Aspa Palvelut Oy

# Omavalvontaohjelma

Aspa Palvelut Oy
Turkhaudantie 5, 00700 Helsinki
Y-tunnus 1998395–9

Päivityshistoria
v.2.0 25.3.2025, 10.11.2025, 19.1.2026, 13.5.2026, 17.7.2026

**SISÄLLYS**


1 JOHDANTO ..... 1
2 YRITYS JA STRATEGIA ..... 1
3 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN ..... 2
3.1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö ..... 2
4 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN ..... 3
5 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS ..... 4
5.1 Palvelujen saatavuus ..... 4
5.2 Palvelujen jatkuvuus ..... 5
5.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu ..... 6
5.3.1 Laadun mittaaminen ..... 7
5.3.2 Omavalvonta ..... 7
5.3.3 Palautteen kerääminen ..... 8
5.3.4 Henkilöstösuunnittelu ..... 8
5.3.5 Lääkehoito ..... 9
5.3.6 Terveydenhuollon laitteet ..... 9
5.3.7 Asiakaskohtaisten palveluiden toteuttaminen ..... 10
5.3.8 Toimintakyvyn mittarit ..... 10
5.3.9 Työturvallisuus ja työsuojelu ..... 11
5.3.10 Palo- ja pelastusturvallisuus ..... 12
5.3.11 Tietoturva ja tietosuoja ..... 12
5.3.12 Riskienhallinta ..... 13
5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus ..... 14
6 HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN ..... 15
7 SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN ..... 16

# 1 Johdanto

Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonta on sisäisen valvonnan tärkein osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omavalvonta muodostuu kolmesta osa-alueesta, jotka ovat asiakkaan perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuustyö sekä laadukkaat palvelut. Omavalvontaa toteutetaan palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Omavalvontaohjelma perustuu vuoden 2024 alusta voimaan tulleessa valvontalaissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) määritellyn omavalvontaohjelman velvoitteisiin, jonka mukaan yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Hyvinvointialueen tehtävänä järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia jatkuvasti palveluja tuotettaessa, kuten laki hyvinvointialueesta 611/2021 7 § määrittää. Tämä omavalvontaohjelma kuvaa Aspa Palvelut Oy:n (Tavana) osalta lain asettamien vaatimusten toteutumisen eli määrittelee, miten hyvinvointialueen lukuun palveluita tuottava yksityinen palveluntuottaja vastaa velvoitteidensa noudattamisen järjestämisestä ja toteutuksesta. Omavalvontaohjelmassa kuvataan palvelujen saatavuutta, toteutumista, turvallisuutta ja laatua, asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista, seurantaa ja havaittujen puutteellisuuksien korjaamista. Omavalvontaohjelman osana ovat myös päivittäisen toiminnan sisältämät laatudokumentit.

Omavalvontaohjelma on osa Aspa Palvelut Oy:n laatujärjestelmää. Valvontalain 26 § mukaisesti omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Palvelujen laadun varmistaminen on tapahtunut Aspa Palvelut Oy:ssä sosiaalihuoltolain 47 § määritellyn omavalvontasuunnitelman mukaisesti lain voimaantulosta 1.4.2015 alkaen. Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on laadittu laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi luoden pitkät juuret omavalvonnan käytännön tason toteuttamiselle. Omavalvonta on jatkuvasti kehittyvä työkalu, joka päivittyy neljän kuukauden välein ja aina tarvittaessa vastamaan toimintayksikön nykytilaa.

# 2 Yritys ja strategia

Aspa Palvelut Oy (Tavana) tuottaa yksityisiä sosiaalihuollon palveluita sekä terveyspalveluita koko Suomessa Lupa- ja valvontaviraston luvalla. Sosiaalihuollon palveluita ovat tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen, ammatillinen tukihenkilötoiminta, henkilökohtainen apu, päiväaikainen toiminta, omaishoidon lomitus ja neuropsykiatrinen valmennus. Terveydenhuollon palveluina on kotisairaanhoito. Palveluita tuotetaan hankintasopimuksin useilla hyvinvointialueilla sekä Helsingissä. Palveluita tuottaa noin 40 toimintayksikköä. Asiakaskunta koostuu eri tavoin tukea ja apua tarvitsevista henkilöistä.

Asumispalvelut ovat asiakkaan asumiseen, henkilökohtaiseen hyvinvointiin ja muuhun arkielämään kuuluvien tehtävien suorittamisessa tukemista asiakasta neuvoen ja ohjeistaen sekä niissä avustamista sekä asiakkaan kotona selviytymisen tukemista. Asumispalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat erinäisien syiden takia tukea sekä palveluja, jotta mahdollisimman itsenäinen asuminen on mahdollista. Asumisen tuen tavoitteena on se, ettei asiakas joudu puutteellisten asumisolojen takia laitos- tai muiden vahvempien palveluiden piiriin. Palvelun järjestämisvastuu kuuluu hyvinvointialueelle. Aspa Palvelut Oy tuottaa palveluita hyvinvointialueen tai muun tilaajan lukuun yksityisenä palveluntuottajana.

Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) mukaisia sosiaalipalveluja tai vammaispalvelulain (675/2023) perusteella tuotettavaa palvelua. Lastensuojelulaki määrittää myös asumista koskevaa sääntelyä.

