



Elämäsi Adato Oy Omavalvontaohjelma

Laadittu: 18.01.2024

Päivitetty: 01.02.2026

Hyväksytty: 01.02.2026

Sisällys

1.	JOHDANTO	3
2.	OMAVALVONTA	4
2.1.	Yleistä omavalvonnasta	4
2.2.	Omavalvonnan vastuut	4
2.3.	Omavalvontasuunnitelma	4
3.	TOIMINTAPERIAATTEET	5
4.	PALVELUJEN SAATAVUUS JA JATKUVUUS	6
5.	RISKIEN HALLINTA	6
5.1.	Yleistä riskien hallinnasta	6
5.2.	Riskienhallinnan vastuut ja henkilöstön rooli	7
6.	HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN	7
7.	HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	8
8.	SEURANTA	8
8.1.	Asiakastyytyväisyys	8
8.2.	Työtyytyväisyys	8
8.3.	Palautteet	9
9.	TURVALLISUUS	9
9.1.	Asiakasturvallisuus	9
9.2.	Työturvallisuus ja työsuojelu	10
9.3.	Tietosuoja ja tietoturvallisuus	10
10.	YHDENVERTAISUUS	11

1. JOHDANTO

Elämäsi Adato Oy tuottaa yksityisenä palveluntuottajana henkilökohtaista apua sekä kotipalvelun tukipalveluja ilmoituksenvaraisena toimintana. Elämäsi Adato Oy:n palveluista vastaavan johtajan tehtävänä on ohjeistaa ja valvoa laadunhallintaa koskevia asioita. Tämä Elämäsi Adato Oy:n omavalvontaohjelma kattaa kaikki osakeyhtiöön kuuluvat toiminnot.

Omavalvontaohjelma on palvelujen laadun ja kehittämisen työväline. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädöstenmukaisuus varmistetaan.

Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontaohjelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä henkilöstön ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

Omavalvontaohjelmassa määritellään muun muassa yrityksessä noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Henkilökohtaisen avun sekä kotipalvelun tukipalvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Elämäsi Adato Oy:n omavalvontaohjelma on erottamaton osa päivittäisiä johtamisprosesseja ja hyvää hallinnointia, jota koko henkilöstö ja johto noudattaa.

2. OMAVALVONTA

2.1. Yleistä omavalvonnasta

Omavalvontaohjelma kuvaa niitä toimenpiteitä, joilla laadunhallinnan toimeenpanoa ja toteutumista yrityksen omasta toimesta seurataan. Omavalvonnan avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Ohjelmassa kuvatut toimintaperiaatteet ja -tavat koskettavat koko henkilöstöä.

2.2. Omavalvonnan vastuut

Omavalvonnan vastuu jakautuu koko organisaatiollemme. Johto vastaa organisaatiomme omavalvontaohjelman laatimisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta. Palvelukoordinaattorit ja -ohjaajat huolehtivat siitä, että omavalvontaohjelmassa sovitut toimintatavat ja -periaatteet ovat koko henkilökunnan tiedossa ja toiminta sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaista.

2.3. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä henkilöstön ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on

oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on.

Elämäsi Adato Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Helsingin ja Tammisaaren toimistoissa sekä yrityksen omilla kotisivuilla.

3. TOIMINTAPERIAATTEET

Elämäsi Adato Oy sitoutuu toteuttamaan palvelunsa voimassa olevan lainsäädännön, viranomais määräysten sekä hyvän ammattikäytännön mukaisesti. Toiminnan lainmukaisuus huomioidaan osana päivittäistä työtä kaikilla organisaation tasoilla, johdosta käytännön asiakastyöhön.

Palvelujen tuottamisessa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä sekä muita palveluntuottajaa koskevia velvoitteita, kuten asiakasturvallisuutta sekä tietosuojaa ja tietoturvaa koskevaa sääntelyä. Kun palveluja tuotetaan palvelusetelillä, toiminnassa noudatetaan kunnan tai hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa koskevaa sääntökirjaa.

Lainsäädännön muutoksia seurataan aktiivisesti ja toimintatapoja päivitetään tarvittaessa. Toiminnassa huomioidaan myös tehtyjen sopimusten velvoitteet, ja Elämäsi Adato Oy sitoutuu noudattamaan asiakkaiden kanssa laadittuja palvelusopimuksia sekä kunnan tai hyvinvointialueen kanssa solmittuja yhteistyö- ja palvelusetelisopimuksia. Sopimusten mukainen toiminta toteutuu osana päivittäistä työskentelyä sekä palvelujen sujuvuuden seurantaa. Lainmukaisuuden toteutuminen varmistetaan osana yrityksen omavalvontaa ja laadunhallintaa.

