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä, vaan henkilöstön rakenne, mitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin.

Henkilöstömitoituksen laskemiseksi on annettu ohjeita Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen sivulla 35 ja valvontaohjelmien henkilöstöä koskevissa luvuissa.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus:

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1063089

Työnhakijoiden ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijöiden osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä työtehtäviin ja omavalvonnan toteuttamiseen sekä säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Uusien työntekijöiden perehdytyksen ohella on tarpeen perehdyttää myös pitkään työstä poissaolleet työntekijät. Tärkeää on myös huolehtia, että alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajilla on vaadittava pätevyys ja omavalvonnan osaaminen.

STM:n täydennyskoulutus opas 2006:6

Linkki: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1059111

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ja kuvaus menettelyistä, miten rekrytoinnissa otetaan huomioon asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus tehtävään.

Edellä kohdassa 4.1.4 mainittuun perehdyttämissuunnitelmaan kirjataan myös henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä asiakastyössä.

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Omaevalvontasuunnitelma ja siinä kuvatut menettelyt ja työohjeet toimivat hyvinä perehdyttämisen työkaluina.

4.2.2 Toimitilat

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Toimitilojen on oltava myös terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan toimintaan sopivat. Ympäri vuorokautista hoivaa ja palvelua tarjoavien yksiköiden toimitiloille ja asukashuoneiden koolle ja käytölle on asetettu erityisiä vaatimuksia, jotka käyvät ilmi Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyössä eri toimialoille laatimista valtakunnallisista valvontaohjelmista ja muista asiaan liittyvistä oppaista.

Omaevalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

Tilojen käytön periaatteilla tarkoitetaan toimintayksikössä suunniteltuja käytäntöjä, jotka koskevat asiakkaiden sijoittamista huoneisiin, asukashuoneiden käyttöä asukkaan ollessa poissa pidemmän aikaa: käytetäänkö huonetta esim. lyhytaikaishoitoon, onko toimintaan tarkoitettuja tiloja ulkopuolisten käytössä tai miten asukkaiden omaisten vierailuja tai yöpymisiä voidaan järjestää.

4.2.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Monissa sosiaalihuollon palveluja tarjoavissa yksiköissä on käytössä terveydenhuollon laitteiksi luokiteltavia työvälineitä. Näillä tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi muun muassa sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Linkki:

http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Omaevalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään palveluksessa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta

4.2.4 Asiakasturvallisuus

Palvelujen tuottajan tiloissa tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon toimintayksikön fyysisen ympäristön esteettömyys ja riskit asiakkaiden turvallisuudelle. Suomen pelastusalan keskusjärjestön laatima asumisturvallisuuden kartoitusta varten suunnittelema lomake toimii hyvänä arvioinnin apuvälineenä. Kotona annettavissa palve-

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

luissa asiakasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja palvelutoiminnan luonteen perusteella.

SPEK lomake: <http://www.spek.fi/loader.aspx?id=daf4155d-291d-4a19-8a16-3e03ec17b279>

Päivähoidon turvallisuussuunnittelusta on laadittu opas, josta löytyvät erityiset päivähoitoa koskevat määräykset ja suositukset.

Päivähoidon turvallisuussuunnittelu: STM:n yhteisjulkaisu 2008:71
Linkki: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1392594

STM:n opas: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011:15
Linkki: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326#fi

STM:n opas: Turvallisuussuunnitteluopas sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille 2005:13:
Linkki: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1058941

Toimintayksiköissä käytössä olevia kulunvalvontalaitteita ovat oville ja muihin yleisiin tiloihin asennetut kamerat sekä muut asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden parantamiseksi asennetut valvontalaitteet. Tietoa valvontakameroiden käytöstä saa tietosuojavaltuutetun toimiston sivuilla julkaistusta oppaasta: Kameravalvonnan yksityisyydensuoja ja henkilötietojen käsittely.

Linkki: http://www.tietosuoja.fi/uploads/2Rt0dxzjo42lh_1.pdf

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimintayksikön käytössä olevat kulunvalvontalaitteet ja niiden käytön periaatteet.

Omavalvontasuunnitelmaan tai sen liitteeksi laaditaan asiakasturvallisuuden kehittämiseksi toimintasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan toimintayksikön asiakasturvallisuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot.

