Hoivatien omavalvontaohjelma

Hyväksytty	Johtoryhmä 28.4.2023
Päivitetty	19.10.2026

1 Johdanto

Palveluntuottajan on valvottava, seurattava ja arvioitava oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnalla. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen laatu, saatavuus ja jatkuvuus.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten palvelut toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten palvelujen toteutuminen, turvallisuus ja laatu toteutetaan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman laatimisesta ja sisällöstä säädetään lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 26 §:ssä.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa seuraavat Hoivatien hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat sosiaalihuollon palvelut:

- Lastensuojelun laitoshoito
- Perhehoito
- Avopalvelut
- Ikääntyneiden palvelut
- Vammaispalvelut.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Hoivatien tuottamien palvelujen tulee täyttää niitä ohjaavien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Toiminnan ohjeissa on huomioitu lainsäädäntö ja valvontaviranomaisten ohjeistus. Varmistamme, että henkilöstö tuntee keskeiset palvelua ohjaavan lainsäädännön vaatimukset huolellisella perehdytyksellä ja jatkuvalla osaamisen kehittämisellä.

Palvelujen lainmukaisuutta seurataan omavalvonnalla, tilaajien ja viranomaisten suorittamasta valvonnasta saatavan palautteen avulla ja ISO 9001 -auditoinneilla.

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hoivatien tuottamat palvelut ovat pääasiassa julkisessa hankinnassa kilpailutettujen sopimusten alaisia tai ne toteutetaan muuten julkisten tilaajien hankintaperiaatteiden mukaan. Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa sovittua koko sopimuskauden ajan. Palvelujen tilaajat seuraavat sopimusten noudattamista ja heille raportoidaan toiminnan seurantatietoja. Jos sopimuksen noudattamisessa havaitaan poikkeama, virhe korjataan viivytyksettä.

4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

4.1 Palvelujen saatavuus

Hoivatie toimii valtakunnallisesti ja tuottaa vaikuttavia palveluja lähes kaikille hyvinvointialueille. Hyvinvointialueiden kanssa tehdyissä sopimuksissa sovitaan ehdot palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana. Olemme laajentaneet palvelutuotantoamme niille alueille ja palveluihin, joissa on tunnistettu palvelutarvetta ja kysyntää jatkossa. Tavoitteenamme on edelleen parantaa palvelujen saatavuutta hyvinvointialueiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

Varmistamme toiminnan jatkuvuuden riskienhallinnalla. Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa liiketoiminnan jatkuvuus ja strategisten tavoitteiden saavuttaminen. Hoivatien riskienhallintaprosessissa tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan riskit, valitaan riskienhallinnan keinot ja toteutetaan toimenpiteet sekä seurataan toimenpiteiden vaikutusta. Riskienhallinta on osa johtamista kaikilla organisaation tasoilla. Toimintayksikköä koskevia riskejä hallitaan yksiköissä, yhtiötason ja liiketoiminnan riskienhallinta tehdään keskitetysti. Hoivatien työntekijöiden tulee tietää oman vastuualueensa riskit, jokaisella esihenkilöllä on vastuu oman toimintonsa riskeistä ja yhtiön riskienhallinnasta vastaa yhtiön ja liiketoimintojen johto.

Olemme varautuneet häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin yhtiötasolla ja toimintayksiköissä valmiussuunnitelmien, turvallisuussuunnitelmien, pelastussuunnitelmien sekä turvallisuuskoulutusten avulla. Olemme suojautuneet tietoturvauhkia vastaan ja pidämme henkilöstön hyvin tietoisena tietoturvasta. Kaikki Hoivatien työntekijät allekirjoittavat työsopimusta solmiessaan tietosuojasitoumuksen ja suorittavat vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen. Tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, vastuut ja tavoitteet on kuvattu tietoturvapolitiikassa. Tietoturvan ja tietosuojan toteuttamisen käytännöt kuvataan tietoturvasuunnitelmissa ja -ohjeissa. Tietoturva-asiat kuuluvat henkilöstön perehdytysohjelmaan.

Haluamme tuottaa asiakkaille jatkuvaa palvelua mahdollisimman pysyvällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä henkilöstön vaihtuvuuden pienentämiseksi, sijaistyövoiman tarpeen vähentämiseksi ja osaamisen kehittämiseksi. Huolehdimme henkilöstön työkyvystä ennakoivasti. Sopimuskausien vaihtuessa hyvinvointialueiden kilpailutuksissa pyrimme vaikuttamaan siihen, että voimme tarjota asiakkaillemme jatkuvaa palvelua.

Hoivatien vakavaraisuuden ansiosta olemme vahvoja toimintaympäristön muutoksissa.

4.3 Palvelujen turvallisuus

Palvelujen turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, toimitilojen turvallisuudesta ja tietoturvasta. Näille turvallisuuden osa-alueille on saatavilla turvallisuusohjeistus, järjestetään koulutusta ja harjoituksia.