4. PALVELUJEN SAATAVUUS JA JATKUVUUS

Elämäsi Adato Oy varmistaa palvelujen saatavuuden toteuttamalla palvelut asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin, hyvinvointialueen laatiman palvelusuunnitelman sekä asiakkaan kanssa tehdyn asiakassopimuksen ja toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Palvelujen suunnittelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet kokonaisvaltaisesti, ja palvelujen toteutuksessa tehdään tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan edustajien sekä muiden palveluun osallistuvien tahojen kanssa.

Toteuttamissuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Tavoitteena on varmistaa, että palvelu vastaa asiakkaan ajankohtaista avun tarvetta ja toteutuu sovitulla tavalla.

Palvelujen saatavuutta tuetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstöresursoinnista, suunnitelmallisesta työvuorojärjestelystä sekä toimivista rekrytointi- ja perehdytyskäytännöistä. Henkilöstön työjärjestelyissä pyritään ennakoitavuuteen ja joustavuuteen, jotta asiakkaalle sovitut palvelut voidaan toteuttaa keskeytyksettä.

Palvelujen jatkuvuus turvataan sijaisjärjestelyillä. Toiminnan jatkuvuutta tuetaan myös selkeillä toimintamalleilla poikkeustilanteisiin sekä aktiivisella viestinnällä asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa.

5. RISKIEN HALLINTA

5.1. Yleistä riskien hallinnasta

Elämäsi Adato Oy:n riskienhallinta on erottamaton osa päivittäisiä johtamisprosesseja ja hyvää hallinnointia. Liiketoimintaan liittyy epävarmuustekijöitä eli riskejä, jotka voivat toteutuessaan vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti yhtiön toimintaan.

5.2. Riskienhallinnan vastuut ja henkilöstön rooli

Riskienhallinta on olennainen osa toiminnan suunnittelua, päätöksentekoa ja operatiivisia prosesseja, ja riskienhallinnan roolit ja vastuut on määritelty selkeästi. Henkilöstöllä on velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitsemansa epäkohdat, vaaratekijät tai lainvastaisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (29 §) mukaisesti. Ilmoitukset tehdään viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle. Tavoitteena on varmistaa, että havaitut riskit ja epäkohdat tulevat viipymättä organisaation tietoon ja voidaan käsitellä asianmukaisesti.

6. HAVAITTUIJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN

Havaitut epäkohdat, riskitilanteet ja laadulliset puutteet käsitellään viipymättä osana omavalvontaa. Puutteiden käsittelyyn kuuluu tilanteen arviointi, tarvittavien korjaavien toimenpiteiden suunnittelu sekä niiden toteuttaminen sovitussa aikataulussa. Vastuu korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä on esihenkilöllä, ja toimenpiteiden vaikutuksia seurataan osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja laadunhallintaa.

Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan, ja niiden toteutumista sekä vaikuttavuutta arvioidaan osana organisaation seurantaa. Tarvittaessa toimintatapoja muutetaan havaintojen perusteella, jotta vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä tulevaisuudessa.

7. HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Esihenkilö tarkistaa uudelta työntekijältä rikosrekisteriotteen, mikäli henkilö tulee työskentelemään alaikäisten, vammaisten tai iäkkäiden henkilöiden kanssa.

Tavoitteemme on henkilöstön ammattitaidon jatkuva vahvistaminen ja kehittäminen. Pidämme henkilöstön työhyvinvointia kaiken perustana, jonka myötä on tärkeää, että esimerkiksi selkeytämme tehtäväjakoa ja vastuualueita koko ajan. Perehdytysmateriaalien jatkuva päivittäminen on myös yksi askel kohti yhtenäisempiä käytäntöjä.

8. SEURANTA

8.1. Asiakastyytyväisyys

Teemme vuosittain yleisen asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka pohjalta voimme kehittää palveluamme. Asiakaspalautteen tulokset jäävät sellaisinaan Elämäsi Adato Oy:n käyttöön, mutta kyselystä laaditaan kooste asiakkaan hyvinvointialueen sosiaalivirastolle. Asiakaspalautetta voi jättää kuitenkin milloin vain. Annettuun asiakaspalautteeseen vastaamme 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

8.2. Työtyytyväisyys

Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda esille asioita, jotka heidän mukaansa vaikuttavat työyhteisöömme positiivisesti ja negatiivisesti. Tyytyväisyyttä työhön mitataan vuosittain. Kyselyn perusteella tehdään koonti ja läpikäydään keskeisimpiä tuloksia. Tarvittaessa sovitaan yhdessä kehittämistoimenpiteen ja niiden aikataulut sekä vastuuhenkilöt.

