

OMAVALVONTAOHJELMA

Suuntasi Päihdepalvelut Oy

Sisältö

1 Johdanto	3
2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
2.1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö	4
2.2 Dokumentaatio ja velvoitteiden mukaiset suunnitelmat	4
2.3 Sisäinen valvonta ja riskien hallinta	5
2.4 Alihankinta	5
3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
3.1 Alihankkijoiden toiminnan valvonta ja vastuut	6
3.1 Sopimuspoikkeamat ja korvaavat toimenpiteet	6
4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	6
4.1 Palvelujen saatavuus	6
4.2 Palvelujen jatkuvuus	7
4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	7
4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	7
5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	8
6 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	9
6.1 Seurantahavaintojen kerääminen ja käsittely	9
6.2 Seurantatiedon hyödyntäminen ja omavalvontasuunnitelmien päivittäminen	9
6.3 Tietojen julkaiseminen ja tiedottaminen	10
6.3.1 Päivitys- ja muutostiedot	10

1 Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jonka tavoitteena on varmistaa, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja lainsäädännön sekä palvelusopimusten mukaisia. Se kattaa riskienhallinnan, sopimusten noudattamisen, toiminnan vaatimustenmukaisuuden arvioinnin, hyvän hallintotavan sekä palvelujen seurannan ja kehittämisen. Omavalvonta on osa johtamista ja päivittäistä työtä, ja sen avulla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien, palvelujen laadun ja turvallisuuden toteutuminen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaa 1.1.2024 voimaan tullut valvontalaki (741/2023), joka velvoittaa palveluntuottajia laatimaan ajantasaisen omavalvontaohjelman ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Valvontalaki yhtenäistää aiemman lainsäädännön ja määrittää selkeät velvoitteet laadun, turvallisuuden ja valvonnan järjestämisestä. Laillisuusvalvonnasta vastaavat Valvira ja aluehallintovirastot.

Suuntasi Päihdepalvelut Oy on yksityinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja, joka tuottaa hyvinvointialueille avomuotoisia päihdepalveluja. Yritys vastaa tuottamiensa palvelujen laadusta ja turvallisuudesta, henkilöstön osaamisesta sekä toimintaprosessien sujuvuudesta ja sopimusten noudattamisesta. Omavalvontaa toteutetaan osana yrityksen päivittäistä toimintaa, johtamista ja kehittämistyötä, ja siihen kuuluu henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen sekä palveluprosessien seuranta ja kehittäminen.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n rakenteet, periaatteet ja toimintatavat, joiden avulla varmistetaan, että palvelut ovat oikea-aikaisia, laadukkaita, turvallisia, yhdenvertaisia, saavutettavia, lain ja sopimusten mukaisia sekä jatkuvasti kehittyviä. Yritystasoinen omavalvontaohjelma ohjaa kaikkien Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n yksiköiden toimintaa, ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat täydentävät sitä kuvaamalla omavalvonnan toteutusta arjessa.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n toiminta perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön ja palvelusopimuksiin. Yritys vastaa siitä, että sen toiminta on lain- ja palvelusopimusten mukaista ja että asiakkaiden ja potilaiden oikeudet toteutuvat. Lainmukaisuutta toteutetaan osana johtamisjärjestelmää ja henkilöstön päivittäistä työtä.

2.1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n toimintaa ohjaavia keskeisiä lakeja ovat:

- Terveystenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Lisäksi toimintaa ohjaavat palvelusopimukseen kirjatut velvoitteet sekä asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvät viranomaisohjeet.

Palvelut tuotetaan näiden sekä palvelusopimusten ja viranomaisohjeiden mukaisesti.

2.2 Dokumentaatio ja velvoitteiden mukaiset suunnitelmat

Suuntasi Päihdepalvelut Oy ylläpitää valvontalain edellyttämiä suunnitelmia, kuten omavalvontaohjelmaa, omavalvontasuunnitelmia ja lääkehoitosuunnitelmia. Suunnitelmat ohjaavat työskentelyä, riskienhallintaa ja turvallisuutta. Ne päivitetään vähintään vuosittain tai toiminnan, lainsäädännön tai viranomaisohjeiden muuttuessa.