Omavalvontasuunnitelmaan liitteeksi laaditaan menettelyohjeet asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toiminta-varmuudesta huolehtimisesta ja hälytyksiin vastaamisesta.

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditussa toimintasuunnitelmassa turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista. Esimerkiksi kotiin annettavissa palveluissa pohditaan, miten toimitaan, jos todetaan asiakkaiden kärsivän kaltoin kohtelusta tai miten toimitaan muistisairaiden yksin asuvien henkilöiden turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi.

Palvelujen tuottajat, joiden vastuulla on asiakkaiden avaimia tai muita henkilökohtaisia tavaroita, kirjaavat em. toimintasuunnitelmaan käytännöt, joilla henkilökuntaa ohjataan tässä asiassa.

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

4.2.5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelusopimus, hoito- ja palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, AsiakasL) 4 §:n mukaan otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. AsiakasL:n 8 §:n mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

SospaL:n 5 §:ssä säädetään, että palvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä asiakaslain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan.

Vastuu palvelusuunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaiselle, kun kyseessä on kunnan järjestämä/ostama sosiaalihuollon palvelu. Jos asiakas hankkii sosiaalihuollon palvelun (esim. kotipalvelu) suoraan yksityiseltä palvelujen tuottajalta, tämän tulee huolehtia palvelusuunnitelman laatimisesta.

Kotipalvelun tukipalvelut ja niihin rinnastettavat palvelut ovat sosiaaliviranomaisen valvomia sosiaalipalveluja edellyttäen, että ne perustuvat kunnan sosiaaliviranomaisen tekemään hallintopäätökseen tai asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen ja jos ne myös ilmenevät asiakkaan palvelusuunnitelmasta (Hallituksen esitys HE 302/2010 vp, s 10).

Linkki: Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma

http://www.oamk.fi/sote/hankkeita/aktiivinenvanhuus/suosituksset/OPPAAT/opas2002_hoito_ja_palvelusuunnitelma.pdf

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä, miten sopimus asiakkaan/omaisen kanssa laaditaan. Kuvauksessa käy ilmi asiakkaalle annettava informaatio palveluun liittyvien sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava menettely, miten asiakkaan toiveet otetaan huomioon ja miten asiakasta tai omaista kuullaan hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sisällön lisäksi menettely, miten suunnitelman toteuttamista seurataan ja päivitetään.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

[Suomen perustuslaissa](#) (731/1999) säädetään valtiosäännön turvaamasta ihmisarvon loukkaamattomuudesta. Itsemääräämisoikeus voidaan liittää erityisesti perustuslain 7 §:n säännöksiin elämästä, henkilökohtaisesta vapaudesta, koskemattomuudesta ja turvallisuudesta sekä perustuslain 10 §:n säännöksiin yksityiselämän suojasta. Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista säädetään tarkemmin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti aina vapaaehtoisuuteen ja itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamiselle tulee olla laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja ne toteutetaan turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet arvioidaan tapauskohtaisesti siten, että ne ovat oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden. Rajoitustoimenpiteistä sosiaalihuollon yksiköissä säädetään erikseen lastensuojelulaissa ja kehitysvammalaissa.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten työyksikössä estetään asiakkaan epäasiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos sellaista toimintaa havaitaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi välttämättömien perusoikeuksia rajoittavien toimenpiteiden käyttöä koskevat periaatteet ja suunnitelma siitä, miten rajoitusten käyttöä pyritään toiminnassa vähentämään.

Rajoitustoimenpiteitä koskevat menettelyohjeet liitetään omavalvonta-suunnitelmaan ja niiden käyttöä seurataan säännöllisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteistä tehdyt tilastot ja raportit liitetään omavalvonnan seuranta-asiakirjoihin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajan on tehtävä suunnitelma perusoikeuksia rajoittavien toimenpiteiden käytön omavalvonnasta ja seurattava rajoitustoimenpiteiden toteutusta. Omavalvonnalla pyritään siihen, että hoito ja huolenpito toteutettaisiin ensisijaisesti ilman perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä. Omavalvonnan keinoin on arvioitava säännöllisesti, miten asetettuihin tavoitteisiin rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämiseksi on päästy.

Oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on AsiakasL 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Valviran antamassa ohjeessa 8:2010 on tarkemmat ohjeet muistutuksen käsittelemisestä.

Linkki: Ohjauskirje muistutusmenettelystä sosiaalipalveluissa
http://www.valvira.fi/ohjaus_ ja_valvonta/sosiaalihuolto/ohjauskirjeet/muistutusmenettelysta_sosiaalipalveluissa

[Kuluttajansuojalain](#) (38/1978) ja [kuluttajariitalautakunnasta annetun lain](#) (8/2007) mukaisesti suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

asiana, josta on annettava asiakkaalle tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä. Sosiaaliamiehen ajan tasalla olevat yhteystiedot pidetään esillä toimintayksikössä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan henkilöt, joille muistutukset osoitetaan ja menettelyohje muistutuksiin vastaamisesta sekä niiden käsittelemisestä kohtuullisen ajan kuluessa.

4.2.6 Asiakastyön sisällön omavalvonta

Kasvua/hyvinvointia tukeva palvelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaiden toimintakykyä sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä palvelu- ja hoitoperiaatteista sekä niitä tukevista käytännöistä.

Ravitsemus

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten toimintayksikössä turvataan asiakkaalle valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten mukainen hyvä ja riittävä ravinto.

Linkki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel>

Päivittäinen toiminta (ulkoilu, liikunta, harrastukset, viriketoiminta ym.)

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava tiedot, miten asiakkaiden mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun ja muuhun harrastus- ja virkistystoimintaan järjestetään.

Linkki THL:n liikuntasuosituksiin eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Hygieniäkäytännöt

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot toimintayksikön siivousta, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä.

Omavalvontasuunnitelmaan liitetään infektio tartuntojen ehkäisemiseksi laaditut toimintaohjeet ja seurantakäytännöt.

Linkki: STM:n opas 2005:28: Infektoriskin vähentäminen päivähoidossa

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3645.pdf&title=Infektoriskin_vahentaminen_paivahoidossa_fi.pdf

Sairaudenhoito

Kunnalla on kokonaisvastuu asukkaitensa terveydenhuollon järjestämisestä. Sosiaalihuollon toimintayksikön sijaintikunnan terveydenhuollosta vastaava lääkäri vastaa sekä kunnallisen että yksityisen sosiaalihuollon yksiköiden terveydenhuollon toteuttamisesta. Palvelujen tuottaja voi hankkia lääkäripalvelut myös yksityiseltä lääkäriltä tai oman lääkärin toimesta.

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Terveyden- ja sairaanhoidon palveluista säädetään kansanterveyslaissa (66/1972), terveydenhuoltolaissa (1326/2010), erikoissairaanhoitolaissa (1062/1989) yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990), mielenterveyslaissa (1116/1990) ja tartuntatautilaissa (583/1986).

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan menettelyohje tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoidon palvelua. Ohjeessa tulee olla ajan tasalla olevat tiedot, kuka vastaa toimintayksikön sairaanhoidon palveluista sekä ohjeet siitä, miten äkillisessä sairaustapauksessa toimitaan, ketä konsultoidaan tai mihin asiakas lähetetään hoitoon.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut on järjestetty kiireettömissä tilanteissa ja tiedot, miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan.

Sosiaalipalvelujen tuottajan tulee huolehtia siitä, että yksikössä on riittävän yksityiskohtainen ohje siitä, millä tavalla huolehditaan asiakkaiden pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä sekä ohjeet siitä, kuinka toimitaan asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, kuinka seurataan ja varmistetaan, että annettuja menettelyohjeita on noudatettu ja että asiakkaat ovat saaneet suunnitelmien mukaisen ja muun tarvitsemansa sairaanhoidon palvelut. Omavalvontasuunnitelmasta tulisi myös käydä ilmi, kuka/ketkä vastaavat ohjeen päivityksestä. Lisäksi on hyvä kuvata menettelyt, joilla valvotaan sitä, että asiakkaiden terveydentila ja hoidon asianmukaisuuden arviointi on tehty riittävän usein (määräaikaiskontrollien seuranta), ja että hoidossa on noudatettu lääkärin antamia ohjeita.