Aspa Palvelut Oy:n yleisimmät palvelut ovat tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen. *Tuetulla asumisella* tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella. *Yhteisöllinen asuminen* on asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, johon sisältyy sosiaalista kanssakäymistä mahdollistavaa toimintaa. Y*mpärivuorokautisessa palveluasumisessa* asiakkaalla on oma asunto ja käytössään yhteiset tilat. Henkilöstö on paikalla ympärivuorokautisesti. Lisäksi yritys tuottaa myös muita sosiaali- ja terveysalan palveluita, kuten päiväaikaista toimintaa, ammatillista tukihenkilötoimintaa, perhetyötä ja nuorten palveluita.

# 3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Aspa Palvelut Oy:n tuottamat palvelut täyttävät voimassa olevien lakien sekä viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Johto, esihenkilöt ja koulutettu sosiaali- ja terveysalan henkilöstö sekä muut palveluiden tuottamiseen osallistuvat henkilöt tuntevat alan keskeisen lainsäädännön. Osaaminen perustuu peruskoulutuksen sekä yrityksen tarjoaman perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen tarjoamiin valmiuksiin. Osaamisessa huomioidaan sekä lainsäädännön nykytila kuin siinä tapahtuvat mahdolliset muutokset.

Toiminnan lainmukaisuuden toteutumisen seurantaa toteutetaan palveluprosessien omavalvonnalla, tilaajatapaamisissa ja valvontakäynneillä saadun palautteen perusteella sekä viranomaisvalvonnan kautta saadun ohjaavan palautteen perusteella.

## 3.1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Aspa Palvelut Oy:n toimintaa ohjaavat lait ovat seuraavat. Luettelo ei ole tyhjentävä.

- Perustuslaki 731/1999
- Hallintolaki 434/2003
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 1201/2020 ja 791/2022
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022
- Vammaispalvelulaki 675/2023
- Mielenterveyslaki 1116/1990
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta 619/1996
- Perhehoitolaki 263/2015
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 ja 720/2021
- Valmiuslaki 1552/2011
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 1053/2011
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022
- Yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonta (Valvira)

# 4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Aspa Palvelut Oy tuottaa sosiaalipalveluita hyvinvointialueiden lukuun pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten mukaisesti ostopalveluna. Tarjouskilpailuvaiheessa selvitetään kilpailutettavan palvelun vaatimukset ja ehdot, joiden perusteella tehdään päätös hankintaan osallistumisesta. Palveluseteliasiakkaiden kanssa toiminnan reunaehdot määräytyvät hyvinvointialueen laatiman palvelusetelisääntökirjan perusteella. Palvelusetelipalvelun toteuttamisen tarkemmista yksityiskohdista laaditaan palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palveluyksiköiden johtajilla on käytössään hankintasopimukset liitteineen ja omavalvonnan välineet sopimusseurannan toteutukseen.

Sopimuksen noudattamista seurataan sopimuksessa määriteltyjen kriteerien mukaisesti. Kriteereinä voivat olla esimerkiksi palvelujen laatuun, henkilöstöön, mitoitukseen, raportointiin tai laskutuksen oikeellisuuteen liittyvät asiat. Sopimusten noudattamista valvotaan kussakin palveluyksikössä. Valvonta on yksikön johtajan vastuulla. Yksikön johtajaa tue-

taan seurannassa myynti- ja laatupäällikön ja palvelupäällikön toimesta tarvittaessa. Yksikön johtaja jalkauttaa sopimusten sisällön henkilöstölle, jotka omassa työssään toteuttavat hoito- ja ohjaustyötä sopimusten asettamien vaatimusten mukaisesti lakia, eettisiä ohjeita, ammattiopintoihin sisältyviä periaatteita sekä Aspa Palvelut Oy:n toimintaohjeita noudattaen.

Ostopalvelutuotannossa toimintaa ohjaa lainsäädännön lisäksi hankintasopimus liitteineen, jotka asettavat toiminnalle säännöt ja reunaehdot. Hankintasopimukset voivat alueittain olla toisistaan eroavaisia, jonka vuoksi myös palveluntuotannossa voi olla eroa riippuen siitä minkä tilaajan lukuun palvelua tuotetaan. Tämän vuoksi samassa palveluyksikössä asuvat asiakkaat voivat saada sisällöltään toisista eroavaa palvelua. Aspa Palvelut Oy huomioi sopimusymmärryksen kouluttamisessa kyseisen aspektin, minkä ansiosta asiakas saa juuri oman hankintasopimuksensa mukaista palvelua. Sopimusten noudattamisen varmistamiseksi ja yhteistyön parantamiseksi Aspa Palvelut Oy pitää sopimusyhteistyökumppaneidensa kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

Sopimusten noudattamista tapahtuu organisaation kaikilla tasoilla, mutta painopisteet vaihtelevat riippuen työntekijän työnkuvasta. Sopimusten noudattaminen edellyttää sopimustuntemusta ja -ymmärrystä. Niitä perehdytetään ja koulutetaan nykyisille ja uusille työntekijöille säännöllisesti.

# 5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Hankintasopimuksilla ja palvelusetelisääntökirjoilla hyvinvointialueet ohjaavat, että yksityiseltä palveluntuottajalta hankittu palvelu on yhdenmukaista hyvinvointialueen tuottaman palvelun kanssa sekä yksityisen palveluntuottajien välillä. Hyvinvointialuetta ohjaa järjestämislaki (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021), minkä nojalla hyvinvointialue valvoo ja ohjaa, että palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa:

- yhdenvertaisuus toteutuu
- palveluiden hankkiminen ei vaaranna järjestämisvastuun toteutumista
- yksityiseltä tuottajalta ei hankita palvelua, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä
- vastuu palveluntarpeen arvioinnista säilyy hyvinvointialueella.

