



XAPES OY
OMAVALVONTAOHJELMA

1.12.2024



Omavalvontaohjelman sisältö

Johdanto	3
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	5
3.1 Palvelujen saatavuus	5
3.2 Palvelujen jatkuvuus	5
3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	5
3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	7
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	7
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	7



Johdanto

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

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystalvet sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Tällä Xapes Oy (jatkossa yritys) omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että yrityksen asiakkaat saavat laadukkaita ja turvallisia palveluita. 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.

Yrityksellä on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.



1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Hyvinvointialueiden omavalvontaohjelmat antavat yrityksen palveluiden ja toiminnan tuottamiseen pääperiaatteet. Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin hyvinvointialueiden hyvinvointisuunnitelmat ja muut linjaukset raamittavat yrityksen toimintaa osaltaan. Näistä löytyy lisätietoa Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin hyvinvointialueiden omavalvontaohjelmista.

Tässä omavalvontaohjelmassa keskitytään Xapes Oy palveluiden tuottamiseen ja omavalvontaan. Yrityksen toimintaa ohjaa edellä mainittujen Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin ohjeiden lisäksi:

Yrityksen strategia

Strategia on laadittu vuosille 2024–2028.

Toimintasuunnitelma

Toimintasuunnitelma laaditaan vuosittain ja sen hyväksyy yrityksen johto keväällä.

Muut ohjeet

Toimintaa ohjaa myös monet muut ohjeet, kuten yrityksen johdon ja lähiesihenkilöiden laatimat kirjalliset toiminta-ohjeet. Nämä operatiivista työtä ohjaavat ohjeet ym. ovat työntekijöiden saatavilla ja ne voidaan antaa pyydettäessä asiakkaille tai heidän omaisilleen mikäli ne liittyvät kyseiseen toimintaan.

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa omavalvonnalla, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa on huomioitu seuraavat seikat

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

Yritys noudattaa osaltaan samoja periaatteita omassa toiminnassaan. Yritys huolehtii vastuullisesta ja oikeanlaisesta hankinnasta, noudattaa viranomaisen säätämiä lakeja ja antamia ohjeita. Vastuullisena toimijana yritys puuttuu aktiivisesti, ennakoivasti, nopeasti ja huolella, jos herää huoli epäasiallisesta tai vilpillisestä toiminnasta.

Sopimusten teossa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Sopimusten laadinta on läpinäkyvää
- Sopimusten palvelukuvauksiin suhtaudutaan huolella niin hankinnoissa kuin ostoissa
- Sopimusasioissa tuetaan tiivistä tiedonvaihtoa puolin ja toisin
- Varmistetaan, että kestävä kehitys ja eettisyys on huomioitu parhaalla mahdollisella tavalla
- Varmistetaan, että laadun sekä asiakasturvallisuuden rakenteet, roolit ja vastuut on huomioitu
- Sopimuksissa on työkalut laadun ja asiakasturvallisuuden seurantaan, käsittelyyn, raportointiin ja arviointiin.
- Sopimuksissa on huomioitu riskien arviointi ja hallinta
- Sopimuksissa on näkyvissä kuvaus Potilas- ja sosiaaliasiavastaava toiminnasta.



- Yritys varmistaa palveluiden käyttäjien osallistumisen ja varmistaa, että osallisuuden minimikriteerit täyttyvät ja palveluiden käyttäjien kokemukset huomioidaan
- Yritys sitoutuu kaikissa sopimuksissa julkisen toimijoiden kanssa säännöllisen työturvallisuuden, työhyvinvoinnin ja työolosuhteiden sekä henkilöstön riittävyyden seurantaan ja raportointiin.

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

3.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 4 §, STM: [Sosiaalipalvelujen saatavuus](#), THL: [Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut](#)).

Omavalvonnalla varmistetaan, että tuotetut ja hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yrityksen ja hyvinvointialueiden ja muiden hankintaorganisaatioiden palvelujen seuranta tapahtuu sopimusten kautta.

3.2 Palvelujen jatkuvuus

Yrityksen tuottamien palveluiden jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueille varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta hyvinvointialueille sovitulla tavalla.

Yritys on varautunut häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin laatimalla valmiussuunnitelman.

3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että yrityksessä tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta ja toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattava, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan.

Yrityksen omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Lisäksi niissä on kuvattu, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.



Tarvittavat resurssit

Yrityksen toimintaa valvoo hyvinvointialueiden oma valvonta, Valvira ja muut toimintaan liittyvät viranomaiset.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yrityksen eri yksiköissä 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.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on yrityksen antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava.

Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palvelutuottajien omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta.

Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksen lääkehoitosuunnitelmat on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa ja ne päivitetään säännöllisesti, päivitys tehdään vähintään kerran vuodessa. Päivitys tehdään myös aina kun, asiakkaan lääkehoito muuttuu tai hyvinvointialueen ohjeistukset muuttuvat.

Tietoturvasuunnitelma

Yrityksessä on tehty tietoturvaseloste, jossa kuvataan tietoturvan varmistaminen yrityksessä. Selosteesta käy ilmi asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 § vaatimukset.

Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla.

Yritys toteuttaa riskien hallintaa johdon alaisuudessa.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä. Johto ja esihenkilöt päättävät mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Keskeisiä riskejä sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen ympärivuorokautinen saatavuus sekä niiden alueellinen tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.



3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yritys noudattaa kaikessa toiminnassaan yhdenvertaisuuden periaatteita. Palveluiden järjestämisessä tämä huomioidaan erityisen tarkasti huolehtimalla, että kaikki työntekijät ovat sitoutuneet yhdenvertaiseen kohtaamiseen ja palveluun.

4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Yritys vastaa palveluiden saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta.

Asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Yritys on kuvannut omavalvontasuunnitelmassa em. ilmoitusten keräämisen ja analysoinnin sekä tarvittavan raportoinnin.

Yritys on sitoutunut korjaamaan vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Yritys varmistaa, että [Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014](#), [valvo 741/2023ntalaissa](#) sekä [laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#) olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa.

Yritys ilmoittaa lain vaatimalla tavalla hyvinvointialueille ja valvontaviranomaisille toiminassaan ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueille ja valvontaviranomaisille varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Yritys noudattaa havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisemisessa Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan omavalvontaohjelman periaatteita ja hyvinvointialueilta saatuja ohjeita. Omavalvontasuunnitelmien mukaisesti, epäkohdista kerrotaan asiakkaille, omaisille, henkilöstölle ja sidosryhmille.