

# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTAOHJELMA

## KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA



**OULUN**  
HELLUNTAILÄHETYS RY

## Sisältö

|                                                                                  |       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Johdanto .....                                                                   | - 2 - |
| 1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen .....                                       | - 4 - |
| 2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....                                       | - 4 - |
| 3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus ..... | - 4 - |
| 3.1. Palvelujen saatavuus .....                                                  | - 4 - |
| 3.2. Palvelujen jatkuvuus .....                                                  | - 5 - |
| 3.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu .....                                      | - 5 - |
| 3.3.1. Laatulupauksemme .....                                                    | - 7 - |
| 3.4. Palvelujen yhdenvertaisuus .....                                            | - 7 - |
| 4. Havaittujen puutteiden korjaaminen .....                                      | - 8 - |
| 4.1. Menettelyohje .....                                                         | - 8 - |
| 5. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen .....                  | - 9 - |
| Lähteet .....                                                                    | - 9 - |

## Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Se on valvonnan tärkein muoto. Hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Vuoden 2024 alusta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja tuottamisen valvontaa koskee ns. valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Samalla voimassa olevat yksityisistä sosiaalipalveluista annettu laki (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettu laki (152/1990) kumotaan. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelulainsäädännössä olevat valvontaa koskevat säännökset pääasiallisesti kumotaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot.

Tämä Oulun Helluntailähetys ry:n (jatkossa OHL ry) omavalvontaohjelma sisältää Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle (jatkossa Pohde) tuotettavan sosiaalihuollon periaatteet palvelusta:

- *kuntouttava työtoiminta*

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa yhdistyksen hyvinvointialueelle tuottaman palvelun järjestäjää.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat saavat heille myönnetyn palvelun yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa

palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatujärjestelmäämme. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

## 1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamamme kuntouttavan työtoiminnan palvelun tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Yhdistyksen johto, vastuuhenkilöt ja koulutettu sosiaalialan henkilöstö tuntevat alan keskeisen lainsäädännön. Toiminnan lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan mm. palveluprosessien omavalvonnalla ja viranomaisvalvonnan kautta saadun neuvonnan tai ohjaavan palautteen perusteella.

Palvelutuotantomme tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa selvitämme tarkasti toiminnan vaatimukset ja ehdot. Sopimuksen noudattamista seurataan sopimuksessa määriteltyjen kriteerien mukaisesti, jotka ovat Pohteen määrittelemät.

## 2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sopimusten noudattamista valvotaan kussakin toimintayksikössä. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kuntouttavan työtoiminnan vastuuhenkilön sekä soveltuvilta osin sosiaaliohjaajien ja kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi osallistumme hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyöpalaveriin ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja sopimusten mukaisesti.

Omavalvonnan välineet sopimuse seurannan toteutukseen on saatavilla organisaation sisäisessä vastuutiimin intranetissä.

## 3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

### 3.1. Palvelujen saatavuus

OHL ry on yleishyödyllinen yhdistys ja tuotamme kuntouttavaa työtoimintaa ostopalveluna Pohteelle, tältä osin täydentäen hyvinvointialueen palvelutuotantokapasiteettia. Pohde palvelun tilaajana tekee asiakkaan palvelutarpeen arvion ja sen perusteella yksilöllisesti myöntää sosiaalipalveluja asiakkaalle.

Pohteen sopimuksen mukaisesti asiakaspalvelupyyntöihin on reagoitava kahden (2) arkipäivän sisällä ja käymme aktiivista vuoropuhelua tilaajan viranhaltijoiden kanssa palvelun saatavuudesta.