2.3 Sisäinen valvonta ja riskien hallinta

Omavalvonta on osa Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n sisäistä valvontaa, joka sisältää riskienhallinnan, sopimusten toteutumisen seurannan, toiminnan vaatimustenmukaisuuden arvioinnin, poikkeamien ja haittatapahtumien raportoinnin sekä prosessien jatkuvan kehittämisen.

Riskienhallintaa toteutetaan:

- yritystasolla: strategiset, sopimus- ja resurssiriskit
- yksikötasolla: päivittävät asiakas- ja potilasturvallisuuden riskit
- palveluketjuissa: tiedonkulku, yhteistyö ja hoidon jatkuvuus

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta varmistavat toiminnan jatkuvuuden myös häiriötilanteissa.

2.4 Alihankinta

Suuntasi Päihdepalvelut Oy vastaa palveluista myös silloin, kun osa tuotetaan alihankintana. Alihankkijoilta edellytetään lakien ja sopimusten noudattamista sekä turvallisuus- ja laatuvaatimusten toteutumista. Alihankinnan valvontaa toteutetaan sopimusseurannan, palautteiden ja riskienhallinnan avulla.

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Suuntasi Päihdepalvelut Oy varmistaa sopimusten noudattamisen jalkauttamalla sopimusvelvoitteet henkilöstölle ja seuraamalla sopimusten toteutumista systemaattisesti. Sopimukset ohjaavat palvelujen sisältöä, laajuutta, henkilöstömitoitusta sekä laatua ja turvallisuutta.

Sopimusten toteutumista seurataan muun muassa palvelujen saatavuuden, laadun ja henkilöstöresurssien näkökulmasta. Havaitut poikkeamat korjataan viivytyksettä.

Tilaajille toimitetaan säännöllisesti sovitut raportit, jotka sisältävät tietoa toiminnasta, henkilöstöstä ja asiakas- ja potilasturvallisuuden tapahtumista.

3.1 Alihankkijoiden toiminnan valvonta ja vastuut

Suuntasi käyttää alihankkijoita esimerkiksi laboratorio-, lääkäri-, vartiointi-, siivous-, jätehuolto-, kiinteistöhuolto- ja IT-palveluissa. Yritys kantaa kokonaisvastuun siitä, että alihankkijoiden toiminta täyttää sopimusten sekä lainsäädännön vaatimukset.

Alihankkijoilta edellytetään, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asiakkaan etua edistävää. Heiltä edellytetään myös riittävää ammattitaitoa, asianmukaisia lupia ja velvollisuutta noudattaa tietosuoja- ja tietoturva-vaatimuksia. Suuntasi Päihdepalvelut Oy varmistaa alihankkijoiden sopimuksenmukaisuuden seuraamalla heidän toimintaansa, käsittelemällä palautetta ja poikkeamia sekä arvioimalla, toteutuvatko palvelut sovitulla tavalla.

3.1 Sopimuspoikkeamat ja korvaavat toimenpiteet

Sopimuspoikkeamat käsitellään omavalvonnan mukaisesti. Ne kirjataan, analysoidaan ja korjataan viivytyksettä. Vakavissa tapauksissa poikkeamat käsitellään yritystasolla ja raportoidaan tilaajalle.

4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

4.1 Palvelujen saatavuus

Suuntasi Päihdepalvelut Oy varmistaa palvelujen saatavuuden riittävillä henkilöstöresursseilla, toimivalla työnjaolla ja ennakoivalla suunnittelulla. Asiakkaiden hoitoon pääsyä seurataan, ja mahdollisiin viiveisiin puututaan yhteistyössä tilaajan kanssa. Samat saatavuusvaatimukset koskevat myös alihankkijoita.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

Jatkuvuus perustuu selkeisiin prosesseihin, toimivaan tiedonkulkuun ja ajantasaiseen dokumentointiin. Hoitosuunnitelma ohjaa hoitoa, ja sen toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmat tukevat toimintaa myös häiriötilanteissa.

