

## VINKKEJÄ OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMISEEN ILMOITUKSENVARAISET YKSITYISET SOSIAALIPALVELUT

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §). Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskevan määräyksen. Kyseinen määräys velvoittaa myös ilmoituksenvaraisia sosiaalipalvelujen tuottajia. (Valviran määräys Dnro 3344/05.00.00.01/2014)

Tämä ohje on tehty apuvälineeksi sosiaalipalvelujen yksityisille palveluntuottajille, jotka tuottavat ilmoituksenvaraisia sosiaalipalveluja (esimerkiksi kotipalvelut, kotipalvelujen tukipalvelut, lastensuojelun avopalvelut). Ohjeen laatimisessa on pyritty huomioimaan myös yksinyrittäjät.

Tässä ohjeessa käydään läpi Valviran omavalvontasuunnitelman mallilomake kyseisen lomakkeen pääotsikoiden numerointia noudattaen. Omavalvontasuunnitelman voi kirjoittaa myös itse muotoilemansa tekstin avulla käyttämättä Valviran mallilomaketta. Tällöin on kuitenkin tärkeä varmistaa, että omavalvontasuunnitelma sisältää selkeästi jäsenneltynä Valviran määräyksessä edellytetyt tiedot.

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

- Kiinnitä huomiota siihen, että olet täyttynyt kaikki vaadittavat tiedot.
- Ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tulee täyttää lupatietojen osalta kohta ”Ilmoituksenvarainen toiminta”.
- Jos yrityksesi käyttää alihankintaa täytä myös alihankkijoiden tiedot. Jos yritys ei käytä alihankkijoita, omavalvontasuunnitelman lukijan kannalta on informatiivista todeta sekin omavalvontasuunnitelmassa esimerkiksi maininnalla ”emme käytä alihankkijoita”.

### 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

- Vastaa kysymykseen, mitä palveluja ja kenelle yrityksesi tuottaa.
- Kuvaa lisäksi, millaiseen palvelun laatuun yrityksesi toiminta tähtää. Kerro millaiset arvot ja periaatteet ohjaavat yrityksesi toimintaa.

### 3 RISKINHALLINTA

- Tämä osio on erityisen tärkeä pohtia huolella, olipa tuotettu palvelu mitä tahansa.
- Pohdi ensin millaisia asiakkaisiin ja henkilökuntaan kohdistuvia riskejä yrityksesi toimintaan liittyy. Riskejä voivat olla esimerkiksi tietoturvaan liittyvät riskit (esimerkiksi asiakkaan henkilökohtaisten tietojen paljastuminen), hygieniaan ja infektioiden leviämiseen liittyvät riskit, erilaisten tapaturmien mahdollisuus (esimerkiksi putoamiset, kaatumiset).

- Kuvaa, miten havaitaan se, että yrityksen toimintaan sisältyy joko asiakkaisiin tai henkilöstöön kohdistuvia riskejä (esimerkiksi edellisessä kohdassa kuvattuja riskejä). Onko yrityksessä esimerkiksi yhteisiä palavereita, joissa pohditaan millaisia riskejä yrityksen toiminta sisältää? Onko yrityksessä käytössä jokin riskienhallinnan järjestelmä? Jos olet yksinyrittäjä, miten kartoitat yrityksesi toimintaan sisältyviä riskejä? Mikä työvaihe työssäsi sisältää asiakkaaseen tai itseesi kohdistuvia riskejä? Kirjataatko riskit johonkin?
- Jos ennakoitu riski pääsee toteutumaan, miten toimitaan/toimit? Miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan?
- Jonkin riskin realisoiduminen voi aiheuttaa sen, että toimintatapoja täytyy muuttaa. Miten henkilöstöä informoidaan uudesta toimintatavasta? Entä asiakkaita? Kuka informoi asiakkaita ja millä tavoin?

