Avustajaklinikka

OMAVALVONTAOHJELMA

Avustajaklinikka Oy | Y-tunnus 3574092-2

1. Tarkoitus, soveltamisala ja säädösperusta

Omavalvontaohjelma kattaa Avustajaklinikka Oy:n viisi palvelukokonaisuutta: henkilökohtainen apu, ammatillinen henkilökohtainen apu, erityisen osallisuuden tuki, lapsiperheiden kotipalvelu sekä omaishoidon tukeen liittyvät palvelut. Ohjelma kuvaa kaikkia näitä palveluja koskevat menettelyt lainmukaisuuden, laadun, turvallisuuden, jatkuvuuden ja yhdenvertaisuuden varmistamiseksi. Ohjelma koskee yhtiön tuottamia sosiaalipalveluja, erityisesti henkilökohtaista apua. Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat konkretisoivat päivittäisen toiminnan.

Keskeinen säädös on laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), erityisesti 26–30 §. Lisäksi soveltuvin osin huomioidaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000), vammaispalvelulaki (675/2023), yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), tietosuojalainsäädäntö, työturvallisuuslaki sekä palvelusetelilaki (569/2009). Sopimusehdot ja hyvinvointialuekohtaiset vaatimukset huomioidaan palvelukohtaisesti.

Valvontalain 26 §:n mukainen omavalvontaohjelmavelvollisuus koskee useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavaa palveluntuottajaa. Ohjelman ja palveluyksikkökohtaisten suunnitelmien soveltuvuus tarkistetaan rekisteröidyn palveluyksikkörakenteen mukaan.

Palvelukohtainen soveltaminen: ohjelman yhteisiä laatukriteerejä sovelletaan jokaiseen palvelumuotoon. Kunkin palvelun seuranta perustuu sen lakisääteiseen tarkoitukseen, asiakkaan päätökseen tai sopimukseen, palvelusuunnitelmaan sekä toteutuneisiin käynteihin, tunteihin tai hoitojaksoihin. Henkilökohtaista apua koskevia mittareita ei sellaisinaan käytetä muiden palvelujen laadun arviointiin.

2. Johtaminen, vastuut ja valvontaketju

Vastuutaho	Vastuu ja dokumentointi
Yhtiön johto	Hyväksyy ohjelman, varmistaa resurssit, käsittelee neljän kuukauden seurantatulokset ja päättää korjaavista toimista.

Operatiivinen johto	Ylläpitää ohjelmaa, kokoaa laatumittarit, seuraa toimenpiteitä, vastaa julkaisujen valmistelusta.
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Vastaa yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman toteutumisesta, riskeistä, henkilöstön riittävyydestä ja poikkeamien käsittelystä.
Palvelukoordinaattorit	Seuraavat kaikkien palvelumuotojen sovittujen käyntien, avustustuntien ja hoitojaksojen toteutumista, asiakaspalautetta, perehdytystä ja sijais- ja jatkuvuusjärjestelyjä.
Kaikkien palvelumuotojen työntekijät	Toimivat ohjeiden mukaisesti, suojaavat asiakastiedot ja ilmoittavat viipymättä epäkohdista ja vaaratilanteista.

3. Palvelun laatukriteerit

Laatukriteerit ovat Avustajaklinikan sisäisiä toiminnallisia vaatimuksia, eivät laissa suoraan määrättyjä numeerisia raja-arvoja. Mahdolliset tavoiteprosentit hyväksytään erikseen lähtötason mittaamisen jälkeen.