## 5.1 Palvelujen saatavuus

Aspa Palvelut Oy on valtakunnallinen yhteiskunnallinen yritys. Tuotamme sosiaalipalveluita usealle hyvinvointialueille yhteistyössä ja täydentäen heidän palveluitaan. Hyvinvointialuetta ohjaava järjestämislaki määrittää, että palveluiden tilaajana toimiva hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluita asiakkaille yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin perustuen. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta, mikä on kuvattu tarkemmin kappaleessa 4.

Palvelujen saatavuuden tilassa arvioidaan kolmea muuttujaa: 1) hyvinvointialuekohtaisten ostopalvelusopimusvaatimusten asettamaa saatavuutta, 2) Aspa Palvelut Oy:n tuottaman palveluverkoston saatavuutta valtakunnallisesti ja 3) loppukäyttäjäasiakkaiden saaman palvelun saatavuuden tasalaatuisuutta.

Aspa Palvelut Oy noudattaa hyvinvointialuekohtaisten ostopalvelusopimusten asettamia vaatimuksia palvelun saatavuuden osalta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että mikäli hyvinvointialue tarjoaa Aspa Palvelut Oy:lle asiakkuutta, palvelut aloitetaan sopimusvaatimusten määrittämän aikaikkunan sisällä. Yhteistoimintapalavereissa varmistamme, että suunniteltu ja toteutettava sosiaalipalvelu on laajuudeltaan, sisällöltään, laadultaan ja volyymiltaan sellaista kuin asiakastarve edellyttää. Jos palvelua ei pakottavasta syystä voitaisi tarjota, toimimme vastuullisesti ja neuvottelemme asiasta tilaajan kanssa.

Palveluverkoston valtakunnallisen saatavuuden kehittämisessä Aspa Palvelut Oy vastaa palvelujen saatavuudesta neuvottelemalla ketterästi tilaajien kanssa heidän tarpeestaan ja arvioiden omia resurssejaan vastata tarpeeseen. Laajentumisessa painotetaan erityisesti palveluiden niitä osa-alueita, joilla tilaajan mukaan on eniten tarvetta. Osallistumalla julkisiin tarjouskilpailuihin sekä tarjoamalla suorahankintaa akuuttien tarpeiden ratkaisemiseksi Aspa Palvelut Oy täydentää hyvinvointialueiden palveluntarjontaa.

Loppukäyttäjäasiakkaan palveluiden saatavuudessa painotetaan asiakasnäkökulman mukaisesti toimintayksiköiden kesken ja sisällä tasalaatuista toimintaa muun muassa henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon, sopimusymmärryksen, jatkuvan kehittämisen ja laadunvalvonnan, asiakaspalvelun ja omavalvonnan osalta. Kiinteistöhankkeissa teemme yhteistyötä niin tilaajan kuin alan johtavien suunnittelijoiden ja rakentajien kanssa uusien innovatiivisten ratkaisujen luomiseksi tasavertaisesti eri asiakasryhmät sekä maantieteellinen sijainti huomioiden.

## 5.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen moniammatillinen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat mahdollisimman sujuvia. Palvelujen jatkuvuus Aspa Palvelut Oy:ssä sisältää viisi eri näkökulmaa; 1) palvelusuhteen, 2) vuorovaikutuksen, 3) henkilöstön 4) tiedonkulun jatkuvuuden sekä 5) kiinteistöjen ylläpidon ja kehittämisen.

Palvelutoiminnan suunnittelulla, palvelun toteutumisen seurannalla ja arvioinnilla varmistamme, että palveluketjumme toimii sujuvasti. Palveluketju on sujuva, kun asiakas saa tarvitsemansa palvelun ketterästi ja määrällisesti sekä sisällöllisesti sopivanlaisena. Loppukäyttäjäasiakkaan 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 palvelujen jatkuvuutta sekä vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Jatkuvuus luo laajempaa ymmärrystä asiakkaan tarpeista, kasvattaa asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta, tuo turvallisuuden tunnetta sekä mahdollistaa pitkäjänteisen tavoitteellisuuden toteutumisen palvelussa. Jatkuvuutta lisäävät myös yhteisöllinen toiminta, asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen ja ammatillisen kohtaamisen taidot. Aspa Palvelut Oy:ssä pyritään siihen, että palvelu toteutuu mahdollisimman vakituisen henkilöstön toimesta asiakkaalle tutussa asuinympäristössä. Jos asiakas siirtyy palvelun piiristä pois, siirtymävaiheen tukeen ja sen myötä siirtymisen onnistumiseen varataan resurssia.

Tiedonkulku ja vuorovaikutus niin tilaajan edustajien kanssa kuin sisäisesti on tärkeässä roolissa palvelujen jatkuvuuden toteuttamisessa. Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakastiedot kirjataan kirjaussääntöjen mukaisesti asiakastietojärjestelmään. Tiedonkulkua varmistetaan säännöllisillä sisäisillä ja ulkoisilla palaverikäytännöillä, viestimällä eri kanavia pitkin, tiedottamalla asioista sisäisesti ja ulkoisesti ja huolehtimalla, että julkisuusvaateen alla olevat dokumentit ovat julkisesti nähtävillä sekä työohjeet relevanttien tahojen saatavilla vaivatta.

