

Aspa Palvelut Oy
Sosiaalipalveluiden
omavalvontaohjelma

Sisällysluettelo

JOHDANTO	2
1. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN	3
2. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA TURVALLISUUS	3
2.1 PALVELUJEN SAATAVUUS.....	3
2.2 PALVELUJEN JATKUVUUS.....	4
2.3 PALVELUJEN TURVALLISUUS	5
3. PALVELUIDEN LAATU	7
4. HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN	14
5. HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN	15

JOHDANTO

Omavalvontaohjelma. Vuoden 2023 alusta voimaan tullut järjestämislaki (612/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä) korostaa hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta (omavalvontavelvoite). Lain mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman palvelutuotantonsa lisäksi sille palveluja tuottavia yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista *omavalvontaohjelma*. Ohjelmassa tulee määritellä, miten määriteltyjen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa tulee avata, miten sosiaalihuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Omavalvonta tarkoittaa tuotettavan palvelutoiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Yksityisen palveluntuottajan on valvottava, seurattava ja arvioitava toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Arvioimalla ja valvomalla omaa toimintaa varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä tuotettujen palveluiden laatu, saatavuus ja jatkuvuus. Palveluntuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalle.

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jossa määritellään yhteiset toimintatavat ja niiden seuranta. Suunnitelman avulla toiminnassa esiintyvät epäkohdat ja riskejä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Systemaattinen ja suunnitelmallinen omavalvonta edellyttää käytännössä toimivaa riskienhallintaa.

Aspa Palveluiden omavalvontaohjelma kattaa kaikki hyvinvointialueille tuotettavat palvelut.

- Tuettu asuminen
- Yhteisöllinen asuminen
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- Muut tukipalvelut: päivätoiminta, asumisvalmennus, neuropsykiatrinen valmennus, perheiden ja nuorten tukipalvelut, kotihoito, henkilökohtainen apu ja omaishoidon lomitus

Omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että asiakkaina olevat henkilöt saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan

palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatu järjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksiköiden omavalvontasuunnitelmat, tietoturvasuunnitelma ja muut suunnitelmat.

1. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Tehtävien lainmukainen hoitaminen perustuu lakien ja viranomais määräysten noudattamiseen. Palveluidemme tulee täyttää sille lainsäädännön näkökulmasta asetetut vaatimukset. Aspa Palveluiden johto, esihenkilöt ja koulutettu sosiaali- ja terveystalon henkilöstö tuntevat alan keskeisen lainsäädännön. Johto vastaa siitä, että nostaa esiin, informoi ja kouluttaa henkilöstöä keskeiseen lainsäädäntöön ja siihen liittyviin mahdollisiin muutoksiin liittyen. Toiminnan lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan mm. palveluprosessien omavalvonnalla ja viranomaisvalvonnan kautta saadun ohjaavan palautteen perusteella.

Palvelutuotantomme tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa selvitämme tarkasti toiminnan vaatimukset ja ehdot. Yhteenvedon ja laskelmien perusteella tehdään päätös kyseiseen hankintaan osallistumisesta.

Sopimuksen noudattamista seurataan sopimuksessa määriteltyjen kriteerien mukaisesti. Kriteereinä voivat olla esim. bonus, sanktio, hinnantarkistukset, mitoitus, poissaolot, laskutuksen oikeellisuus. Sopimusten noudattamista valvotaan kussakin toimintayksikössä. Valvonta on yksikön johtajan vastuulla. Yksikön johtaja saa tehtävään myynti- ja palvelupäällikön tukea ja ohjausta. Yksikön johtajilla on käytössään sopimukset ja omavalvonnan välineet sopimuseurannan toteutukseen. Sopimusten mukaisesti tilaajalle toimitetaan sopimuksessa mainitut seurantaraportit ja muut pyydetyt tiedot.

2. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus

2.1 Palvelujen saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluita asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Olemme valtakunnallinen, yhteiskunnallinen yritys ja tuotamme sosiaalipalveluita miltei kaikille hyvinvointialueille. Kasvumme on vakaata ja hallittua. Kasvamme pääsääntöisesti osallistumalla tarjouskilpailuihin. Neuvottelemme tilaajien kanssa ja varmistamme, että suunniteltu ja toteutettava sosiaalipalvelu on laajuudeltaan, sisällöltään ja laadultaan sellaista, kuin asiakastarve edellyttää. Toimimme yhteistyössä ja täydennämme hyvinvointialueiden omia palveluita. Reagoimme nopeasti akuutteihin asiakaspalvelupyyntöihin. Sopimusneuvotteluissa neuvottelemme tarkemmin palvelun saatavuuden ehdoista.

Palveluiden saatavuudessa painotamme asiakasnäkökulman mukaisesti yksiköiden tasalaatuista toimintaa mm. henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon, jatkuvan kehittämisen ja laadunvalvonnan, asiakaspalvelun ja omavalvonnan osalta. Kiinteistöhankeissa teemme yhteistyötä niin tilaajan kuin alan johtavien suunnittelijoiden ja rakentajien kanssa uusien innovatiivisten ratkaisujen luomiseksi. Laajentumisessamme painotamme erityisesti palveluiden niitä osa-alueita, joilla tilaajan mukaan on eniten tarvetta.

Vastaamme hyvinvointialueiden tarpeisiin ja palveluiden saatavuuteen valtakunnallisesti. Hyvinvointialueet toimivat asiakkaiden palvelutarpeen arvioijina ja myöntävät asumispalvelut yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Toimimme sopimusten mukaisesti myös palvelun saatavuuden osalta. Jos palvelua ei pakottavasta syystä voitaisi tarjota, toimimme vastuullisesti ja olemme yhteydessä tilaajaan.

2.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen moniammatillinen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat mahdollisimman sujuvia. Tämä sisältää palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden.

Palvelutoiminnan suunnittelulla, palvelun toteutumisen seurannalla ja arvioinnilla varmistamme, että palveluketjumme toimii sujuvasti. Yksittäisen asiakkaan palvelun suunnittelussa oleellista on, että asiakas, hänen sosiaalityöntekijänsä (asiakkaan ja tilaajan edustaja) ja omaohjaaja sekä yksikön johtaja tapaavat asiakkaan palvelusuunnitelman laatimiseksi. Asiakkaamme tarvitsevat usein kokonaisvaltaista apua ja tukea voidakseen asua mahdollisimman itsenäisesti omassa asunnossaan. Suunnitelmassa huomioidaan jatkuvuutta tukevia asioita erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakkailta saamamme palautteen mukaan palveluiden jatkuvuus on yksi merkittävistä asukasturvallisuutta lisäävistä asioista.

Henkilöstön pysyvyys, vaadittava erityisosaaminen ja mahdollisimman vähäinen tilapäistyövoiman käyttö tukevat jatkuvuutta, erityisesti vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Jatkuvuus luo laajempaa ymmärrystä asiakkaan tarpeista. Jatkuvuutta lisäävät myös yhteisöllinen toiminta, asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen ja ammatillisen kohtaamisen taidot. Erityisesti pääkaupunkiseudulla työntekijöiden saatavuus on ollut haasteellista ja vaihtuvuus ajoittain ongelmallista. Toteutamme jatkuvasti toimia, joilla pyrimme rekrytoimaan vakituisia työntekijöitä. Pyrimme siihen, että palvelu toteutuu mahdollisimman vakituisen henkilöstön toimesta asiakkaalle tutussa asuinympäristössä. Jos asiakas siirtyy palvelun piiristä pois, siirtymävaiheen tukeen ja sen myötä siirtymisen onnistumiseen kiinnitetään huomiota.

Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakastiedot kirjataan kirjaussääntöjen mukaisesti asiakastietojärjestelmään. Tiedon ajantasainen siirtyminen palveluntuottajien kesken on laajentumassa vuonna 2024, jolloin yksityisten palveluntuottajien kirjausten näkyvyys oman asiakastietojärjestelmänsä lisäksi on laajenemassa Kanta -järjestelmään. Tiedonkulku ja vuorovaikutus myös suoraan tilaajan edustajien kanssa on tärkeässä roolissa.

Aspa konsernissa on vahvaa kiinteistöjohtamista ja taloteknistä osaamista. Omista kiinteistöistä pidetään suunnitelmallisesti huolta ja uusia hankkeita aloitetaan vastuullisesti. Aspa Palveluiden asunnot on suunniteltu itsenäistä asumista ja jatkuvuutta tukeviksi. Asunnot ovat hyvin varusteltuja, esteettömiä,

pääasiassa yksiöitä ja kaksioita. Aspa konsernissa on ympärivuorokautisen, yhteisöllisen ja tuetun asumisen kiinteistöjä ja erillisiä asuntoja ympäri Suomen. Tämä tukee palvelun jatkuvuutta myös poikkeuksellisissa tilanteissa.

Jokaisessa Aspa-kodissa on mm. yksikkökohtainen palo- ja pelastussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Valtakunnallisena toimijana jatkuvuutta tukee yksiköiden verkosto ja suunnitelmallinen toiminta palveluiden tilaajan kanssa esim. poikkeusolojen aikana. Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

2.3 Palvelujen turvallisuus

Aspa Palveluissa tehdään systemaattista suunnittelu- ja kehitystyötä asiakkaiden turvallisen ja laadukkaan palvelun, yhteisten toimintatapojen ja tasalaatuisuuden varmistamiseksi. Asiakasturvallisuus voidaan määritellä toimintana, jossa asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Edellä määritelty turvallisuus koostuu monen tekijän yhteisvaikutuksesta ja edellyttää palveluntuottajalta suunnitelmallista toimintaa, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Palvelun kokonaisturvallisuuteen sisältyy *asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja työsuojelu, tietosuoja ja tietoturvallisuus*.

Laadukkaaseen palveluun ja turvalliseen toimintaan varaudutaan etukäteissuunnittelulla. Jokaiseen Aspa-kotiin laaditaan ja päivitetään määritellyin välein mm. omavalvonta-, lääkehoito-, toiminta-, poistumis- ja pelastussuunnitelma, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma ja valmius- ja varautumissuunnitelma. Omavalvonnalla varmistetaan *riskien säännöllinen arviointi ja toiminnan jatkuva kehittäminen*. Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palveluntuottajan omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta.

Palo- ja pelastusturvallisuus perustuu pelastus- ja valmiussuunnitteluun sekä henkilöstön osaamisen turvaamiseen. Aspa Palveluilla on määräysten mukaiset turvallisuusvälineet ja palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia järjestetään sekä asukkaille että henkilökunnalle. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan jo tilojen etukäteissuunnittelussa, toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan Aspa-kodeissa valmistajan ohjeiden mukaan. Ensiapuosaaminen pidetään ajan tasalla koulutuksin ja harjoituksin. Henkilöstön osaamisen varmistaminen ja selkeät toimintaohjeet ovat päivittäisen asiakasturvallisuuden perusta.

Lääkehoitoa Aspa-kodeissa toteutetaan yksikkökohtaisten lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti. Suunnitelma on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa ja keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Suunnitelma noudattaa Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeistusta ja sisältöä. Suunnitelman hyväksyy aina lääkäri.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