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

- Kirjaa omavalvontasuunnitelmaan kuka tai ketkä ovat laatineet omavalvontasuunnitelman.
- Kerro, kuinka yrityksesi henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen. Jos työskentelet yksinyrittäjänä, omavalvontasuunnitelman laatiminen on luonnollisesti yksin sinun vastuullasi ja kuvaat ainoastaan omaa toimintaasi.
- Kuvaa, kuinka usein ja millä tavoin tarkistat omavalvontasuunnitelman. Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman tarkistukseen?
- Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävillä niin, että siihen voi tutustua ilman erillistä pyyntöä. Tämä on haasteellista yksinyrittäjille, joilla ei ole varsinaista toimitilaa vaan yrittäjä käyttää omaa kotiaan toimistonaan. Tällöin ratkaisuna voi olla se, että yrittäjällä on omavalvontasuunnitelma mukanaan asiakaskäynneillä ja hän tarjoaa asiakassuhteen alkaessa omavalvontasuunnitelman tutustuttavaksi asiakkaalle. Muista kuitenkin kirjata tämä poikkeavakin käytäntö omavalvontasuunnitelmaan. Hyvä käytäntö on julkaista omavalvontasuunnitelman yrityksen internetsivuilla.

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

- Kuvaa tähän, miten asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan? Kuvaa, miten huomioit asiakkaan näkemyksen ja tarvittaessa asiakkaan omaisen näkemyksen.
- Kuvaa, miten varmistat sen, että toimit asiakkaalle mahdollisesti laaditun palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti, esimerkiksi kuinka oma toimintasi/palvelusi edistää asiakkaan palvelun, hoidon ja kuntouksen tavoitteita.
- Kuvaa miten varmistat asiakkaasi itsemääräämisoikeuden toteutumisen? Miten varmistat sen, että asiakas saa itse päättää omista asioistaan?
- Rajoitustoimenpiteille tulee olla laissa säädetty peruste ja yleensä rajoitustoimenpiteille ei lain mukaista perustetta avoimuuden toimintaympäristöissä. Huomioi tämä, kun kuvaat rajoitustoimenpiteiden käyttöä omavalvontasuunnitelmaan.
- Miten varmistat, että yrityksesi työntekijät kohtelevat asiakkaita asiallisesti?

- Jos asiakasta on kohdeltua epäasiallisesti, miten tilanne hoidetaan asiakkaan kanssa? Entä kyseisen työntekijän kanssa?
- Kerätäänkö asiakaspalautetta? Miten asiakaspalautetta kerätään? Jos yrityksesi kerää asiakaspalautetta, miten asiakaspalautteista saatua tietoa hyödynnetään yrityksen toiminnan kehittämisessä?
- Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23.1 §). Kuka yrityksessäsi käsittelee sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti tehdyn muistutuksen? Mikä on tavoiteaika muistutuksen käsittelylle?
- Kirjaa sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. Huomioi, että jos toimit eri kuntien alueella, eri kunnissa voi olla eri sosiaaliasiamies. Voit listata asiamiehet tähän kohtaan kunnittain.
- Kirjaa kuluttajaneuvonnan yhteystiedot.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

- Tässä osiossa kuvattujen asioiden sisältö riippuu siitä, millaisia palveluja yrityksesi tuottaa.
- Huomioi, että hygieniakäytäntöjen kuvaus on useimmiten hyvin olennainen. Kuvaa, miten toimimalla pyrit ehkäisemään se, että oma tai yrityksesi työntekijöiden toiminta ei levitä infektioita tai et itse tai työntekijäsi saa infektioita työssä. Ajankohtaisen koronapandemian vuoksi tässä kohdassa olisi hyvä kuvata myös toimintatapanne pandemiatilanteessa. Mitä ohjeita käytät toimintasi tukena ja mistä haet tietoa poikkeavia hygieniatoimia varten? Huomioi, että nämä riskit sisältyvät kaikkeen toimintaan, myös kun palveluntuottaja menee asiakkaan kotiin.
- Vaikka et tuottaisi varsinaisia hoitoa sisältäviä palveluja, kuvaa omavalvontasuunnitelmassa miten teet yhteistyötä niiden muiden tahojen kanssa, jotka osallistuvat asiakkaasi palvelukokonaisuuteen kuuluvien palvelujen tuottamiseen.
- Jos käytät alihankkijoita, kuvaa millä keinoilla varmistat sen, että alihankkijasi toimivat korkealaatuisella ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

- Asiakasturvallisuusajattelun pääideana on, että pyritään ehkäisemään se, että palveluista ei aiheutuisi asiakkaalle haittoja, läheltä piti- tai vaaratilanteita.
- Kirjaa omavalvontasuunnitelmaan, miten yrityksesi tekee yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa esimerkiksi palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.
- Kirjaa henkilöstön määrä ja rakenne. Henkilöstön rakenteen voi kirjata tutkintonimikkeittäin, esimerkiksi 1 sairaanhoitaja 2 lähihoitajaa ja 1 hoiva-avustaja. Jos olet yksinyrittäjä, kirjaa oma koulutuksesi.
- Kuvaa, kuinka varmistat, että yritykselläsi on tarpeeksi henkilökuntaa.