Aspa Palvelut Oy:ssä omista kiinteistöistä pidetään suunnitelmallisesti huolta ja uusia hankkeita aloitetaan vastuullisesti. Aspa Palvelut Oy:n 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, kun asiakas pystyy muuttamaan tarvittaessa tilanteeseensa sopivaan asuntoon tai erilaisten palveluiden piiriin joustavasti.

Jokaisessa toimintayksikössä on yksikkökohtainen palo- ja pelastussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Valtakunnallisena toimijana jatkuvuutta tukee yksiköiden verkosto ja suunnitelmallinen toiminta palveluiden tilaajan kanssa esimerkiksi poikkeusolojen aikana.

## 5.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Aspa Palvelut Oy:ssä 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.

Laadukas palvelu tarkoittaa sitä, että asiakas kokee tulleensa arvostetuksi ja kunnioitetuksi omana itsenään. Palvelu vastaa hänen tarpeitaan ja joustaa tilanteiden sitä vaatiessa. Asiakkaat ovat mukana oman elämänsä päätöksissä ja ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Asiakkaita tuetaan kohti itsenäistä elämää.

Laadukas palvelu tuo turvallisuuden tunnetta ja se voidaan saavuttaa tekemällä se mitä luvataan. Se mitä luvataan, myös tehdään. Lupauksiin liittyy vastuullisuus asiakkaita, henkilökuntaa ja palvelujen tilaajaa kohtaan kaikissa arjen kohtaamisissa. Laadun määrittelyyn on otettu mukaan Aspa Palvelut Oy:n asiakkaita. Laatu koostuu laatujärjestelmästä, laatumittareista, laatudokumenteista sekä toimintakäsikirjoista.

### 5.3.1 Laadun mittaaminen

Aspa Palvelut Oy:ssa mitataan palveluiden laatua mittareiden ja auditointien avulla. Lisäksi toimintayksiköitä ovat arvioineet tilaajat ja viranomaistahot.

Sisäinen auditointi varmistaa yrityksen toimintatavan. Sen avulla selvitetään, että henkilökeskeinen toimintatapa on käytössä ja kartoitetaan toiminnan toteutumisen tilanne ja mahdolliset poikkeamat, johtamisen toimivuus, henkilöstön hyvinvointi, talouden ja tulevaisuuden näkymät sekä tilaajayhteistyön ja asiakasohjauksen tilanne. Kaikki toimintayksiköt auditoidaan säännöllisesti kymmenestä kahteentoista yksikön vuositahdilla. Vuoden 2026 aikana on auditoitu tähän mennessä 12 yksikköä.

Sisäisen auditoinnin tueksi on kehitetty laatuindeksi, joka kertoo toimintayksiköiden tilanteen eri tekijöiden tuottaman tiedon avulla. Laatuindeksi mittaa henkilöstön- ja asiakkaiden tyytyväisyyttä, strategisten tavoitteiden onnistumista, sekä taloudellisen suunnittelun onnistumista. Sen avulla varmistamme palveluiden tasalaatuisuuden. Tulosten mukaan suunnitellaan tarvittavat kehittämiskohteet.

### 5.3.2 Omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palveluntuottaja valvoo, seuraa ja arvioi omaa toimintaansa riskien säännöllisen arvioinnin ja toiminnan jatkuvan kehittämisen näkökulmasta. Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palveluntuottajan omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta. Aspa Palvelut Oy:n tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalle. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden tehtävien varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Aspa Palvelut Oy:n jokainen toimintayksikkö laatii omavalvontasuunnitelman, jossa on kuvattu keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat toimintayksikköä, toimintaa ja henkilöstön riittävyyttä ja sen muutoksia sekä palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa päivittäisen toiminnan sekä johtamisen työvälineeksi. Omavalvontasuunnitelmat on päivitetty uudelle pohjalle Q3/2025 aikana. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävissä Aspa Palvelut Oy:n verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja aina tietojen muuttuessa.

Omavalvontaan on tehty tarkennuksia, joilla varmistetaan, että asiakastietolain (703/2023) mukaiset asiat on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa konkreettisella tasolla. Lisäksi em. dokumentteihin on tehty laajempaa kuvausta sen osalta, miten omavalvontasuunnitelma

ohjeistaa palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta tiedottamista valvontalain 30 § mukaisesti. Valvontalaissa olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ja siitä tiedottamisesta on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa. Ilmoituslomake sijaitsee Aspa Palvelut Oy:n laatukäsikirjassa ja yksikön ilmoitustaululla.

### 5.3.3 Palautteen kerääminen

Valvontalain mukaisesti omavalvonnan toteutumista seurataan asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella valvontaviranomaisten antama ohjaus ja tekemät päätökset. Aspa Palvelut Oy kehittää palveluitaan omavalvonnan toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä kerätyn palautteen perusteella.

Yksi keskeinen laadun tekijä on kyselytuloksista saatavat tiedot. Kysymme vuosittain strategisissa kyselyissä asiakkailta, asiakkaiden läheisiltä, henkilöstöltä ja tilaaja-asiakkailta, kuinka Aspa Palvelut Oy on onnistunut tavoitteissaan. Myös omavalvontaraportteja hyödynnetään toiminnan laadun arvioinnissa.

Ulkoista ja sisäistä palautetta kerätään eri kanavia pitkin jatkuvasti. Näitä kanavia ovat verkkosivujen palautelomake, sähköpostilla suoraan asianosaiselle tai yhteishallintasähköpostiosoitteeseen annettava palaute, puhelimitse annettu palaute ja kasvotusten annettu palaute. Saadusta palautteesta tehdään kirjaus palautteen vastaanottajan toimesta laatujärjestelmään palautteen keräämistä varten luodun lomakkeen kautta. Keskitetty palautteen dokumentointi mahdollistaa sen, että palautteita voidaan käsitellä jälkikäteen sekä laatia niistä raportteja.

