



# **OMAVALVONTAOHJELMA**

## **AVA perhepalvelut**

## Sisällys

### Sisällys

1. AVA perhepalvelut Oy.....	3
2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	3
3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	4
4. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus .....	4
5. Palvelujen turvallisuus ja laatu .....	4
6. Palvelujen yhdenvertaisuus.....	5
7. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	5
8. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen .....	5

## 1. AVA perhepalvelut Oy

AVA perhepalvelut on vuonna 2018 perustettu kotimaisessa omistuksessa oleva sosiaalipalveluita tuottava yritys.

Palveluyksiköt ovat:

- toimeksiantosuhteinen perhehoito
- sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset avopalvelut

AVA perhepalveluiden perhehoitoa järjestetään Keski-Suomesta alaspäin ja sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia avopalveluita Uudellamaalla.

Omavalvontaohjelmassa kuvataan toimenpiteet, joiden avulla kehitetään ja seurataan palveluiden laatua ja asiakasturvallisuutta. Omavalvontaa toteutetaan sekä päivittäisessä toiminnassa että systemaattisesti jatkuvalla toiminnan tarkastelulla ja seurannalla. Omavalvonnassa määritellään se, miten AVA perhepalveluiden palvelujen toteutumista, asiakasturvallisuutta sekä palvelujen laatua ja asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan. Omavalvontaa toteuttaa kaikki AVA perhepalveluiden työntekijät johtajista työntekijöihin.

## 2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Omavalvontaohjelman valmistelee AVA perhepalveluiden toiminnasta vastaava johtaja yhdessä johtoryhmän kanssa, joka myös vastaa dokumentin päivittämisestä, seurannasta ja raportoinnista. Valmistelussa otetaan huomioon palveluntuottajaa ja sosiaalipalveluita koskeva lainsäädäntö. AVA perhepalvelut täyttää lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) kriteerit, on Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä Soterissa, on luotettava, pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä. Toiminnan johtaminen on asiantuntevaa ja tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. AVA perhepalvelut huolehtii työnantajan velvollisuuksista ajankohtaisen lainsäädännön ja sopimusten mukaisesti. Vastuuhenkilöllä on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman mukaiset toimenpiteet ja raportointi sekä toiminnan kehittäminen on konkreettinen osa AVA perhepalveluiden päivittäistä toimintaa. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

### 3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

AVA perhepalvelut osallistuu hyvinvointialueiden palveluiden hankinnan tarjouspyyntöihin. Hyvinvointialueen kanssa tehdään sopimus palvelun tuottamisesta siten, kun palvelun ehdot ja sisällöt on siihen kuvattu. Sopimuksen sisällöt käydään henkilöstön kanssa läpi huolellisesti, jotta kaikki ymmärtävät sisällöt, tavoitteet ja merkitykset. Tämä vähentää virheiden mahdollisuuksia ja kasvattaa henkilöstön osaamista. Sopimusten laadulliset sisällöt ovat henkilöstön saatavilla koko sopimuskauden, josta he voivat tarvittaessa itse myös tarkistaa sopimuksen yksityiskohtia. Esihenkilöt ohjaavat ja neuvovat aina tarvittaessa. AVA perhepalveluiden henkilöstö sitoutuu noudattamaan sovittuja laatusisältöjä, toimimme luotettavana palveluntuottajana jossa kaikki tuntevat laadulliset odotukset ja vastuut.

### 4. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Tavoitteena on, että valtakunnalliset tai alueelliset häiriötilanteet vaikuttaisivat mahdollisimman vähän akuutissa vaiheessa AVA perhepalveluiden toimintaan. Tarkoituksena on tuottaa palvelua kaikissa tilanteissa luotettavasti. Ennakoiminen on tärkeää, akuutissa poikkeustilanteessa on voitava pärjätä omin toimin. Varautumista ennakoidaan aina sen hetkisen tiedon mukaan, mikä on käytettävissä sekä seurataan viranomaisten tiedotusta ja ohjeista.