Lääkehoito

Lääkehoitoa antavat ja lääkkeitä käsittelevät palvelujen tuottajat laativat sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisen lääkehoitosuunnitelman, jossa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Lääkehoitosuunnitelman tulee sisältää lääkehoitoa koskevat menettelyohjeet lääkkeiden tilaamisesta, säilytyksestä, menekin seurannasta ja palauttamisesta sekä menettelyohje, miten toimitaan lääkehoidossa todetussa poikkeamatilanteissa.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan ajan tasalla olevat tiedot lääkehoidon vastuuhenkilöstöstä ja kuvaus menettelystä, miten lääkehoitosuunnitelmaa ylläpidetään ja seurataan.

Turvallinen lääkehoito -opas:

<http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Lääkehoitoa antavissa yksiköissä lääkehoitoa toteutetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavan lääkärin vastuulla ja valvonnassa.

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

4.2.7 Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen käsittelystä ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain (523/1999) 5 §:n ja 32 §:n lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007).

Hyvä tietojenkäsittely ja tiedonhallinta edellyttävät, että henkilötietojen käsittely suunnitellaan kaikkien käsittelyvaiheiden osalta, joista keskeisiä ovat henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, luovuttaminen, säilyttäminen ja hävittäminen. Suunnittelun tuloksena laaditaan rekisterikuvaus ja arvioidaan käsittelyn lainmukaisuus. Käsiteltäessä asiakastietoja sähköisesti, tulee vastaavan johtajan antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä. Tietosuojavaltuutetun kotisivuilla on ohjeet mm. tietosuojaselosteen laatimiseksi.

Linkki: tietosuojaseloste lomake:

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf>

Linkki: ohjeet: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Tietosuojavaltuutetun oppaassa Henkilötietojen käsittely suostumuksen perusteella ohjataan salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä.

Linkki: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Yksityisiä sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilötietolain 10 §:ssä tarkoitettu henkilörekisteri tai henkilörekistereitä. Rekisterinpitäjän on laadittava jokaisesta henkilörekisteristä rekisteriseloste ja informoitava asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Informoinnissa voi käyttää tietosuojaselostetta, jossa rekisteriselosteeseen on yhdistetty rekisteröidyn oikeuksista kertova osuus.

Tietojenkäsittelysuunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Suunnitelmassa on myös oltava kuvaus menettelystä, miten huolehditaan tietojen käsittelyyn liittyvästä täydennyskoulutuksesta ja henkilökunnan perehdyttämisestä. Tietosuojavaltuutetun toimisto on antanut yksityiskohtaiset ohjeet asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä menettelyistä. Tietoa löytyy oppaasta: Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.

Linkki: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietojenkäsittelysuunnitelmaan on kirjattava tiedot siitä, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Omavalvontasuunnitelmaan liitetään suunnitelma henkilötietojen käsittelystä.

Kun palvelujen tuottaja käsittelee henkilötietoja sähköisesti, kirjataan oma-valvontasuunnitelmaan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Omavalvontasuunnitelmaan on liitettävä julkisesti esillä pidettävä rekisteriseloste.

Rekisteriselosteen laatimiseksi ohjeet ja lomakkeet löytyvät osoitteesta:

Linkki lomakkeeseen: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf>

Linkki täyttöohjeeseen: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Rekisterinpitäjän yleinen informointivelvollisuus:

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/0vdq5fvqh8b60.pdf>

Rekisteröidyllä on yleensä oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen kieltäytymistodistus.

Sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> muita tietosuojaan liittyviä oppaita: Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen ja Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen sekä Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä.

4.3 Omavalvonnan asiakirjat

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tai sen liitteeksi laaditaan asiakirjat, joissa kuvataan toimintayksikön toimintatapa tai jotakin tehtävää koskeva menettely tai asiakkaan palveluprosessi. Omavalvonnan asiakirjoihin voidaan liittää alihankkijoiden kanssa tehdyt laatuun liittyvät sopimukset ja asiakkaiden kanssa tehdyt ns. laatulupaukset. Jos toimintayksiköllä on käytössä laadunhallintajärjestelmä, voidaan omavalvonnan asiakirjat koota sen liitteeksi tai viitata niihin. Omavalvonnan asiakirjoihin kuvattuja toimintatapoja ja periaatteita sisältyy yksiköiden laatuksikirjoihin, laatuksikirjan toiminta- ja työohjeisiin sekä laatu-tallenteisiin, joihin kootaan tietoja mm. laatu-tavoitteiden saavuttamisesta, asiakastyytyväisyydestä, toiminnan tuloksista ja korjaavista toimista.