Selvityspyyntöjä ja reklamaatioita vastaanotetaan eri tahoilta. Selvityspyynnöt vastauksineen ja reklamaatiot vastineineen ja liitteineen tallennetaan laatujärjestelmään sähköisen lomakkeen kautta. Tallennuksen tekee selvityspyynnön tai reklamaation vastaanottaja. Järjestelmästä on mahdollista ottaa ulos koonti selvityspyynnöistä ja reklamaatiosta, jonka avulla tehdään reklamaatioseurantaa.

Asiakirjahallintajärjestelmään tallennetaan hyvinvointialueiden sekä viranomaisten tekemien valvonta- ja tarkastuskäyntien raportit sekä työsuojelutarkastuskäyntien raportit mahdollisine vastineineen yksikön esihenkilön toimesta. Yksikön esihenkilön vastuulla on jalkauttaa valvonta- ja tarkastuskäyntien raporteissa esitetyt kehitystoimenpiteet organisaatiossa alaspäin.

Käytössä on myös Whistleblow-alusta, jonka avulla jokainen voi ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista anonyymisti.

### 5.3.4 Henkilöstösuunnittelu

Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Mi-

toituksen toteutumista seurataan sekä yksiköissä että hallinnossa ajantasaisesti. Henkilöstösuunnittelu perustuu toimilupien, sosiaalipalveluiden rekisteröintien sekä hankintasopimusten määrittämiin koulutusvaatimuksiin ja mitoitukseen.

Rekrytoidessa kiinnitetään huomiota työnhakijan koulutukseen, soveltuvuuteen, kielitaitoon ja asiakkaan kohtaamistaitoon. Rekrytointi perustuu tasa-arvoisuuteen. Toimintayksiköiden diversiteetti pidetään moninaisena. Lopullisen päätöksen rekrytoinnista tekee toimintayksikön esihenkilö yksi yli -periaatteella. Ennakoiva resursointi on henkilöstön riittävyyden kulmakivi.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön muun muassa itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa määritellyn mukaisesti säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osaalue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen, ergonominen työtapa sekä asiakkaan kohtaaminen. Täydennyskoulutusta järjestetään sekä talon sisällä omaa ammattitaitoa hyödyntäen sekä ostopalvelukuntien koulutustarjontaa hyödyntäen tai koulutusta hankitaan ulkopuolisilta toimijoilta.

### 5.3.5 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttamista ohjaavat laki, hankintasopimukset, STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen perustuva konsernitasoinen lääkärin hyväksymä lääkehoitosuunnitelma, palveluyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat sekä asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmat.

Palveluyksikkö laatii yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jossa on kuvattu konkreettisesti ja käytännön tasolla lääkehoidon toteuttamisen vastuut, tasot sekä tehtävät kyseisessä yksikössä. Suunnitelma on osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa ja keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tietojen muuttuessa palveluyksikön johtajan ja lääkehoitovastaavan toimesta.

Lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvan omaavat työntekijät. Lääkeluvan tasot vastaavat hankintasopimuksessa määriteltyjä vaatimuksia. Lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden lääkelupien voimassaoloa seurataan LupaKanta -sovelluksesta yksikkökohtaisesti.

### 5.3.6 Terveydenhuollon laitteet

Laiteturvallisuus on osa sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuutta. Toimintayksiköissä laitevastaavat vastaavat laitteisiin sekä niiden käyttöön liittyvästä osaamisesta, käyttökuntoisuudesta ja turvallisuudesta sekä ylläpitävät laiterekisteriä. Laitteiden käyttöön järjeste-

tään koulutusta, jolla varmistetaan, että laitetta käyttävällä henkilöstöllä on riittävästi kokemusta ja osaamista laitteen käyttöön. Laitteissa tai niiden lähettyvillä on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet käyttäjän saatavilla. Terveydenhuollon laitteita käytetään vain sille ilmoitetun käyttötarkoituksen mukaisesti. Ammattimaisen käyttäjänä toimiessaan Aspa Palvelut Oy huolehtii, että laite sijoitetaan, säädetään, ylläpidetään ja huolletaan asianmukaisesti toimintakuntoisuuden varmistamiseksi. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista ja laitteen ominaisuuksien muutoksesta ilmoitetaan Fimealle.

### 5.3.7 Asiakaskohtaisten palveluiden toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan. Asiakkaiden palvelut perustuvat palvelun toteuttamissuunnitelmiin (PATO). Palvelujen toteutumisen seurannassa työvälineitä ovat esimerkiksi toimintakyvyn mittarit, laatumittarit, määrämuotoinen kirjaaminen ja säännöllinen arviointi. Säännöllisillä asiakas- ja läheiskyselyillä seurataan omaisten ja läheisten kokemuksia palvelun laadusta. Aspa Palvelut Oy:ssä 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. Muistutukset, vastineet ja muistiot sekä suunnitelmat korjaavista toimenpiteistä tallennetaan toiminnan kehittämistä ajatellen laatujärjestelmän raportteihin.

Sosiaalihuollon sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä jokaisessa toimintayksikössä, yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa ja hyvinvointialueen verkkosivuilla. Henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta yhteydenotossa.