Laatukriteeri	Miten toteutuminen varmistetaan
Asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus	Asiakkaan toiveet, kommunikaatiotapa ja sovitut tehtävät kirjataan; asiakkaan palautetta kuullaan ja huomioidaan.
Oikea-aikaisuus ja jatkuvuus	Työvuorojen toteutuminen, peruutukset, korvaavat järjestelyt ja palvelukatkokset seurataan.
Osaaminen ja soveltuvuus	Perehdytys, tehtäväkohtainen osaaminen ja mahdolliset erityistarpeet varmistetaan ennen työskentelyä.
Turvallisuus	Asiakaskohtaiset riskit tunnistetaan; vaaratilanteet ilmoitetaan, tutkitaan ja korjaavat toimet varmistetaan.
Tietosuoja ja luottamuksellisuus	Käyttöoikeudet, tietoturvaohjeistus ja tietosuojapoikkeamien käsittely tarkistetaan.
Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus	Asiakkaan kieli, toimintakyky, kommunikaatio ja yksilölliset tarpeet huomioidaan.
Sopimustenmukaisuus	Palvelu toteutetaan päätöksen, sopimuksen ja asiakkaan kanssa sovitun työnjaon puitteissa.

4. Laadunvalvonnan käytännöt ja mittarit

Laadun seuranta perustuu toteutuneisiin palvelutietoihin, asiakas- ja henkilöstöpalautteeseen, poikkeamiin, muistutuksiin, reklamaatioihin, auditointeihin ja henkilöstön riittävyyden arviointiin. Mittareita tarkastellaan vähintään neljän kuukauden välein. Tavoitteet ja hälytysrajat vahvistetaan johtoryhmässä.

Mittari	Tietolähde	Seurantatapa
Toteutuneet / suunnitellut palvelutunnit ja -käynnit	Palvelumuotokohtaiset työvuoro-, käynti- ja toteumatiedot	Kuukausittain; poikkeamat syineen
Toteutumattomat käynnit ja työvuorot ja palvelukatkokset	Koordinoinnin seuranta	Kuukausittain; asiakasvaikutus
Perehdytyksen toteutuminen	Perehdytyskuittaukset	Aloituksittain; puutteet korjataan
Asiakastyytyväisyys ja palaute	Jatkuva palaute ja puolivuosittainen kysely	Teemat, vastausmäärä ja kehittämistoimet
Vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet	Poikkeamarekisteri	Vakavuus, juurisyy, korjaus ja jälkiseuranta
Muistutukset ja reklamaatiot	Asiakaspalvelun rekisteri	Määrä, käsittelyaika ja toimenpiteet
Henkilöstön riittävyys ja vaihtuvuus	Työvuoro- ja henkilöstötiedot	Palvelualueittain ja asiakastarpeen mukaan
Tietosuoja- ja turvallisuushavainnot	Ilmoitukset ja käyttöoikeustarkastukset	Riskiperusteisesti

4.1 Palvelukohtaiset laatukriteerit ja laadunvalvonta

Yhteisten laatukriteerien lisäksi Avustajaklinikka seuraa kunkin palvelumuodon erityisiä laatutekijöitä. Palvelukohtainen arviointi perustuu asiakkaan palvelupäätökseen, asiakassuunnitelmaan, Avustajaklinikan palvelukuvaukseen sekä hyvinvointialueen sopimus- ja palveluseteliehtoihin. Seurannassa käytetään vain tietoja, joiden käsittely on tarpeellista ja lainmukaista.

4.1.1 Henkilökohtainen apu

Laatukriteerit: asiakkaan itsemääräämisoikeus ja avun käyttäjälähtöisyys; sovittujen avustuskäyntien toteutuminen; työntekijän tehtäväkohtainen soveltuvuus, perehdytys ja palvelun jatkuvuus. Asiakas ohjaa avun toteutusta palvelupäätöksen ja sovittujen tehtävien puitteissa.

Valvonta: seurataan toteutuneita ja peruuntuneita käyntejä, sijaisjärjestelyjen onnistumista, asiakaspalautetta sekä palvelukatkoksia. Poikkeamiin reagoidaan viivytyksettä, ja niiden korjaaminen todennetaan.

4.1.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Laatukriteerit: henkilökohtaisen avun kriteerien lisäksi tehtävien edellyttämä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattiosaaminen, asiakaskohtaisten hoito- ja turvallisuusohjeiden noudattaminen sekä mahdollisen lääkehoidon asianmukainen toteutus.