Omavalvonnan asiakirjoja ovat myös ne suunnitelmat ja ohjeet, joiden ylläpitämiseen ja seurantaan palvelujen tuottajaa velvoittaa muu kuin sosiaalihuollon lainsäädäntö. Seuraavassa määräykseen mukaan otetut asiakkaiden ja työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta sääntelevät keskeiset säädökset.

Toimintayksikössä asukkaiden turvallisuussuunnittelua koskeva velvollisuus perustuu 1.7.2011 voimaan tulleeseen [pelastuslakiin](#) (379/2011) ja [valtioneuvoston asetukseen](#) (407/2011), joiden noudattamista valvovat pelastusviranomaiset. Pelastussuunnitelman laatimisesta säädetään pelas-

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

tuslain 15 §:ssä ja pelastusasetuksen 1 §:ssä. Asukkaiden poistumisturvallisuudesta säädetään erikseen pelastuslain 18–21 §:ssä. Poistumisturvallisuusselvitys tehdään yksiköihin, joissa asuu ja hoidetaan henkilöitä, joiden toimintakyky on alentunut tai rajoittunut.

[Työturvallisuuslaki](#) (738/2002) velvoittaa työnantajaa tarpeellisin toimenpitein huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työturvallisuuslain 9 §:n mukaan työnantajalla on oltava työturvallisuuden ja terveellisyysedistämiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi työsuojelun toimintaohjelma. Työturvallisuutta koskevaa toimintaa valvovat työsuojeluviranomaiset. Toimintayksilön työturvallisuutta koskevat asiakirjat ovat osa omavalvontasuunnitelmaa.

Elintarvikehygieenisestä osaamisesta säädetään [Euroopan unionin yleisessä elintarvikehygieniasetuksessa](#) (852/2004/EU), [kansallisessa elintarvikelaissa](#) (23/2006 muutoksineen) sekä elintarviketurvallisuusviraston (Eviran) määräyksessä hygieniaosaamisesta (1/2009). Elintarvikkeita käsittelevissä toimintayksiköissä toteutettava elintarvikehygienian omavalvonta on osa toimintayksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Omavalvonnan toteutumista valvovat kuntien elintarvikevalvonnasta vastaavat viranomaiset.

[Terveysuojelulain](#) (763/1994) 13 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tehtävä viimeistään 30 vuorokautta ennen toiminnan aloittamista kirjallinen ilmoitus kunnan terveysuojeluviranomaiselle sellaisen huoneiston tai laitoksen perustamisesta tai käyttöönotosta, jonka hygieenisille olosuhteille on sen käyttäjämäärä tai toiminnan luonne huomioon ottaen asetettava erityisiä velvoitteita. Lain 13 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja huoneistoja tai laitoksia ovat muiden muassa lasten-, päivä- ja vanhainkodit. Ilmoituksen mukaista toimintaa valvoo kunnan terveysuojeluviranomainen.

Omavalvonnan asiakirjoja

Omavalvonnan menettely- tai toimintaohjeita:

- Kuvaukset palveluprosesseista ja sovitusta hyvistä käytännöistä
- Kuvaus siitä, miten asiakasta kohdannutta haitta- tai vaaratapah-tumaa käsitellään asiakkaan ja työntekijöiden kanssa
- Menettelyohje asiakkaiden henkilökohtaisten turvalaitteiden käytöstä
- Menettelyohje rajoitustoimenpiteiden käytöstä, seurannasta ja raportoinnista
- Menettelyohje muistutusten käsittelystä ja niihin vastaamisesta
- Menettelyohjeet vaara- ja haittatapahtumien ilmoittamisesta ja tilastoinnista (voi sisällyttää myös riskienhallintasuunnitelmaan)
- Menettelyohje eri toimijoiden välisen tiedon kulun varmistamiseksi
- Ohje pitkäaikaissairaanhoidon ja muun ei-kiireellisen sairaanhoidon palvelujen järjestämisestä ja toteuttamisesta
- Toimintaohje kiireellisen sairaanhoidon avun hankkimiseksi asiakkaille