### 5.3.8 Toimintakyvyn mittarit

Asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa käytetään tilaajien määrittämiä toimintakykymittareita. Toimintakyvyn mittareiden tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteossa sekä arvioitaessa asiakkaan palvelutarvetta. Tietoa hyödynnetään yksikön ja koko organisaation tuloksellisen toiminnan tarkastelussa. Yksilötason raportit auttavat asiakasta ja ammattilaista hahmottamaan palvelutarpeen mahdolliset muutokset sekä näkemään palveluiden vaikuttavuuden. Tuloksia käytetään myös organisaatiokohtaisessa raportoinnissa. Näin organisaatio saa selkeät perusteet, joilla määritellään oikea palvelutaso asiakkaalle. Datan perusteella voidaan arvioida ja kehittää yksiköiden toiminnallista rakennetta palvelemaan paremmin asiakaskunnan tarpeita. Raportti tekee tehdyn työn näkyväksi, ja toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi on selkeää. Kattavalla palvelutarpeen arvioinnilla selvitetään asiakkaan voimavarat ja avuntarve sekä näihin vaikuttavat tekijät. Asiakaskohtaisen palvelun arvioinnin lisäksi toimintakykymittari on johtamisen väline.

Säännöllistä palvelua saavalle asiakkaalle tehdään kattava kokonaisarviointi hoidon alkaessa, hoidon aikana puolivuosittain sekä asiakkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. Arvioinnin lähtökohtana on asiakas ja hänen muuttuvien tarpeidensa selvittäminen. Yksilöllinen palvelu-, hoito- tai kuntoutumissuunnitelma laaditaan arviointitiedon pohjalta. Tiedon avulla voidaan myös seurata, miten suunnitelma toteutuu. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa.

Livingskills on toimintakykymittari sekä osallisuutta vahvistava työmenetelmä. Mielenterveystoipujan toimintakyvyn mittaaminen on keskeinen osa kuntoutusprosessia, jossa korostuvat yksilön osallisuus ja aktiivinen rooli omassa toipumisessaan. Livingskills-mittari sekä vahvistaa toipujien osallisuutta ja motivaatiota kuntoutumiseen että tekee edistymisen ja toipumisen näkyväksi.

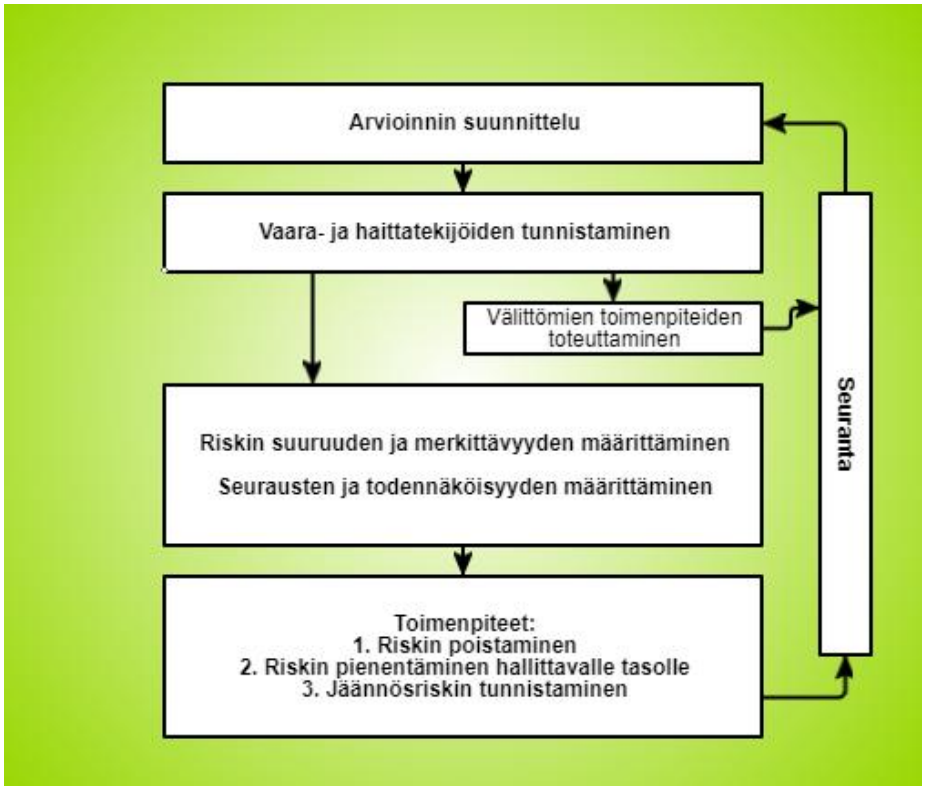
InterRAI CHA-mittaria käytetään vanhus- sekä vammaispalveluasiakkaiden kanssa. Huolellisesti toteutetusta RAI-arvioinnista saadaan ajantasainen kuvaus asiakkaasta, hänen voinnistaan ja elämäntilanteestaan. RAI-järjestelmän avulla selvitetään asiakkaiden palvelutarpeet sekä kohdennetaan palvelut oikein ja tarpeenmukaisesti. RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

TUVA®-mittari kartoittaa mielenterveysasiakkaan elämän keskeiset osa-alueet. TUVA®-mittari nostaa esiin toiminnot, joissa asiakas on vahvimmillaan ja toisaalta tilanteet, joissa lisätuki on tarpeen.