Toimintayksiköissä laaditaan työn vaarojen arviointi ja yksikön turvallisuussuunnitelma, jotka päivitetään vuosittain. Palo- ja pelastusturvallisuus varmistetaan pelastus- ja valmiussuunnittelulla. Henkilökunnalle pidetään turvallisuuskävely perehdytyksen yhteydessä ja kerran vuodessa, asumisyksiköiden työntekijöille alkusammutuskoulutus kolmen vuoden välein ja poistumisharjoitukset kerran vuodessa. Asiakastyötä tekevät työntekijät saavat ensiapukoulutuksen kolmen vuoden välein. AVEKKI-koulutusta annetaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn. Toimintayksikössä varmistetaan, että jokaisen työntekijän perehdytyksessä on huomioitu turvallisuus-, työsuojelu- ja työkykyjohtamisen ennakoiva näkökulma.

Toimitiloissa ja työntekijöillä on käytössä hälytys- ja valvontajärjestelmiä vaaratilanteita varten. Turvallisuuden varmistamiseksi hankimme turvallisuuspalveluja myös ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa toimintayksiköissä on lääkärin hyväksymä lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät suorittavat vaadittavan lääkehoidon koulutuksen ja heillä on voimassa oleva lääkelupa.

4.4 Palvelujen laatu

Hoivatien tapa toimia on laatulupaus, joka pohjautuu Hoivatien arvoihin, perustehtävään ja strategiaan ja me teemme joka päivä työmme sen mukaan.

- Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen.
- Ymmärrämme asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita.
- Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen henkilöstö on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä.
- Hoivatien johto ja henkilöstö on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä. Tulosten perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta.
- Toimintamme on Hoivatien arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

Toimintayksiköissä laaditaan sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Toimintayksikön henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimintayksikön käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi. Toimintayksikön esihenkilö vastaa toiminnan toteutumisesta lakien, viranomaismääräysten ja sopimusten mukaan ja huolehtii siitä, että toimintayksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Laadunvarmistusta toteutetaan sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Hoivatielle on myönnetty ISO 9001 -laatusertifikaatti ja ISO 14001 -ympäristösertifikaatti osoituksena siitä, että yhtiöllä on toimiva johtamisjärjestelmä. Sertifikaatin myöntäjä Labquality ylläpitää sertifikaatteja vuosittaisilla ulkoisilla auditoinneilla, joilla varmistetaan laatujärjestelmän mukainen toimiminen. Ulkoisen auditoinnin lisäksi teemme myös sisäistä auditointia, jolla seurataan ja kehitetään omaa toimintaa.

4.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Asiakkaillamme on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaat ovat meille samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, sukupuoli-identiteetistään, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, uskonnostaan, vakaumuksestaan, mielipiteistään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Kunnioitamme asiakkaidemme, ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Henkilöstömme kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee asiakkaiden osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen perusteella laadittuun palvelujen toteuttamissuunnitelmaan tai lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Palvelun lähtökohtana ovat siis asiakkaan yksilölliset tarpeet ja asiakaskohtaiset suunnitelmat, joiden tekemisessä ja vaikuttavuuden arvioinnissa asiakas on itse mukana.

Toteutamme tarvittaessa yhdenvertaisuutta parantavia toimenpiteitä asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella.

5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Tiedot ja palautteet havaituista puutteista saadaan useista eri lähteistä. Sisäisiä palautteita ovat toiminnan poikkeamailmoitukset, sisäisten auditointien tulokset, henkilöstökyselyt ja kehitysehdotukset. Poikkeamailmoituksia tehdään toimintatavoista, turvallisuudesta, tietoturvasta, tietosuojasta, lääkehoidosta ja ympäristöasioista sekä toimittajien ja alihankkijoiden toiminnasta. Ulkoisista lähteistä saadaan asiakkaiden ja viranomaisten antamia palautteita ja ulkoisen auditoinnin tuloksia.

Poikkeamat käsitellään ja dokumentoidaan alla kuvatun prosessin mukaan.

1. Poikkeama havaitaan ja siitä laaditaan poikkeamailmoitus
2. Vakavasta poikkeamasta lähtee tieto johdolle välittömästi
3. Poikkeama käsitellään, tehdään korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet
4. Poikkeamat käsitellään yksikön tiimipalaverissa, käsittely ja toimenpiteet kirjataan muistioon
5. Työturvallisuuspoikkeamat ja toimenpiteet raportoidaan työsuojelutoimikunnalle 3 kk välein
6. Kaikki poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet raportoidaan johdolle 4 kk välein.

Asiakkailta saadut palautteet ja epäkohtailmoitukset käsitellään välittömästi ja asiakkaalle ilmoitetaan selvityksestä ja siitä, miten havaittu virhe tai epäkohta korjataan. Viranomaisen selvityspyyntöihin vastataan määräajassa.

6 Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Hoivatien omavalvontaohjelma ja toimintayksiköiden sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmat julkaistaan hoivatie.fi-verkkosivustolla. Omavalvonnan seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet julkaistaan hoivatie.fi-verkkosivustolla neljän kuukauden välein toukokuussa, syyskuussa ja tammikuussa. Toimintayksiköiden omavalvonnassa havaitut kehittämiskohteet ja -toimenpiteet julkaistaan yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.