- Kuvaa, mihin tekijöihin kiinnitetään huomiota, kun palkataan uutta henkilökuntaa (esimerkiksi koulutus, työkokemus) ja miten varmistetaan, että uusi työntekijä soveltuu työskentelemään niiden asiakasryhmien kanssa, joille yrityksesi tuottaa palveluja (lapset, perheet, ikääntyneet, vammaiset henkilöt jne.)
- Kuvaa, miten uudet työntekijät perehdytetään esim. onko käytössä perehdytys suunnitelmaa tai -ohjelmaa? Jos yrityksesi tarjoaa alan opiskelijoille harjoittelupaikkoja, kuinka opiskelijat perehdytetään?
- Kirjaa myös se kuinka, henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen? Esimerkiksi kuuluuko omavalvontasuunnitelma yrityksen perehdytys suunnitelmaan?
- Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:ssä säädetään sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan. Kuvaa, kuinka henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai uhista. Kuvaa kuinka toimit/kuinka yrityksessäsi toimitaan ilmoituksen saamisen jälkeen.
- Kuvaa omavalvontasuunnitelmassa, millaiset toimitilat yritykselläsi on käytössä. Jos toimit yksinyrittäjänä ilman varsinaisia toimitiloja, mainitse myös tämä seikka. Kerro omavalvontasuunnitelmassa, kuinka toimitilojesi siivous on järjestetty (itse, alihankkijan toimesta, siivouksen tiheys ja muut siivoukseen liittyvät käytännöt.) Kerro kuinka henkilökunnan mahdolliset työasut huolletaan ja varmistetaan, että työasut ovat yrityksenne hygienia vaatimusten mukaiset (kuinka pesu hoidetaan, itse vai ulkopuolinen palveluntuottaja).
- Jos yritys käyttää toiminnassaan teknologisia ratkaisuja (esimerkiksi turvapuhelimet, valvontakamerat), tulee omavalvontasuunnitelmassa kuvata, mihin tarkoitukseen laitteita käytetään ja mitkä ovat laitteiden käytön periaatteet (esimerkiksi onko kameravalvonta tallentava ja laitteiden sijoittelu, miten asiakkaiden turvapuhelinhälytyksiin vastataan)
- Jos yrityksen toimintaan liittyy turva- ja kutsulaitteita, niiden toimivuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot kirjataan suunnitelmaan.
- Jos yrityksessä käytetään terveydenhuollon laitteita esimerkiksi verensokeri- tai verenpainemittareita, kuvaa kuinka huolehditte laitteiden toimintavalmiudesta esimerkiksi kalibroinnin, huollon tai pattereiden toimivuuden osalta. Jos asiakkaalla on käytössä turvapuhelin, tai autatte asiakasta sen hankkimisessa, voit kuvata tässä toimet, joilla autatte asiakasta asian kanssa. Jollei teillä ole käytössä kyseisiä laitteita, kerro se myös tässä kohdassa.

## 8 ASIAKAS – JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

- Mitä tietoja ja miten kerätään? Miten tiedot suojataan ulkopuolisilta?
- Miten asiakkaita informoidaan heidän oikeuksistaan omiin tietoihinsa? Miten asiakkaan oikeus omien tietojensa tarkastamiseen varmistetaan?
- Miten henkilökunta perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn? Miten varmistat, että sinulla yrittäjänä on ajantasaiset tiedot asiakastietojen lainmukaisesta käsittelystä?
- Kirjaa yrityksesi tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.
- Lisätietoa tietosuojaan liittyen esimerkiksi osoitteesta <https://tietosuoja.fi/gdpr>

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Kirjaa tähän mitä toimenpiteitä ja milloin on tehty tai aiotaan tehdä yrityksen palvelun laadun parantamiseksi tai havaittujen epäkohtien korjaamiseksi.
- Kuvaa kehittämistoimenpiteet mahdollisimman konkreettisesti.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

- Muista allekirjoittaa omavalvontasuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla myös päiväys. Päiväys kertoo lukijalle sen, milloin omavalvontasuunnitelma on laadittu tai tarkistettu viimeksi. Jos yrityksesi toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia, muista päivittää omavalvontasuunnitelma.