Laiteturvallisuus on osa sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään aina koulutusta ja ohjausta. Työnantaja varmistaa, että työntekijät osaavat käyttää laitteita. Aspa-kodeissa, joissa laitteita on käytössä, on nimetyt laitevastaavat, jotka vastaavat laitteiden rekisteröinnistä. Laitteet huolletaan asianmukaisesti. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus myös Fimealle.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun *yhdenvertaisuutta* seurataan. Välineinä asiakkaiden palvelusuunnitelmien (PATO) toteutumisen seurannassa on esimerkiksi RAI-järjestelmän käyttö, määrämuotoinen kirjaaminen ja säännöllinen arviointi. Säännöllisillä asiakas- ja läheiskyselyillä seurataan omaisten ja läheisten kokemuksia palvelun laadusta. Aspa Palvelulla on läheisyhteistyön toteuttamiseen käytössä myös oma *malli*, mikä on kehitetty erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden läheisten kanssa työskentelyyn.

Asiakkaan oikeuksiin kuuluviin *muistutuksiin ja kanteluihin* palvelujen toteutumisesta vastataan aina kirjallisesti, sovitun prosessin mukaisesti ja mahdollisimman pikaisesti, kun tapahtuman taustat on selvitetty. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään viipymättä asianosaisten ja työyhteisön kesken. Palvelupäällikkö huolehtii muistutuksen käsittelystä. Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laatu- ja palvelujärjestelmään. Sosiaalihuollon sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä jokaisessa Aspa-kodissa ja henkilökunta tarvittaessa avustaa asiakasta yhteydenottoon.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan esihenkilölle, ja sitä kautta johdolle, asiakkaan huonosta kohtelusta tai epäkohdista asiakasta kohtaan. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Aspa Palvelut Oy:n *perehdytysohjelmaan sisältyy* sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuudesta kertominen ja ohjeistaminen. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspa Palvelut Oy:n laatu- ja palvelujärjestelmästä, verkkosivustolta ja paperiversiona Aspa-kodin toimistosta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön, Aspa-kodin johtaja ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus perustuu Aspa-kotien päivittäisen toiminnan tuntemiseen. Oma- ja ulkovalvontana suoritettava arviointi on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistamista ja ennaltaehkäisyä, mihin sisältyy korjaavien

toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus. Tavoitteena on turvallinen työympäristö ja työhyvinvoinnin tukeminen. Omavalvonnan tavoitteena on vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Yksikönjohtaja seuraa työntekijöiden työhyvinvointia ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon. Työhyvinvointia seurataan myös henkilöstökyselyillä.

Riskienhallinta on osa tavanomaista toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Tietoturva

Aspa Palveluilla ohjeet Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021 lain 27§ mukaiset velvoitteet täytetään ”*tietoturvapoliittikka*” ja ”*Henkilökunnan tietoturva- ja tietosuojaopas*” -dokumenteilla. Näissä dokumenteissa on kuvattu tietoturvan ja tietosuojan organisoinnista ja vastuista, sekä kuinka toteutumista seurataan ja valvotaan.

(Tietoturvasuunnitelmat - THL, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Aspan tietoturvallisuus- ja tietosuojaopissa, sekä Henkilökunnan tietoturva- ja tietosuojaoppaassa.

Tietosuojasitoumus (henkilökohtainen sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin) on osa jokaisen Aspassa työskentelevän työsopimusta tai ammatinharjoittajasopimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan. Jokaisen yksikön johtaja perehdyttää työntekijänsä Tietoturva-asioiden ohjeistamiseen, tiedottamiseen ja valvontaan. Vuodesta 2024 alkaen jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin.

3. Palveluiden laatu

Aspa Palveluissa tuemme arjessaan apua ja tukea tarvitsevia ihmisiä asumaan ja elämään mahdollisimman itsenäisesti. Tämän toteuttamiseen olemme määritelleet arvoin ja laatuun pohjautuvan tapamme toimia. ”Teemme mitä lupamme, kunnioitamme toisia ja kannamme vastuamme.”