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Suunnitelmat:

- Asiakasturvallisuussuunnitelma, johon liittyy menettelyohjeet toimintaa uhkaavien riskien ehkäisemiseksi ja mahdollisten haittojen minimoimiseksi
- Lääkehoitosuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Omavalvonnan perehdyttämissuunnitelma – voi sisältyä yrityksen yleiseen perehdyttämissuunnitelmaan
- Suunnitelma asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelystä ja seurannasta – voi sisältyä yleiseen asiakaspalautejärjestelmään
- Tietojenkäsittelysuunnitelma, tietosuojaseloste ja rekisteriseloste

Muiden viranomaisten vaatimat asiakirjat, ilmoitukset ym.:

- Elintarvikevalvonnasta vastaavien viranomaisten vaatimat asiakirjat
- Kunnan ja aluehallintoviraston tekemien tarkastusten kertomukset
- Luvat, rekisteröinnit ja päätökset ilmoituksista
- Omavalvonnan seuranta-asiakirjat
- Pelastusviranomaisten vaatimat asiakirjat
- Terveysturvallisuusviranomaisten vaatimat asiakirjat
- Toimintasuunnitelmat ja sopimukset
- Työsuojeluviranomaisen vaatimat asiakirjat
- Vaaratilanneilmoitukset

Omavalvonnan asiakirjoja ovat siten kaikki palvelujen tuottamista ohjaavat viranomaisten edellyttämät luvat, ilmoitukset, suunnitelmat ja selvitykset. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta. Myös käytöstä poistetut oma-valvontasuunnitelmat tulee säilyttää 10 vuotta.

5. Omavalvonnan seuranta ja arviointi

Kirjaaminen on olennainen osa omavalvontaa, koska ilman säännöllisiä kirjauksia ei voida seurata, että omavalvonta on toteutunut käytännössä. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa tai vuosittain ja samalla arvioidaan, onko toiminnassa tapahtunut sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät myös omavalvontasuunnitelman muuttamista. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiakirjat ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla, mikä tarkoittaa, että asiakirjojen käsittelystä ja säilytyksestä sovitaan ja niistä ohjeistetaan henkilökuntaa.

Monet palvelujen tuottajat keräävät omaa toimintaansa koskevaa tietoa ja hyödyntävät sitä seurannassa ja toiminnan kehittämisessä. Palautteen hankkiminen palveluja käyttäviltä asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta sekä oman toiminnan itsearviointi sovittujen kriteerien mukaan ovat esimerkkejä kehittämistyössä tarvittavista tiedoista. Saadun tiedon hyödyntäminen edellyttää, että tulokset käsitellään systemaattisesti ja että työyhteisössä on avoin keskusteluilmapiiiri, jolloin toimintaa voidaan arvioida syyllistämättä ja syyllistymättä (Idänpää-Heikkilä Ulla et.al.: Laatu-kriteerit, suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille, Stakesin monisteita 20:2000, s.22–29: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Aiheita20-2000.pdf>)

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Palvelujen tuottajat voivat seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista esimerkiksi itsearvioinnin tai muun systemaattisen sisäisen arvioinnin avulla. Itsearvioinnin kautta tunnistetaan myös organisaatiossa jo kehitetyt hyvät käytännöt, joita voidaan soveltaa ja edelleen kehittää uusiin toimintaympäristöihin. Muun muassa Suomen Kuntaliitossa kehitetty ITE -itsearviointi- ja laadunhallintajärjestelmä on kehitetty erisuuruisiin ja erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin (Holma T, Tolvanen R, Vihma M, Suomen Kuntaliitto 2010: ITE3:2010 Opas ITE -itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, s. 3, www.kunnat.net)

Sisäisen arvioinnin rinnalla voidaan apuna käyttää ulkoista arviointia ja vertaisarviointia, jossa toimintayksiköt, kollegat tai yrittäjät arvioivat keskenään toistensa toimintaa. Kun kyseessä on suoraan asiakkaalle myytävät palvelut, merkittävän arvioinnin tekee asiakas itse. Omavalvonta tulisikin saada toimimaan siten, että palvelutoiminnassa kyetään hyödyntämään vastavuoroista ja tasavertaista keskustelua asiakkaiden kanssa sekä reagoimaan asiakkaan antamaan palautteeseen.