### 3.2. Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko ajan ja yhdistyksen hallitus keskittyy mm. toiminnan jatkumisen varmistamiseen. Henkilöstön pysyvyys, vaadittava erityisosaaminen ja mahdollisimman vähäinen tilapäistyövoiman käyttö tukevat jatkuvuutta.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään toteutussuunnitelma ja asiakkaan palvelupolun tavoitteena lain mukaan on: [parantaa] pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työvoimaviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.) Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka voi olla työhönohjaaja, sosiaaliohjaaja tai molemmat. Asiakkaiden läsnäoloja seurataan päivittäin ja niistä sekä asiakkaan kanssa käymistä keskusteluista tehdään tarvittavat merkinnät asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan sopimuksen päättyessä huolehdimme mahdollisimman hyvin siirtymävaiheen jatkuvuudesta, jotta voimme osaltamme vahvistaa siirtymisen onnistumista. Tiedonkulku ja vuorovaikutus tilaajan edustajien kanssa on tärkeässä roolissa. Yksityisten palveluntuottajien kirjausten näkyvyys oman asiakastietojärjestelmänsä lisäksi laajenee Kanta-järjestelmään vuonna 2026, mikä vahvistaa tiedonkulkua ja lisää sen jatkuvuutta.

### 3.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Sosiaalipalvelujen turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Asiakasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asukasturvallisuutta. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla, -toteutuksella ja ohjeistuksilla sekä henkilöstön osaamisen vahvistamisella. Järjestämme poistumisturvallisuusharjoituksia, joihin osallistuvat sekä asiakkaat että henkilökunta. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä. Riittävä ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella.

Työturvallisuus ja työsuojelu on integroitu yhdistyksen toimintaan ja johtamiseen. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden

suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Työn vaarojen ja riskien arviointia tehdään jatkuvasti ja toimintaohjeita päivitetään tarvittaessa. Fyysinen työturvallisuus varmistetaan yksiköissä turvallisilla työskentelytiloilla, tehtävien vaativilla suojavarusteilla sekä huolellisella perehdytyksellä. Vastuhenkilöt seuraavat työntekijöiden työhyvinvointia ja ohjaavat tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 2 Luku 2 §). Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä ja tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu organisaation OHL ry:n rekisterisuojaoselosteessa sekä tietoturvasuunnitelmassa. Käytössämme on tietosuojasitoumus, jonka jokainen organisaation työntekijä, asiakas ja vapaaehtoinen allekirjoittaa asiakas-, työ- tai palvelusuhteen alkaessa. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat kuuluvat olennaisena osana perehdytysohjelmaan ja organisaatiossa toteutetaan jatkuvaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta koko henkilöstölle. Vain sovitulla ja tehtävään sitä vaativilla henkilöillä on pääsy kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan tietoihin yhdistyksen asiakastietojärjestelmässä.

Riskejä havainnoidaan toiminnassamme aktiivisesti. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi/poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja seuranta. Poikkeamat käsitellään henkilöstökokouksissa ja korjaavista toimenpiteistä tehdään omavalvonnan seurantalomakkeelle.

Palvelu toteutetaan Pohteen sopimuksia noudattaen. Laadukkaaseen palveluun ja turvalliseen toimintaan varaudutaan riittävällä henkilöstöresurssilla, perehdytyksellä sekä mahdollisimman hyvin tulevaa ennakoiden. Työtä arvioidaan jatkuvasti ja vastuutiimi osallistuu laadun kehittämiseen aktiivisesti. Yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, jotka ovat yksiköiden taukokuoneissa luettavissa. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja asiakkaan halutessa heidän läheisiään laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palvelun arvoista on sovittu yhdessä ja henkilökunta on sitoutunut arvojemme mukaiseen tapaan toimia. Arvot on määritelty omavalvontasuunnitelmissa ja ne ovat:

- Asiakslähtöisyys – Yksilön tarpeiden, oikeuksien ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen; yksilöllisten vahvuuksien ja taitojen tunnistaminen sekä vahvistaminen.
- Kohtaaminen – Läsnäolo; kuulluksi ja nähdyksi tuleminen.
- Tavoitteellisuus – Jokaisen asiakkaan palvelulla on yksilökohtainen suunta tavoitteineen.
- Toivo – Tulevaisuususkon synnyttäminen.
- Yhdenvertaisuus – Yhdenvertainen kohtelu suhteessa muihin, riippumatta työ-/toimintakyvystä.

Pohteen sopimuksen mukaisesti asiakaspalautetta kerätään kahdesti vuodessa, saatuaan palautteeseen reagoidaan ja palvelun laatua parantavat muutokset toteutetaan vastuutiimin toimin.