### 5.3.9 Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus perustuu toimintayksiköiden päivittäisen toiminnan tuntemiseen. Omavalvontana suoritettava arviointi on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistamista ja ennaltaehkäisyä, mihin sisältyy korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus. Tavoitteena on turvallinen työympäristö ja työhyvinvoinnin tukeminen. Toimintayksikön johtaja seuraa työntekijöiden työhyvinvointia. Työhyvinvointia seurataan myös henkilöstökyselyillä. Työturvallisuusilmoitukset raportoidaan, käsitellään prosessin mukaisesti ja sovitut toimenpiteet toteutetaan. Laatujärjestelmässä oleva Työsuojelun ja työturvallisuuden käsikirja linjaa kyseistä toimintaa Aspa Palvelut Oy:ssä.

Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen.



Kuva. Vaarojen ja haittojen arvioinnin prosessi.

Työsuojeluorganisaation toiminta perustuu Aspa Palvelut Oy:n työsuojelun toimintaohjelmaan.

### 5.3.10 Palo- ja pelastusturvallisuus

Palo- ja pelastusturvallisuus perustuu pelastus- ja valmiussuunnitteluun sekä henkilöstön osaamisen turvaamiseen. Aspa Palvelut Oy:ssä 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 toimintayksiköissä valmistajan antamien ohjeiden mukaan ja testaus dokumentoidaan laatujärjestelmään. Ensiapuosaaminen pidetään ajan tasalla koulutuksin ja harjoituksin. Aspa Palvelut Oy:ssä on sisäinen ensiapukouluttaja. Toimintaohjeet ovat henkilöstön saatavilla laatujärjestelmässä.

### 5.3.11 Tietoturva ja tietosuoja

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-konsernin tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa, sekä Henkilökunnan tietoturva- ja tietosuojaoppaassa. Näissä dokumenteissa on kuvaus tietoturvan ja tietosuojan organisoinnista ja vastuista, sekä kuinka toteutumista seurataan ja valvotaan. Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain ja THL:n määräyksen 3/2021 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista mukaiset velvoitteet.

Tietosuojasitoumus eli henkilökohtainen sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin on osa jokaisen Aspa Palvelut Oy:ssä työskentelevän työ- tai ammatinharjoittajasopimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan. Jokaisen yksikön johtaja perehdyttää työntekijänsä tietoturva-asioiden ohjeistamiseen, tiedottamiseen ja valvontaan. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin.

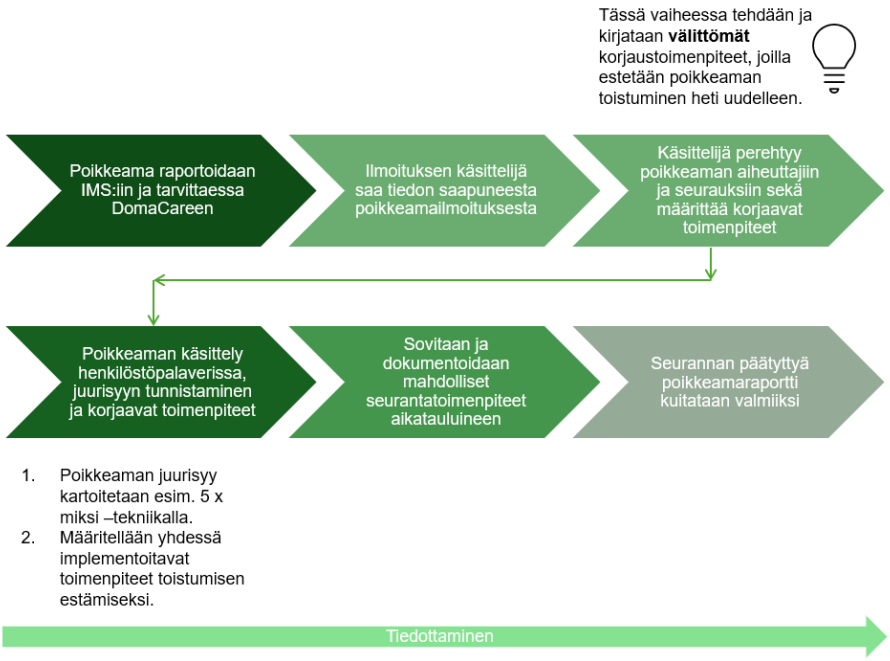
### 5.3.12 Riskienhallinta

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienhallinnan tavoitteena on vaaratilanteiden ehkäiseminen ja potentiaalisten riskien tunnistaminen ennakolta. Riskienhallintaan kuuluu myös riskien suuruuden määrittäminen, kiireellisyyden arviointi ja vastuunjaosta sopiminen.

Aspa Palvelut Oy:ssä toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtia ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta. Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan, työtapoihin ja työympäristöön liittyvät osa-alueet. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat tai niiden mahdollisuus tulee esille tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa. Lisäksi työntekijöitä ohjeistetaan raportoimaan tunnistetuista epäkohdista tai laatupoikkeamista lähiesihenkilölle, joka on velvollinen viemään asiaa eteenpäin. Työntekijät ja esihenkilö tekevät ilmoituksen vaaratapahtuman ja/tai läheltä piti -tapahtuman havaitessaan IMS-vaaratapahtumajärjestelmään. Lääkepoikkeamat kirjataan lisäksi asiakastietojärjestelmään.

Esihenkilö käsittelee ilmoitukset niiden luonteen perusteella ja tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään; esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita. Toimintayksikön johtajan johdolla sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat pyritään ehkäisemään jatkossa. Jatkotoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan laatujärjestelmässä kuvatun poikkeamien ja vaaratapahtumien käsittelyprosessin mukaisesti.