Jos yksityisen palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma ei ole riittävän kattava toteuttamaan laadukasta, lakien ja suositusten mukaista sosiaalihuollon palvelua, voi kunta, aluehallintovirasto tai Valvira määrätä omavalvontasuunnitelmaa täydennettäväksi, korjattavaksi tai muutettavaksi. Määräyksiä voidaan antaa tarvittaessa suunnitelman saattamiseksi Valviran antamien määräysten mukaiseksi tai muutoin omavalvonnan toimivuuden varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujen tuottaja ts. toiminnasta vastaava johtaja.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiakirjat tulee säilyttää valvontaviranomaisten saatavilla kohteessa 10 vuotta.

Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Se on osa toimintayksikön laadunhallintaa tai laadunvarmistamista. Hyvälle laatujärjestelmälle on ominaista, että prosessit on dokumentoitu, palvelujen laadun vähimmäisvaatimukset on määritelty ja henkilökunta koulutettu laatutyön toteuttamiseen käytännössä. Omavalvonnan tukena voidaan käyttää joko valmiita menetelmiä, joita on kehitetty sosiaalihuoltoon tai yksikölle luodaan järjestelmä, joka vastaa laajuudeltaan ja sisällöltään yksikön omaa toimintaa.

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Lisätiedot Ylitarkastaja Riitta Husso, puh. 0295 209 324, riitta.husso@valvira.fi

Ylijohtaja *Marja-Liisa Partanen*
Marja-Liisa Partanen

Ylitarkastaja *Riitta Husso*
Riitta Husso

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Linkit

Valtakunnalliset valvontaohjelmat

Linkki: http://www.valvira.fi/ohjaus_ ja_valvonta/valvontaohjelmat/sosiaali_ ja_ terveydenhuolto**Kirjallisuutta**

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16: Kaisa Kaseva: Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä – integroitu kirjallisuuskatsaus

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:28: Infektoriskin vähentäminen päivähoidossa

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6: Ruokolainen, Alila (Toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu

Liite

Liite 1. Omavalvonnan tarkistuslista

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

LIITE 1.

OMAVALVONNAN TARKISTUSLISTA

Oma-
valvonn
an tark
istuslistaa voidaan käyttää oma-
valvontasuunnitelman sisällön työstämiseen. Lista auttaa tunnistamaan palvelua koskevat oma-
valvontasuunnitelmassa huomioon otettavat asiat.

**Oma-
valvontasuunnitelman sisältö rakentuu**

- oma-
valvonn
an toteuttamista koskevista toimintaohjeista
- palvelun sisältöä koskevista laatuvaatimuksista
- prosesseja koskevista laatuvaatimuksista
- toimintaa ohjaavista menettelyohjeista

Oma-
valvontaa suunnitellaan ja toteutetaan henkilökunnan ja johdon yhteistyönä.

Jokainen palveluntarjoaja laatii oman alansa lakien, määräysten ja ohjeiden mukaisen oma-
valvontasuunnitelman.

OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN LIITTYVÄT TIEDOT**Palveluntuottaja**

- palveluntuottajan virallinen toiminimi
- y-tunnus
- palveluntuottajan osoite- ja yhteystiedot
- toimintayksikön nimi
- toimintayksikön osoite- ja yhteystiedot
- liiketoiminnasta vastaavan henkilön nimi
- oma-
valvonn
an vastuuhenkilö(-t)

Tarjottavat palvelut

- sosiaalipalveluina tarjottavat palvelut
- muut palvelut
- hinnasto

Strategiset valinnat

- toiminta-ajatus
- toimintaa ohjaavat arvot
- toimintaperiaatteet

Lupa- ja/tai ilmoituspäivämäärät

- ennakkoperintärekisteröinnin voimassaolo
- aluehallintoviraston /Valviran lupa: pvm
- muutosluban myöntämisen ajankohdat
- aluehallintoviraston rekisteröintipäätös: pvm
- kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: pvm.
- vastuuvakuutuksen voimassaolo viimeinen pvm