AVA perhepalvelut tuottaa palvelua siten, että se on sisällöltään ja laadultaan sellaista, kuin tilaajan kanssa on sovittu ottaen huomioon laita ja asetukset. AVA perhepalvelut seuraa palveluidensa laatua jatkuvasti ja systemaattisesti sekä kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella.

### 5. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omaohjelmassa on kuvattu toimenpiteet, joilla palvelun turvallisuutta ja laatua seurataan ja kehitetään. Riskien kartoitus niiden ehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi tehdään kerran vuodessa. Sen lisäksi toiminnassa tapahtuvat haitta- tai epäkohtailmoitukset sekä muistutukset käsitellään välittömästi ja siirretään toimenpiteet toimintaohjeisiin. AVA perhepalveluiden toiminnassa toimitaan siten, että asiakasturvallisuus on mahdollisimman korkealla tasolla ja riskejä ehkäistään hyvän perehdytyksen ja jatkuvan toiminnan kehittämisen kautta. Laadukas ja turvallinen palvelu varmistetaan sillä, että henkilöstön osaamista kehitetään jatkuvasti vastaamaan yksilöllisiin asiakkaista nouseviin tarpeisiin. Tietoturva on huolehdittu käyttämällä asiakaskirjaamiseen luotettavaa järjestelmää, mynvevanappulaa. Asiakastietojen turvallinen käsittely on myös sitä, että käsitellään mahdollisimman vähän papereita, kaikki dokumentointi tapahtuu asiakastietojärjestelmässä. Hyvinvointialueet sekä valvovat viranomaiset ohjaavat ja valvovat AVA perhepalveluiden toiminnan sisältöjä, laadun kehittäminen tapahtuu yhdessä myös heidän kanssaan. Pyrimme jatkuvalla toimintamme kehittämällä parempiin ja tehokkaisiin palveluihin, jotka parantavat asiakkaiden tyytyväisyyttä.

## 6. Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslain mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syy perusteella. AVA perhepalveluiden toiminnassa edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Eri asiakasryhmien tarpeet huomioidaan, asiakkaat saavat hyvää kohtelua ja heidän kieli ja kulttuuri otetaan palveluiden toteuttamisessa huomioon sensitiivisesti. Asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palvelua toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

## 7. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

AVA perhepalvelut seuraa ja korjaa havaittuja puutteita säännöllisellä arvioinnilla, palautetta saadaan sekä henkilöstöltä että asiakailta. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle, palvelun tilaajalle, toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta vaarantaneet epäkohdat. Toimenpiteet, joilla havaitut puutteet korjataan, ovat yhteydessä asiasisältöön. Toimenpide voi olla ohjausta tai koulutusta, muutos palveluprosessissa tai resurssien lisäämistä. Epäkohta- ja vaaratilanteiden seuranta on systemaattista ja korjaavat toimenpiteet raportoidaan henkilöstölle. Henkilöstö tuo aktiivisesti esiin havaintojaan palvelusta ja heidän ehdotukset ovat arvokasta tietoa toiminnan sisältöjen turvalliseksi kehittämistä. Asiakkaat osallistetaan arviointiin ja kehittämiseen, palveluiden tulee vastata heidän tarpeitaan. AVA perhepalvelut seuraa sosiaalipalveluiden lainsäädännön muutoksia ja tekee muutoksia toimintaansa niiden perusteella. Toimimme aktiivisesti muiden alan toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa parantaaksemme käytäntöjämme ja oppiaksemme muilta. Hyödynnämme uusia tutkimuksia ja näyttöön perustuvia menetelmiä palveluiden kehittämisessä voidaksemme hyödyttää asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Teemme muutoksia palveluihimme, jos yhteiskunnassa tapahtuu muutoksia, jotka sitä edellyttävät.

## 8. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan ja raportoidaan neljän kuukauden välein johtoryhmässä. Omavalvontaohjelma sekä omavalvonnan raportit ovat julkisia ja ne julkaistaan AVA perhepalveluiden verkkosivuilla.

9.12.2024

Minna Snellman  
toimitusjohtaja