Kuva. Poikkeamien ja vaaratapahtumien käsittelyn prosessi.

Yleisimmät poikkeamat 2025 kolmannella kvartaalilla olivat lääkepoikkeamat, uhka- ja vaaratilanteet sekä tapaturmat.

## 5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Aspa Palvelut Oy:ssä on laadittu yhdenvertaisuus ja tasa-arvosuunnitelma, joka raamittaa toimintaa. Palvelujen laatu on yhdenvertaista riippumatta missä päin Suomea palvelua tuotetaan. Tämän mahdollistaa laatujärjestelmä, joka asettaa palveluntuotannolle reunaehdot ja laatukriteerit. Yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu niin työntekijän kuin organisaation vastuulle. Aspa Palvelut Oy:ssä noudatetaan eettisiä ohjeita, joihin kuuluu asiakkaiden ja henkilöstön yhdenvertainen kohtelu ja nollatoleranssi syrjintään ja häirintään. Yrityksessä kohdellaan jokaista asiakasta, työntekijää ja sidosryhmän edustajaa tasa-arvoisesti ja kunnioitetaan jokaista yksilöä ikään, sukupuoleen, terveydentilaan, kansalaisuuteen, uskontoon, seksuaaliseen suuntaukseen tai muihin yksilöllisiin tekijöihin katsomatta. Aspa Palvelut Oy:ssä arvostetaan toisten mielipiteitä ja näkemyksiä, vaikka ne eroaisivat omista.

Palvelutuotannossa tuetaan asiakkaiden osallisuutta ja mahdollistetaan heille tasapuolisesti yksilöllinen arki kunkin asiakkaan terveydentila huomioiden. Jokainen Aspa Palvelut Oy:ssä asioiva kohdataan yksilönä. Asiakkaiden palvelukokonaisuuden suunnittelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja palvelut suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä mahdollistaa asiakkaille oman näköisen elämän palveluiden piirissä ollessaan.

Henkilöstöä tuetaan ja opastetaan toteuttamaan tasavertaisuutta työssään perehdytyksellä sekä kouluttamalla.

Mikäli yhdenvertaisuus ei toteudu, tulee siitä raportoida eteenpäin soveltuvaa palautekanavaa pitkin. Saadun palautteen perusteella tunnistetaan yhdenvertaiseen toimintaan liittyviä kehityskohteita, joiden perusteella voidaan linjata kehittämistoimenpiteitä.

# 6 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Tietoa puutteiden tunnistamiseksi kerätään useita kanavia pitkin. Omavalvonnan toteutumista seurataan palveluita saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään, tilaajien edustajilta sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvonnan toteutumista seurataan myös muun muassa sisäisin kuukausiraportein. Poikkeamailmoitukset, laatuindeksi ja auditoinnit tuottavat tärkeää tietoa puutteiden havaitsemiseksi. Lisäksi asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaa toteutetaan. Aspa Palvelut Oy pyrkii tunnistamaan mahdollisia puutteita ensisijaisesti ennaltaehkäisevästi omavalvonnan keinoin.

Havaittujen puutteellisuuksien eli laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien juurisyiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen. Juurisyiden tunnistaminen ja implementoitavien korjaustoimenpiteiden määrittäminen tapahtuu henkilöstöpalaverissa. Vakavien poikkeamien kohdalla käsittelyssä on mukana palvelupäällikkö sekä myynti- ja laatupäällikkö ja asiasta raportoidaan johtoryhmän tiedoksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan, laaditaan työohje henkilöstölle, tiedotetaan muuttuneista käytänteistä sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta. Käsitellyt poikkeamat seurantatoimenpiteineen kirjataan henkilöstöpalaverin muistioon, joka tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään.

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, asiaan reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä tapauskohtaisesti asiakkaan, työntekijän, esihenkilön ja/tai lääkärin kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitellään yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Esihenkilö ja IMS-vaaratapahtumajärjestelmän pääkäyttäjä analysoivat säännöllisesti kertynyttä tietoa ja sen käsittely on jatkuvan kehittämisen perusta.

Toimenpiteistä, muutoksista työskentelyistä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa, joiden muistiot ovat kaikkien luettavissa, sähköpostitse, sisäisin viestein sekä asiakastietojärjestelmän viestikanavien kautta ja lisäksi tarvittaessa henkilökohtaisesti. Yhteistyötahoille muutokset ilmoitetaan pääsääntöisesti sähköpostitse tai puhelimitse.

Toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisen prosessi alkaen havaitsemisesta, ilmoitusten keräämisestä, analysoinnista ja raportoinnista. Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti eri keinoin, joista keskeisin on vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten määrä, sisältö ja niiden perusteella tehtyjen korvaavien toimenpiteiden jalkauttaminen. Hyvinvointialue valvoo palveluntuottajan itsensä ohella puutteiden havaitsemista.

Aspa Palvelut Oy ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa mahdollisesti ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat siten, kuin tilaajan kanssa on sovittu.

# 7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Aspa Palvelut Oy:n omavalvontaohjelma sekä sen seurantaraportti ovat julkisena asiakirjana nähtävillä yrityksen verkkosivuilla Laatu-välilehdellä. Omavalvontaohjelma katselmoidaan kolmesti vuodessa seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella.

Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat löytyvät verkkosivuilta niin ikään. Edellä mainitut dokumentit ovat nähtävissä myös toimintayksiköissä. Omavalvonnan toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan kolmen kuukauden välein yrityksen verkkosivuilla.