Palvelutoimintamme tavoitteena on tuottaa turvallisia ja laadukkaita asumispalveluita niitä tarvitseville ihmisille. Systemaattisesti suoritettava laadunhallinta on olennainen osa Aspa Palveluiden toimintaa. Aspa Palveluilla on käytössä yhteinen toimintakäsikirja (laatukäsikirja), jonka sisältö kattaa kaikki laadun osa-alueet ja josta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali, ohjeistukset ja linkit.

Käsikirjan tarkoitus on tukea yksiköissä tehtävää tasalaatuista asiakaspalvelutyötä. Toimintakäsikirja laadun osalta perustuu toimintaa ohjaaviin lakeihin-, asetuksiin ja ohjeisiin, toiminnan suunnitteluun, toiminnan toteuttamiseen, arviointiin ja raportointiin. Aspa-kotien johtajat vastaavat siitä, että toiminta toteutuu toimintakäsikirjan ohjeiden mukaisesti. Oman työnsä laadusta vastuu on jokaisella työntekijällä itsellään.

Aspa Palveluiden laatu perustuu yhteisesti sopimaamme *laatupolitiikkaan*:

- Teemme mitä lupaamme.
- Henkilökeskeinen toimintatapa ohjaa kaikkea toimintaamme.
- Arvostamme yksilöllisyyttä, erilaisia tarpeita ja itsemääräämisoikeutta.
- Tarjoamme asiakkaillemme heidän tarpeidensa mukaiset yksilölliset palvelut ja ratkaisut.
- Tuemme henkilöstömme hyvinvointia ja ammattitaidon kehittymistä.
- Liiketoimintamme on vastuullista ja perustuu hyvän kiertoon.
- Keräämämme palaute ohjaa toimintamme kehittämistä.
- Meillä jokainen on vastuussa oman työnsä laadusta.

Laadun mittaaminen

Laatua mitataan asiakkaan näkökulmasta ja asiakkaan kokeman mukaan. Palvelun laatua mitataan *Aspa indeksin* avulla. Laatuindeksi koostuu kuudesta osa-alueesta. Indeksillä on laatumittari, joka mittaa strategisten tavoitteiden tekijöiden summasta vertailukelpoisen indeksiluvun. Vertailutuloksina ovat yhtiön keskiarvot.

Indeksi lasketaan eri tekijöiden Aspa-kodin ja yhtiötason erotuksen summana. Tulosten mukaan suunnitellaan tarvittavat kehittämiskohteet ja parhaimpaan laatuun yltäneet Aspa-kodit palkitaan.

Oma-ohjelmasuunnitelma

Oma-ohjelmasuunnitelma on suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan. Oma-ohjelmasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajat valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Suunnitelman laatiminen perustuu Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:ään.

Oma-ohjelmasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Suunnitelma laaditaan Aspan suunnitelmapohjalle Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma-ohjelmasuunnitelman toteutumista seurataan ja suunnitelma on julkisesti nähtävillä Aspa-kodissa. Suunnitelmat löytyvät myös Aspa-kotien verkkosivuilta.

Aspa-kodit päivittävät toiminnassa tapahtuneet muutokset oma-ohjelmasuunnitelmiinsa niin, että ne ovat ajan tasalla. Suunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain.

Oma- ja valvonnan toimeenpano ja seuranta

Sosiaalihuoltolain mukainen *henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus* velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan esihenkilölle, ja sitä kautta johdolle, asiakkaan huonosta kohtelusta tai epäkohdista asiakasta kohtaan. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Aspa Palvelut Oy:n perehdytysohjelmaan *sisältyy* sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuudesta kertominen ja ilmoituksen tekemisen ohjeistaminen.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Tämä tarkoittaa, että em. henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. *Linkki ilmoituslomakkeelle* löytyy omavalvontasuunnitelmasta ja IMS-toimintakäsikirjasta.