Valvonta: tarkistetaan työntekijän tehtävään soveltuva koulutus ja tarvittavat ammattioikeudet, perehdytys, osaamisen varmistaminen sekä lääkehoitoluvat silloin, kun tehtäviin sisältyy lääkehoitoa. Seurataan turvallisuuspoikkeamia ja sovittujen hoito-ohjeiden toteutumista.

4.1.3 Erityisen osallisuuden tuki

Laatukriteerit: asiakkaan oman tahdon ja mieltymysten selvittäminen hänen kommunikointikeinoillaan; yksilöllisten osallisuustavoitteiden toteutuminen; mielekäs osallistuminen ja turvallinen vuorovaikutus. Palvelu ei saa muuttua pelkäksi asiakkaan puolesta tekemiseksi.

Valvonta: arvioidaan asiakkaan kanssa hänen osallistumismahdollisuuksiensa ja sovittujen tavoitteiden toteutumista; tarkistetaan työntekijän ohjaus- ja kommunikointiosaaminen sekä palvelukuvauksen ajantasaisuus. Asiakaskohtaiset havainnot kirjataan palvelun edellyttämällä tavalla.

4.1.4 Lapsiperheiden kotipalvelu

Laatukriteerit: lapsen edun, hyvinvoinnin ja turvallisuuden ensisijaisuus; perheen yksilölliseen avuntarpeeseen vastaaminen; vanhemmuuden ja arjen sujumisen tukeminen; lapsen ikä- ja kehitystason mukainen osallisuus.

Valvonta: seurataan sovittujen käyntien ja tehtävien toteutumista, perheen palautetta, lapsen turvallisuuteen liittyviä havaintoja sekä työntekijöiden perehdytystä. Lastensuojeluun ja sosiaalihuoltoon liittyvät lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet huomioidaan viivytyksettä; sisäinen ilmoittaminen ei korvaa viranomaisilmoitusta.

4.1.5 Omaishoidon tukeen liittyvät palvelut

Laatukriteerit: hoidettavan asiakkaan yksilöllisen hoidon, huolenpidon ja turvallisuuden toteutuminen omaishoidon tuen yhteydessä toteutettavassa

hoidossa ja huolenpidossa; asiakkaan tahdon, päivärytmin ja hoito-ohjeiden huomiointi; omaishoitajan vapaan mahdollistava palvelun jatkuvuus.

Valvonta: tarkistetaan asiakaskohtaiset hoito- ja turvallisuusohjeet, työntekijän osaaminen ja mahdolliset lääkehoitovastuut ennen palvelun alkamista. Seurataan toteutuneita hoitokäyntejä, poikkeamia, palautetta ja sovittua tiedonkulkua omaishoitajan kanssa tietosuojaa noudattaen.

4.2 Palvelukohtaisen seurannan yhteenveto

Palvelukoordinaattorit kokoavat erikseen kunkin viiden palvelumuodon havainnot osaksi säännöllistä laadunseurantaa. Operatiivinen johtaja arvioi havaintojen perusteella palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta, päättää korjaavista toimista sekä seuraa niiden vaikuttavuutta. Julkisessa neljän kuukauden seurantaraportoinnissa kuvataan keskeiset havainnot ja toimenpiteet ilman salassa pidettäviä asiakas- tai henkilöstötietoja. Mittareille ja tavoitetasoille vahvistetaan käytännössä toteutettavat, palvelukohtaiset määritelmät.