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Omavalvonnin organisointi

- omavalvontavastaava/t
- miten henkilöstö perehdytetään asiakasturvallisuuden periaatteisiin
- miten henkilöstö perehdytetään omavalvonnin toteuttamiseen
- miten valvotaan, että alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajilla on vaadittava omavalvonnin osaaminen
- miten asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta
- miten asiakaspalautteiden tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

- palvelujen kriittisten pisteiden/ riskien/ vahingonvaarojen kuvaus
- miten toimitaan, jotta estetään vahinkojen tapahtuminen palvelun eri vaiheissa
- miten vaara- ja haittatapahtumista ilmoitetaan ja tilastoidaan
- miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle
- miten asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea asiakasta kohdanneen haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen
- miten tieto haittatapahtumista ja vaaratilanteista hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

Henkilöstö

- henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma
- miten seurataan henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta
- miten ylläpidetään työntekijöiden ammattiosaamista
- miten ylläpidetään työntekijöiden omavalvontaosaamista
- miten varmistetaan sijaistus
- henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet
- miten rekrytoinnissa varmistetaan ammatillinen osaaminen ja soveltuvuus
- miten varmistetaan alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien pätevyys

Toimitilat

- kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista
- kuvaus toiminnassa käytettävien tilojen käytön periaatteista

Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet

- palvelussa käytettävät laitteet, aineet ja tarvikkeet
- niiden turvallisuudesta sekä laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta vastaava henkilö

Asiakasturvallisuus

- asiakasturvallisuussuunnitelma
- asiakasturvallisuudesta vastaavan henkilön nimi
- toimintayksikön käytössä olevat kulunvalvontalaitteet ja niiden käytön periaatteet
- toimintakäytännöt asiakkaiden omaisuuden huolehtimisesta (rahat, avaimet ym.)

Dnro 2581/05.00.00.05/2012

2.4.2012

Asiakkaan asema ja oikeudet

- miten asiakkaan toiveet otetaan huomioon hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaa laadittaessa
- palvelusopimus: sisältö, laatiminen asiakkaan/omaisen kanssa
- hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sisältö
- muun asiakasinformaation sisältö
- hinnasto
- miten palvelusopimuksen muutostarpeita seurataan
- miten palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään
- miten työyksikössä estetään asiakkaan epäasiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos sellaista toimintaa havaitaan
- perusoikeuksien rajoitustoimenpiteitä koskevat menettelyohjeet
- henkilöt, joille valitukset osoitetaan ja menettelyohje valitukseen vastaamisesta

Asiakastyön sisällön omavalvonta

- psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävät palvelu- ja hoitoperiaatteet sekä niitä tukevat käytännöt.
- miten turvataan asiakkaalle valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten mukainen hyvä ja riittävä ravinto
- miten asiakkaiden mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun ja muuhun harrastus- ja virkistystoimintaan järjestetään
- siivousta, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt
- infektio tartuntojen ehkäisemiseksi laaditut toimintaohjeet ja seurantakäytännöt
- kuka vastaa toimintayksikön sairaanhoidon palveluista
- miten äkillisessä sairaustapauksessa toimitaan, ketä konsultoidaan tai mihin asiakas lähetetään hoitoon.
- miten toimintayksikön lääkäripalvelut on järjestetty kiireettömissä tilanteissa
- miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan
- tiedot lääkehoidon vastuuhenkilöstä
- miten lääkehoitosuunnitelmaa ylläpidetään ja seurataan

Asiakastietojen käsittely

- suunnitelma henkilötietojen käsittelystä
- kun palvelujen tuottaja käsittelee henkilötietoja sähköisesti, kirjataan omavalvontasuunnitelmaan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.
- rekisteriseloste

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan

Omavalvontasuunnitelma on **julkisesti esillä pidettävä asiakirja**. Siihen ei kirjata yksityisyydensuojan piiriin kuuluvia asiakasta koskevia tietoja.

Omavalvontasuunnitelman **hyväksyy ja vahvistaa palvelutoiminnasta vastaava johtaja**. Vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.