Aspa-kodin työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riskit ja vaaratekijät selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa *vähintään kerran vuodessa* ja aina tarvittaessa toimintaympäristön tai tilanteiden muuttuessa. Tunnistetut riskit pyritään poistamaan tai minimoimaan sopimalla turvaavista toimenpiteistä, toimintakäytänteistä ja -ohjeistuksista. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta. Aspa-kodissa on laadittu toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta, jotta henkilöstö tietää, miten toimia yllättävässä tilanteessa. Tilat ja laitteet pidetään kunnossa, huolloista huolehditaan. Näille tehtäville on Aspa-kodissa nimetty vastuuhenkilöt. Henkilöstöä koulutetaan turvallisuusasioihin ja uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämishojelman avulla. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä ja hän vastaa ilmoituksen hoitamisesta eteenpäin sekä muista tarvittavista toimenpiteistä.

Riskienhallinta

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Oma- ja valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnan avulla varmistetaan henkilöstön yhdenmukaiset toimintatavat asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi.

Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi esihenkilölleen. Ilmoitukset raportoidaan poikkeamailmoituksin, tietosuojailmoituksin tai työsuojeluilmoituksin. Riskit ja niiden käsittely etenee sovitusti palvelu-, tietohallinto- tai työsuojeluorganisaatiolle. Aspa-kodin johtajan johdolla Aspa-kodissa sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ehkäistään jatkossa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne *kriittiset työvaiheet*, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Aspa Palvelut Oy:ssä asiakkaan yksilöllinen *palvelusuunnitelma* sisältää asiakkaan erityistarpeiden, tarvittavien apuvälineiden ja toimintatapojen yksilöllisen suunnittelun ja sopimisen. Asiakastyöhön liittyvät riskit ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista.

Jokaisella Aspa-kodin työntekijällä on velvollisuus perehtyä *turvallisuusohjeisiin* ja noudattaa niitä sekä huolehtia työympäristön turvallisuudesta omalta osaltaan. Työsuojeluorganisaatio on ohjeistanut työturvallisuuteen liittyvät asiat. Jokaisesta Aspa-kodista löytyy oma *pelastussuunnitelma* ja *"Turvallisesti työssä" -ohjeistus*, joissa on yksityiskohtaisesti kuvattu oman Aspa-kodin turvallisuusasiat, riskitekijät ja toimintaohjeet.

Aspa-kodin johtaja vastaa vuosittain, toukokuun loppuun mennessä, tehtävästä oman Aspa-kotinsa *vaara- ja haittatekijöiden tunnistamisesta ja riskien arvioinnista* yhdessä työntekijöiden kanssa. Riskien arvioinnissa henkilöstö keskittyy havaittujen epäkohtien ja riskien poistamiseen. Kerran vuodessa tapahtuvan arvioinnin lisäksi *riskejä arvioidaan jatkuvasti arjen toiminnassa*. Toimenpiteistä tiedotetaan työkokouksissa, asukaskokouksissa, asiakkaiden läheisille ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

Riskienhallinnan työnjako

Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, *omavalvontasuunnitelman laatimiseen* ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Aspa-kodin johtajan tehtävänä on huolehtia Aspa-kodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, sen ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijät on perehdytetty asiakas- ja turvallisuusasioihin. Aspa-kodin johtaja suorittaa *Työturvallisuuden perusteet* -kurssin. Palvelupäällikkö ja Aspa-kodin johtaja vastaavat yhdessä *viranomaisvalvonnan valvonta- ja tarkastuskäynneistä*.

Yhtiön johto huolehtii *omavalvonnan ohjeistamisesta* ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Aspa Palvelut Oy:n riskinhallinnan tavoitteena on vahvistaa turvallisuuskulttuuria, tunnistaa ja dokumentoida riskitekijät ja poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja nimetä näiden toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yhtiön johtoryhmä.

Aspa-kodin johtaja ja hänen esihenkilönsä, palvelupäällikkö, käyvät joka kuukausi omavalvontaan painotuvan ohjauskeskustelun, jossa käsitellään muun muassa palvelun toteutuminen ja mahdolliset poikkeamat kuukauden ajalta.