4.3 Viiden palvelumuodon seurannan vähimmäissisältö

Palvelumuoto	Seurattava laatutekijä	Todentaminen ja reagointi
Henkilökohtainen apu	Itsemääräämisoikeus, sovittujen tuntien toteutuminen ja jatkuvuus	Tuntitoteumat, peruutukset, asiakaspalaute; puutteisiin korvaava järjestely ja juurisyyarvio
Ammatillinen henkilökohtainen apu	Tehtävän vaatima ammattiosaaminen, turvallisuus ja palvelun jatkuvuus	Kelpoisuus- ja perehdytyksen tarkistus, asiakaskohtaiset ohjeet, poikkeamat
Erityisen osallisuuden tuki	Asiakkaan omat osallisuustavoitteet, tuettu päätöksenteko ja osallistuminen	Tavoitteiden arviointi asiakkaan kommunikaatiotapaa käyttäen, toteutumismerkinnät ja palaute
Lapsiperheiden kotipalvelu	Lapsen etu ja turvallisuus, perheen arjen tukeminen, sovittujen tehtävien toteutuminen	Käyntitoteumat, perheen palaute, lapsen turvallisuushavainnot ja tarvittavat ilmoitukset

Omaishoidon tukeen liittyvät palvelut	Hoidettavan turvallisuus, yksilölliset hoito-ohjeet ja omaishoitajan vapaan toteutuminen	Hoitojaksojen toteumat, ohjeiden ja osaamisen varmistus, palaute ja poikkeamat

5. Laadun varmistamisen prosessi

• Ennen palvelun alkua: tarkistetaan palvelupäätös tai sopimus, asiakkaan tai perheen yksilölliset tarpeet, työntekijän tehtäväkohtainen soveltuvuus ja osaaminen, perehdytys sekä turvallisuus- ja viestintäjärjestelyt.

• Palvelun aikana: seurataan sovittujen käyntien, hoitojaksojen, avustustuntien ja osallisuutta tukevien toimintojen toteutumista palvelumuodon mukaan; reagoidaan palautteeseen ja muutoksiin viipymättä.

• Poikkeaman ilmetessä: turvataan asiakas, kirjataan tapahtuma, arvioidaan kiireellisyys ja ilmoitetaan vastuuhenkilölle; tarvittaessa informoidaan palvelunjärjestäjää ja viranomaista säädösten ja sopimusten mukaan.

• Korjaus ja oppiminen: määritellään juurisyy, vastuuhenkilö, määräaika ja vaikuttavuuden tarkistus. Toistuvat havainnot johtavat toimintatavan tai perehdytyksen muutokseen.

6. Riskienhallinta ja asiakasturvallisuus

Riskit arvioidaan palvelun alkaessa, olennaisten muutosten yhteydessä sekä säännöllisessä omavalvonnassa. Arviointi kattaa esimerkiksi työntekijöiden saatavuuden ja palvelukohtaisen osaamisen, asiakkaan toimintakyvyn ja kommunikoinnin, siirtymiset ja liikkumisen, yksintyöskentelyn, epäasiallisen kohtelun, tietosuojan sekä poikkeus- ja häiriötilanteet. Riskille määritetään todennäköisyys, seuraus, hallintakeino, vastuuhenkilö ja tarkistuspäivä.

Vakava tai välitön vaara käsitellään viipymättä ja palvelun turvallinen toteuttaminen varmistetaan ennen jatkamista. Henkilöstön lakisääteinen epäkohtien ilmoittamismenettely sekä vaaratapahtumista oppiminen kuvataan palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa.

7. Henkilöstö, perehdytys ja osaaminen

Ennen tehtävän aloittamista varmistetaan työntekijän tehtävään soveltuva osaaminen, tarvittavat selvitykset ja perehdytys asiakkaan tarpeisiin, tietosuojaan, turvallisuuteen, työtehtävien rajoihin ja ilmoituskanaviin. Osaamista täydennetään

havaittujen tarpeiden mukaan. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan suhteessa toteutuvaan asiakastarpeeseen ja sijaisjärjestelyihin.