### 3.3.1. Laatulupauksemme

OHL ry:n tarkoituksena on toimia yleiseksi hyväksi kristilliseltä pohjalta ja sen toimintaidea on kiteytetty tunnuslauseeseen: ”Anna hyvän kiertää”. Yhdistyksellä on kirpputori- ja työpajatoimintaa ja se tuottaa sosiaalipalveluja ja diakoniatointia. Haluamme toimia aineellisen, fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi yhteistyössä eri tahojen kanssa.

Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella organisaatiossa työskentelevällä työntekijällä. Laatulupauksemme perustuu sitoumukseen toiminnan jatkuvasta kehittämisestä sekä asiakastarpeiden huomioimisesta.

### 3.4. Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuus on yksi keskeisiä arvojamme ja tarkoitamme sillä muun muassa sitä, että jokaista kohdellaan yhdenvertaisesti riippumatta hänen työ- tai toimintakyvystään. Palvelun yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Asiakkaat ovat tervetulleita palveluun riippumatta heidän taustastaan. Yhdenvertaisuuden toteutumista varmistetaan seuraavasti:

- kohtaamme asiakkaat yksilöinä
- kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta
- osallistamme asiakkaitamme aktiivisiksi toimijoiksi
- edistämme esteettömyyttä ja saavutettavuutta

## 4. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Organisaatiossa seurataan poikkeamia, joiden avulla tunnistetaan puutteita ja hallitaan myös riskejä. Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä tai poikkeamia ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Poikkeamia analysoidaan sekä toimintayksikkölaajuisesti että tarvittaessa koko yhdistystä koskien ja niiden kautta pyritään tunnistamaan kehityskohteita, jotta voidaan ennaltaehkäistä uusia poikkeamia. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta.

Poikkeamat luokitellaan seuraaviin kategorioihin: työturvallisuus, työtapaturma, uhka- ja väkivaltatilanne, kiinteistö-/kone-/laiterikko, tietoturva, positiivinen havainto, turvallisuusaloite, sosiaalipalvelupoikkeama. Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja tiedottaa niistä kuntouttavan työtoiminnan vastuuhenkilöä; poikkeamat kootaan omavalvonnan seurantalomakkeelle, vastuuhenkilöt käsittelevät poikkeamat ja kuittaavat kunkin poikkeaman käsittelyn toteuttaen sekä korjaavat että ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Poikkeamat käsitellään myös koosteena henkilökunnan kuukausipalavereissa tai yksikkötiimeissä sekä tarvittaessa johtoryhmässä.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asiakkaalle (joutunut sairaalaan, ambulanssi), työntekijälle (asiakkaan haastavan käyttäytymisen vuoksi tehty työtapaturmailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia.

### 4.1. Menettelyohje

Poikkeamista raportoidaan Pohteelle sopimuksen mukaan seuraavasti:

- Välittömästi: asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tilanteet ja poikkeamat, muu merkittävästi palveluntuottajan toimintaan vaikuttava häiriö.
- Viipymättä: asiakkaan tilanteessa tapahtuvat muutokset ja työskentelyyn vaikuttavat olennaiset seikat, asiakkaan palvelua koskeva epäkohta tai epäasiallinen kohtelu.
- Kolmen kuukauden välein: tiedot muista kuin vakavista poikkeamista, vaaratilanteista ja vastaavista, asiakkaiden ja läheisten tekemät muistutukset ja reklamaatiot sekä palveluntuottajan mahdolliset vastaukset.

- Kuuden kuukauden välein: asiakaskohtainen toteutussuunnitelma vähintään kerran kuudessa kuukaudessa tai aina kun se päivitetään, ellei asiakaskohtaisesti sovita pidempää raportointiväliä.
- Vuosittain tai tilaajan erillisestä pyynnöstä: tiedot henkilöstössä tapahtuneista muutoksista.

## 5. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Yhdistyksen omavalvontaohjelma julkaistaan sivustolla [www.ohl.fi](http://www.ohl.fi) ja kuntouttavan työtoiminnan vastuuhenkilö tiedottaa yhdistyksen hallitusta omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä. Palvelun tilaajalle raportoidaan poikkeamista menettelyohjeen (4.1.) mukaisesti.

## Lähteet

[Omavalvontasuunnitelman mallipohja - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta | 741/2023 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)

[Mitä tietosuoja on? | Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)