Aspa Palveluiden poikkeamailmoitukset ja poikkeamien raportointi toteutetaan IMS Toimintakäsikirjan raportointi -osion kautta. Poikkeamailmoituksille ja niiden käsittelyyn on luotu oma prosessinsa, jonka toteutumista seurataan. Kerran vuodessa laatupäällikkö raportoi kaikki poikkeamat johtoryhmälle.

Yhtiön työsuojeluorganisaatiolla on työsuojeluilmoituksia ja uhka- ja vaaratilanteiden käsittelyä varten toimintaprosessi, josta vastaa työsuojelupäällikkö. Aspa-kodissa tehdään säännöllisesti työsuojelutarkastus ja työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Näistä vastaa työsuojeluorganisaatio, yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa.

Konsernin kriisiviestintätyöryhmä (konsernin toimitusjohtaja, yhtiön toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, viestintäjohtaja ja kiinteistöjohtaja) vastaa yhtiön kriisiviestintäsuunnitelmasta ja kriisiviestinnästä. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että jokainen työntekijä on perehdytetty toimimaan kriisitilanteessa. Kriisiviestintäohje löytyy toimintakäsikirjasta, yhtiön verkkosivuilta ja Aspa-kodin toimiston ilmoitustaululta.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Aspa Palveluissa

Turvallisesti työssä-ohjeistus
Varhaisen tuen malli Aspa Palveluissa
Riskien arvioinnin toimenpidesuunnitelma
Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta
Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
Työsuojelun toimintasuunnitelma
Vaara- ja uhkatilanneilmoitus
Työsuojeluilmoitus
Kriisiviestintäohje
Valmiussuunnitelma

Riskien arviointi ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat, poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja analysoidaan Aspa-kodissa yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa,

asukaskokouksessa ja tarvittaessa asukkaiden läheisten kanssa. Työsuojelu tekee tarvittaessa omat toimenpiteensä. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on työnantajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Poikkeamailmoitukset:

Tietosuojapoikkeamat

Työsuojelu

Lääkepoikkeamat

Muut poikkeamat ja läheltä piti tilanteet

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista tehdään poikkeamailmoituksen lisäksi ilmoitus myös Fimeaan.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Aspa-kodin johtaja informoi viipymättä palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen. Aspa-kodin johtaja vastaa tilanteen käsittelystä viipymättä asianosaisten kesken ja muun henkilöstön kanssa. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asiasta tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja. Työterveyshuolto on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelyssä. Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.

Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaat eivät ole tarkasteltavan tavoitteen tai toiminnan suhteen keskenään eriarvoisessa asemassa ilman hyväksyttävää perustetta. Yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Kohtaamme jokaisen asiakkaamme yhteisen toimintatapamme mukaisesti henkilökeskeisesti ja suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan ja voimavaroistaan lähtien. Kunnioitamme erilaisuutta mm. sukupuoleen, kansalaisuuteen, seksuaaliseen suuntautumiseen ja mielipiteisiin liittyen. Yhdenvertaisuus ja itsemääräämisoikeus huomioidaan työntekijöiden perehdytyksessä ja koulutuksissa. Seuraamme asiakas- ja läheispalautteita, pyrimme tunnistamaan kehityskohteita ja teemme tarvittaessa yhdenvertaisuuden ehkäisyyn, edistämiseen ja syrjintään puuttumisen toimenpiteitä.

Omaevalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun *yhdenvertaisuutta* seurataan. Välineinä asiakkaiden palvelusuunnitelmien (PATO) toteutumisen seurannassa on esimerkiksi RAI-järjestelmän käyttö, määrämuotoinen kirjaaminen ja säännöllinen arviointi. Säännöllisillä asiakas- ja läheiskyselyillä seurataan omaisten ja läheisten kokemuksia palvelun laadusta. Aspa Palvelulla on läheisyhteistyön toteuttamiseen käytössä myös oma malli, mikä on kehitetty erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden läheisten kanssa työskentelyyn.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat

muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne mahdollisesti aiheutunut toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Aspa-kodin johtaja vastaa toimintaohjeiden päivittämisestä ja niistä tiedottamisesta. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan Aspa-kodin johtajan johdolla työkokouksissa ja asukaskokouksissa. Aspa-kodin johtaja tekee omavalvontasuunnitelmaan ja riskikartoitukseen tarvittavat muutokset ja huolehtii raportoinnista.

Kuva 1. Jatkuvan parantamisen malli



Aspa Palvelut Oy:ssä toimitaan jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset laatuavoitteet, joita arvioidaan auditoidulla, strategisilla kyselyillä ja suorituskyvyn arvioinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

Auditointi

Palvelupäällikön ja Aspa-kodin johtajan välisen kuukausittaisen seurantakeskustelun lisäksi vuosittain toteutetaan sisäinen auditointi etukäteen määriteltyihin Aspa-koteihin. Auditointiin liittyy ennakkotietojen keruu Aspa-kodin johtajalta sekä hänen ja palvelupäällikön kesken toteutettava lääkehoitoon, kirjaamiseen ja omavalvontaan painottuvan laajan Webropol -kyselyn läpikäynti ja kirjaaminen. Kaikki ennakkomateriaali on käytössä varsinaisen auditoinnin aikana.

Auditoinnin runko ja käsiteltävät aiheet päivitetään tarpeen mukaan, tavoitteena selvittää omavalvonnan kannalta keskeisten asioiden toteutumisen laatu ja kehittämisalueet. Auditoinnin suorittavat laatupäällikkö ja palvelupäällikkö. Auditointiin osallistuu tarpeen mukaan myös muita hallinnon työntekijöitä. Aspa-kodista auditointiin osallistuvat johtaja, henkilöstön edustajat ja asiakasedustajat.

Lääkehoito

Aspa-kodeissa toteutettava lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa laissa (Terveysturvalaki, 30.12.2010/1326, 8 §) säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa, jolloin arvioidaan myös lääkehoitosuunnitelman päivityksen tarve huomioiden säädösten, olosuhteiden tai toiminnan mahdolliset muutokset. Aspa-kotikohtaisten lääkehoitosuunnitelmien laatimisesta vastaavat yksiköiden johtajat yhdessä laillistettujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmassa varmistetaan turvallisen lääkehoidon toteuttamisen käytännöt ja määritellään lääkehoidon toteuttamiseen liittyvän vastuunjaon ja laadun varmistaminen. Laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta. Lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Aspa-kodin johtajat valvovat lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja mahdollistavat lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön täydennyskoulutukset. Henkilöstö vastaa oman ammatillisen osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä kouluttautumalla säännöllisesti. Työntekijöiden vastuulla on noudattaa lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoidon toteuttamisessa noudatetaan Valviran ja Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeistusta. Lääkelupa suoritetaan yksikkökohtaisesti ja vain luvallinen työntekijä voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelmat hyväksytetään yhteistyölääkärillä tarkoitukseen hankitulla sovelluksella. Sovelluksen avulla suoritetaan omavalvontaa myös Aspa-kotien lääkelupien tilanteesta.

4. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palvelutuottaja. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden

ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan em. ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen asiakkailleen. Säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Aspa Palvelut ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa mahdollisesti ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat siten, kuin tilaajan kanssa on sovittu. Aspa Palvelut pyrkii tunnistamaan mahdollisia puutteita myös ennaltaehkäisevästi omavalvonnan keinoin.

5. Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan sovitun menettelyn mukaisesti asiakkaille, läheisille, henkilöstölle ja tilaajille/viranomaisille. Keskeiset seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet tullaan julkaisemaan vuonna 2024 hyvinvointialueiden ohjeistuksen mukaisesti www.aspa.fi sivustolla.