8.3. Palautteet

Asiakaspalautteiden kerääminen ja sen käsittely ovat tärkeässä roolissa toimintamme kehittämisessä. Saamat palautteet käsittelemme viipymättä. Otamme palautteet vastaan sekä suullisesti että kirjallisesti.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään Elämäsi Adato Oy:lle, jotta voimme reagoida saatuun palautteeseen viipymättä ja tehdä parannuksia palveluumme.

Ilmoituskanava löytyy Elämäsi Adato Oy:n kotisivuilta. Väärinkäytösepäilyjen ilmoituksen voi tehdä kotisivujemme kautta.

9. TURVALLISUUS

9.1. Asiakasturvallisuus

Mikäli työntekijä avustaessaan asiakasta huomaa turvallisuusriskejä kotona tai kodin ulkopuolella, tulee hänen viipymättä yhteistyössä asiakkaan kanssa etsiä ratkaisuja turvallisemman toimintaympäristön luomiseksi, auttaa asiakasta tarvittaessa muutoksissa tai avustaa asiakasta saamaan ulkopuolista apua muutoksen toteuttamiseksi. Kaikki riskitilanteet tai epäkohdat tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle.

Yksityisellä palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille sekä holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Elämäsi Adato Oy:n henkilökunnan riittävä ja laaja perehdytys sekä tehtäviin suuntaavaa koulutus on tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Se sisältää myös laiteturvallisuutta (mm. apuvälineet).

9.2. Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuuden ja työsuojelun seuranta on vahvasti osaa Elämäsi Adato Oy:n johdon toimintaa. Elämäsi Adato Oy:n johto varmistaa, että työpaikan turvallisuutta seurataan ja arvioidaan, ennakoidaan vaaratilanteita ja toimintaa seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä tarkkaillaan toimien vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen. Jokaisen työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja turvallisuusohjeita. (Työsuojelu.fi)

Henkilökunnan työhyvinvointi ja sen vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksen johtamista. Työhyvinvoinnin kehittämisen ja tukemisen toimintamallin tarkoituksena on henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen ja esimiestyön helpottaminen käsiteltäessä työkykykysymyksiä. Ennakoiva ja varhainen reagoiminen sekä puheeksi ottaminen takaavat työntekijöille riittävän ja oikea-aikaisen tuen työssä selviytymisessä.

Keskustelut työkykyasioista ovat esihenkilötyöhön liittyvää jatkuvaa toimintaa ja välittämistä. Työnantajan ja henkilöstön saumattomalla yhteistyöllä ja työterveyshuollon asiantuntemuksella luodun työkykykeskustelumallin avulla tuetaan työyhteisön henkilöstöresurssien riittävyttä, työyhteisön toimivuutta, työn tuloksellisuutta sekä yksilön työkykyä ja hyvinvointia.

Elämäsi Adato Oy:n johdon toimintaan kuuluu tärkeänä osana henkilöstön osaamisen ja taitojen jatkuva kehittäminen ja niiden vahvistaminen. Tavoitteena on varmistaa henkilöstön hyvinvointia ja työssäjaksamista.

9.3. Tietosuoja ja tietoturvallisuus

Tietosuojaan ja -turvallisuuteen liittyvät säännöt ja periaatteet on kuvattu Elämäsi Adato Oy:n Tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma

päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Tietosuoja-asiat kuuluvat kaikkien työntekijöiden perehdytykseen tehtäväkohtaisesti.

10. YHDENVERTAISUUS

Elämäsi Adato Oy sitoutuu edistämään yhdenvertaisuutta ja ehkäisemään syrjintää kaikessa toiminnassaan. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti heidän yksilölliset tarpeensa, taustansa ja elämäntilanteensa huomioiden. Yhdenvertaisuuden toteutumista tuetaan huomioimalla asiakkaiden yksilölliset kommunikointitarpeet, kulttuuritausta, kieli, toimintarajoitteet sekä muut palvelun toteuttamiseen vaikuttavat tekijät. Tarvittaessa palvelua mukautetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti yhteistyössä asiakkaan, hänen edustajansa sekä muiden palveluun osallistuvien tahojen kanssa. Yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan osana omavalvontaa muun muassa asiakaskeksuteluiden, asiakaspalautteiden ja henkilöstön havaintojen avulla ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan viipymättä.