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Turvalliset ja laadukkaat palvelut ovat Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n toiminnan perusta. Palvelujen laatu turvataan suunnitelmallisella laadunhallinnalla, jossa henkilöstön osaaminen, selkeät hoitokäytännöt, toimiva dokumentointi ja järjestelmällinen arviointi muodostavat kokonaisuuden.

Turvallisuus varmistetaan ennakoimalla riskejä, seuraamalla haittatapahtumia ja reagoimalla poikkeamiin.

4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Suuntasi Päihdepalvelut Oy tuottaa palvelunsa yhdenvertaisesti kaikille asiakkaille. Yhdenvertaisuus tarkoittaa, että asiakkaan tausta, elämäntilanne tai henkilökohtaiset ominaisuudet eivät vaikuta palveluun pääsyyn tai hoidon laatuun. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, ja heidän itsemääräämisoikeutensa otetaan huomioon hoidon kaikissa vaiheissa.

Yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan osana omavalvontaa, ja havaitut epäkohdat korjataan viipymättä. Yritys varmistaa, että palvelut ovat saavutettavia ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavia myös silloin, kun asiakkaalla on erityisiä haasteita, kuten kognitiivisia rajoitteita, mielenterveyden oireita tai tuen tarpeita. Näin Suuntasi Päihdepalvelut Oy huolehtii siitä, että jokainen asiakas saa tasavertaisen mahdollisuuden toipumiseen ja turvalliseen hoitoon.

5 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Suuntasi Päihdepalvelut Oy korjaa toiminnassa havaitut puutteet järjestelmällisesti ja viivytyksettä. Poikkeamien käsittely on keskeinen osa omavalvontaa, ja sen avulla varmistetaan palvelujen laatu, turvallisuus ja jatkuva kehittyminen. Kun toiminnassa havaitaan poikkeama, epäkohta tai turvallisuutta heikentävä tilanne, siitä tehdään poikkeamailmoitus Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n käytössä olevaan ilmoitusjärjestelmään. Poikkeamiksi kirjataan esimerkiksi asiakas- tai potilasturvallisuuden vaarantumiset, väkivallan uhkatilanteet, tapaturmat, lääkepoikkeamat ja muut tapahtumat, jotka voivat vaikuttaa palvelun laatuun tai asiakkaan turvallisuuteen.

Poikkeamailmoituksen jälkeen yksikön esihenkilö arvioi tapahtuneen ja ryhtyy tarvittaviin ensitoimenpiteisiin. Arvioinnissa tarkastellaan tapahtuman syitä, mahdollisia riskejä ja sitä, millaisia toimenpiteitä tarvitaan tilanteen korjaamiseksi ja toistumisen ehkäisemiseksi. Tarvittaessa tilanne käsitellään myös työyhteisössä, jos poikkeama liittyy esimerkiksi lääkehoitoon, asiakkaan turvallisuuteen tai hoitokäytäntöjen noudattamiseen.

Mikäli poikkeama on vakava tai liittyy muun muassa palvelun laatuun, potilasturvallisuuteen tai sopimusvelvoitteisiin, asia käsitellään lisäksi yritystasolla. Vakavista tapauksista raportoidaan viivytyksettä myös palvelun tilaajalle. Suuntasi Päihdepalvelut Oy varmistaa, että asiakkaalle tai potilaalle annetaan tarvittava tieto häntä koskevasta poikkeamasta ja että mahdolliset välittömät korjaavat toimet tehdään asianmukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan järjestelmällisesti, ja esihenkilö vastaa niiden toteutumisen seurannasta. Toimenpiteisiin voi sisältyä esimerkiksi toimintatapojen tarkentaminen, henkilöstön ohjaus tai koulutus, riskienarvioinnin päivittäminen tai yhteistyö alihankkijan kanssa, jos poikkeama liittyy ulkoiseen toimijaan. Jokaisesta poikkeamasta pyritään oppimaan siten, että toiminnan laatu ja turvallisuus paranevat sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä.

Suuntasi Päihdepalvelut Oy analysoi yksiköissä tapahtuneita poikkeamia myös vuosittain. Vuosittainen koonti auttaa tunnistamaan laajempia ilmiöitä, toistuvia ongelmakohtia ja rakenteellisia riskejä. Analyysien perusteella tehdään tarvittaessa muutoksia prosesseihin, toimintamalleihin, koulutukseen tai resursointiin. Tämä kokonaisuus muodostaa osan Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n jatkuvaa parantamista ja laadunhallintaa.