8. Asiakkaan oikeudet, palaute ja yhdenvertaisuus

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta, osallisuutta, yksityisyyttä ja yhdenvertaista kohtelua kunnioitetaan. Asiakas voi antaa palautetta suullisesti tai sähköpostitse asiakaspalvelu@avustajaklinikka.fi. Muistutusten, kanteluiden ja palveluseteliasiakkaiden kuluttajaoikeudellisten menettelyjen tarkemmat ohjeet sisältyvät palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Palautteista johdetut kehittämistoimet dokumentoidaan.

9. Palvelusopimusten noudattamisen valvonta

Avustajaklinikka Oy tuottaa palvelut omana toimintanaan eikä käytä palvelujen tuottamisessa alihankkijoita. Palvelusopimusten ja palvelusetelituottajalle asetettujen ehtojen noudattaminen varmistetaan tarkistamalla palvelukuvaukset, henkilöstöä koskevat vaatimukset, tietosuojavelvoitteet ja raportointikäytännöt. Sopimusten toteutumista seurataan asiakaspalautteen, palvelun toteumatietojen, poikkeamien ja sisäisten tarkastusten avulla. Havaitut puutteet korjataan ja korjaavien toimenpiteiden toteutuminen varmistetaan.

10. Tietosuoja, tietoturva ja varautuminen

Asiakastietoja käsitellään vain työtehtävän edellyttämässä laajuudessa. Käyttöoikeuksia hallitaan, tietoturvapoikkeamat käsitellään ja henkilöstö perehdytetään salassapitoon. Häiriötilanteita varten ylläpidetään yhteydenpito-, sijais- ja tietojärjestelmien häiriöihin liittyviä toimintaohjeita. Erilliset suunnitelmat pidetään ajantasaisina.

11. Seuranta, julkinen raportointi ja jatkuva parantaminen

Operatiivinen johto kokoaa neljän kuukauden välein yhteenvedon palvelujen toteutumisesta, laatumittareista, palautteesta, henkilöstön riittävyydestä, poikkeamista sekä tehdyistä korjaavista toimista. Johto arvioi toimenpiteiden vaikuttavuuden ja päättää jatkokehityksestä. Omavalvontaohjelma sekä seurantahavainnot ja niiden perusteella tehdyt toimet julkaistaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein. Julkaisuissa ei esitetä salassa pidettäviä tietoja.

Seurantaraportin vähimmäissisältö: seurantajakso; keskeiset toteumat ja laatuhavainnot; asiakas- ja henkilöstöpalautteen pääteemat; turvallisuus- ja palvelukatkoshavainnot; korjaavat toimet, vastuuhenkilöt ja aikataulut; aiempien toimien vaikuttavuus; julkaisupäivä.

12. Ohjelman ylläpito, hyväksyntä ja asiakirjahallinta

Ohjelma arvioidaan vähintään vuosittain ja aina olennaisten toiminta-, palvelu- tai säädösmuutosten yhteydessä. Johto hyväksyy muutokset. Päivityshistoria ja aiemmat julkiset seurantaraportit säilytetään saatavilla. Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja soveltuvat lääkehoitosuunnitelmat muodostavat ohjelman toimeenpanevan asiakirjakokonaisuuden.

Päivä	Muutos	Hyväksyjä
22.08.2026	Uuden omavalvontaohjelman ehdotus; vahvistetaan käyttöönotossa	Suvi Hytönen

13. Käyttöönotossa vahvistettavat asiat

Ennen hyväksyntää vahvistetaan: palveluyksiköt ja rekisteröintitiedot; nimetty vastuuhenkilö jokaiselle yksikölle; mittareiden laskentatavat ja tavoitetasot; sisäisten tarkastusten todellinen toteutustapa; ilmoituskanavat ja järjestelmät; julkaisu- ja hyväksymisvastuut; mahdolliset lääkehoitotehtävät; hyvinvointialueiden sopimuskohtaiset erityisvaatimukset.

14. Lähteet

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, erityisesti 26–30 §: https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/741

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812

Vammaispalvelulaki 675/2023: https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/675

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009: https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2009/569