Poikkeamien käsittelyyn liittyvä toimintakulttuuri korostaa avoimuutta ja oppimista. Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan poikkeamista matalalla kynnyksellä, ja ilmoittamista pidetään tärkeänä ammatillisena toimintana, joka tukee asiakkaan ja potilaan oikeuksia sekä palvelujen kehittämistä. Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n tavoitteena on, että poikkeamien käsittely tapahtuu rakentavasti ja syyllistämättä, jolloin huomio kohdistuu toiminnan kehittämiseen eikä yksittäisiin työntekijöihin.

Näiden menettelytapojen avulla Suuntasi Päihdepalvelut Oy varmistaa, että jokainen havaittu puute johtaa asianmukaisiin korjaaviin toimenpiteisiin ja että palvelujen laatu ja turvallisuus kehittyvät jatkuvasti sekä yksikkötasolla että yritystasolla.

6 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

6.1 Seurantahavaintojen kerääminen ja käsittely

Suuntasi Päihdepalvelut Oy seuraa järjestelmällisesti palvelujen laatua, turvallisuutta ja vaikuttavuutta. Seuranta kattaa muun muassa asiakaspalautteet, poikkeamailmoitukset, hoitoon pääsyn toteutumisen, henkilöstöresurssit ja lääkehoidon turvallisuuteen liittyvät havainnot.

Seurantahavaintojen käsittelyllä varmistetaan, että mahdolliset epäkohdat tunnistetaan ja korjataan varhaisessa vaiheessa. Näin seuranta toimii paitsi laadunhallinnan työkaluna myös riskienhallinnan osana.

6.2 Seurantatiedon hyödyntäminen ja omavalvontasuunnitelmien päivittäminen

Seurantatietoa hyödynnetään Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n jatkuvassa kehittämisessä. Kerättyjen havaintojen perusteella voidaan esimerkiksi tarkentaa toimintaohjeita, kehittää työprosesseja, vahvistaa henkilöstön osaamista tai arvioida resurssien riittävyyttä. Omavalvontaohjelma ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain tai aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu olennainen muutos. Päivitysten tarkoituksena on varmistaa, että dokumentaatio vastaa todellista toimintaa ja että omavalvonta tukee arjen työtä kaikissa tilanteissa.

Tämä jatkuvan seurannan ja suunnitelmallisen päivittämisen kokonaisuus muodostaa omavalvonnan perustan ja varmistaa, että Suuntasi Päihdepalvelut Oy:n palvelut kehittyvät koko ajan laadukkaammaksi ja turvallisemmaksi.

6.3 Tietojen julkaiseminen ja tiedottaminen

Omavalvontaan liittyvät keskeiset tiedot tehdään julkisiksi, jotta toiminta on läpinäkyvää asiakkaille, omaisille ja sidosryhmille. Suuntasi Päihdepalvelut Oy julkaisee yrityksen omavalvontaohjelman ja seurantatiedot verkkosivuillaan ja pitää yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat saatavilla toimintayksiköissä ja verkkosivuilla.

Henkilöstölle tiedotetaan seurantahavainnoista ja niiden perusteella tehdyistä muutoksista säännöllisesti työyhteisökokouksissa, sisäisillä ohjeilla ja tarvittaessa koulutuksin. Tiedonkulun tarkoituksena on varmistaa, että jokainen työntekijä ymmärtää omavalvonnan merkityksen ja oman roolinsa palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamisessa. Läpinäkyvä tiedottaminen tukee omavalvontakulttuuria, lisää henkilöstön sitoutumista ja vahvistaa asiakkaiden luottamusta palveluun.

6.3.1 Päivitys- ja muutostiedot

10.9.2024	Omavalvontaohjelman laadinta
12.3.2025	Omavalvontaohjelman päivitys toimitusjohtaja Sanni Joutsenlahti
4.12.2025	Omavalvontaohjelman päivitys päihdepalvelujen päällikkö Rea Keskinen