

# OMAVALVONTAOHJELMA

HONKALAMPI-KONSERNI

HLS

Salpaku 2 A, 80100 Joensuu

## Omavalvontaohjelman sisällysluettelo

### Sisällys

1. Johdanto .....	2
2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen .....	2
3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	2
4. Palvelujen saatavuus.....	2
4.1 Palvelukuvaukset.....	3
4.2 Palvelutarpeenarviointi .....	3
5. Palvelujen jatkuvuus .....	3
5.1 Häiriötilanteihin varautuminen .....	3
5.2 Pelastussuunnitelma .....	3
6. Palvelujen turvallisuus .....	3
6.1 Asiakasturvallisuus .....	3
6.2 Työsuojelu .....	3
7. Palvelujen laatu .....	4
7.1 Laatutyö.....	4
7.2 Omavalvontasuunnitelma .....	4
7.3 Omavalvonnan seuranta .....	4
7.4 Sisäinen ja ulkoinen auditointi .....	4
7.5 Lääkehuolto ja lääkesuunnitelmat .....	4
7.6 Riskienhallinta .....	4
8. Palvelujen yhdenvertaisuus .....	5
9. Havaittujen puutteiden korjaaminen .....	5
10. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtyjen toimenpiteiden julkaiseminen .....	5

### Päivitykset

PVÄ	Päivitetyt kohdat	Tekijä
7.11.2024	Omavalvontaohjelman laatiminen	Laatupäällikkö
7.11.2024	Omavalvontaohjelman hyväksyminen	Johtoryhmä
4.2.2026	Raportoitavien tulosten käsittely ja vastuut	Laatupäällikkö
6.5.2026	Palvelukuvaukset, poistettu työllisyyspalvelut, lisätty Päihdepalveluihin perhekuntoutus ja lisätty Avustajapalveluihin Kotiin vietävät palvelut sekä kirjattu asiakastietojärjestelmän muutos	Laatupäällikkö

## 1. Johdanto

Omavalvonta on konsernin sisäisen valvonnan tapa varmistaa, että tuottamamme sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut ovat lainmukaisia, asiakas- ja potilasturvallisia ja laajuudeltaan ja laadullisesti hyvätasoisia.

Omavalvontaohjelma perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Laissa määritellään, että palveluntuottajan on valvottava ja seurattava oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä huolehdittava mahdollisten puutteiden ja virheiden korjaamisesta. Lisäksi palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma palveluyksiköittäin varmistamaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä henkilöstön riittävyys.

Honkalampi-konsernin omavalvontaohjelma on osa laadunhallintajärjestelmää (ISO 9001) ja kattaa Honkalampi-konsernin tuottamat sosiaali- ja terveyspalvelut ja niiden tukipalvelut. Laadunhallintatyössä varmistetaan toiminnan sisäinen ja ulkoinen auditointi sekä päivittäisessä työssä laadukas toiminta, arviointi ja jatkuva parantaminen. Riskienhallinta on osa laadunhallintatyötä, jolla varmistetaan, että riskit ovat tunnistettu, laadittu toimenpiteet riskien hallintaan ja toimintatavat riskien toteutuessa. Omavalvonta on jokapäiväistä toimintaa ja sitä toteutetaan ennakoivana, toiminnanaikaisena ja jälkikäteisenä suunnitelmallisena toimintana.

## 2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Honkalampi-konserni on laatinut omavalvontaohjelman ja siihen liittyvät omavalvontasuunnitelmat ja tarvittavat lääkehoitosuunnitelmat lain vaatimalla ja Valviran määräämällä tavalla. Omavalvontaohjelmaan kirjatut asiat ovat johdon hyväksymiä ja osana esihenkilöiden ja työntekijöiden perehdytystä. Omavalvontaohjelma on hyväksytty johtoryhmässä 7.11.2024 ja sitä tarkastellaan vuosittain tai kun tarvetta ilmenee lainsäädännön, palvelunjärjestäjän ohjeistuksen tai organisaation toimintatapojen tai resurssien muuttuessa.

Toimialan päälliköt/toimialajohtajat raportoivat Omavalvontaohjelman toteutumisesta johtoryhmälle vuosittain. Raporttien koonnista vastaa laatu-päällikkö. Tuloksia arvioidaan, laaditaan toimintasuunnitelmat ja toteutuksesta huolehtivat toimialojen esihenkilöt ja yksiköiden esihenkilöt.

Omavalvontaohjelman päivitystiedot kirjataan etusivulle ja ohjelma arkistoidaan konsernin arkistonmuodostussuunnitelman mukaan.

## 3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sopimuksia valmistellessa huomioidaan organisaation pitkän aikavälin tavoitteet, resurssit sekä riskien hallinta. Laadittujen sopimusten ja niiden liitteiden (jotka voivat koskea mm. henkilötietojen käsittelyä ja yleisiä sopimusehtoja) vaatimuksia noudatetaan ja sopimukset katselmoidaan joka toinen vuosi. Samoin palveluidemme hankkimiseen tarkoitettujen palvelusetelien sääntökirjojen ja niiden liitteiden määrittelemät vaatimukset täytetään. Kuluttajakaupassa noudatamme kuluttajasuojaa koskevia normeja.

## 4. Palvelujen saatavuus

Honkalampi-konserni tuottaa palveluita täydentämään julkisen sektorin palvelutuotantoa ja järjestää erilaisia tukitoimintoja täydentävien palveluidensa tueksi. Palveluiden ostajana toimivat Hyvinvointialueet, työllistämisaalueet, Kela ja kunnat, jotka tekevät palvelutarpeen arvioinnin ja sen perusteella ostavat tuottamiamme palveluita. Palveluseteliasiakkaat ostavat palveluitamme julkisen sektorin myöntämällä palvelusetelillä.

Omavalvonnalla varmistetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat saatavuudeltaan sellaisia kuin asiakkaan tarve, tarpeen arviointi ja laaditut sopimukset edellyttävät. Saatavuutta seurataan auditoinnin, joissa vaatimusten toteutumista tarkastellaan suhteessa lain- tai sopimusten mukaisiin vaatimuksiin.

#### 4.1 Palvelukuvaukset

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Päihde- ja perhekuntoutus

Terapiapalvelut

Kuntoutuspalvelut

Henkilökohtaisen avun palvelu ja kotiin vietävät palvelut

#### 4.2 Palvelutarpeenarviointi

Asiakkaiden palvelutarpeita ja niiden muutoksia tarkastellaan yhteistyöpalaverissa ja asiakastapaamisissa yhdessä relevanttien sidosryhmien kanssa. Eri sidosryhmiltä kysytään palautetta säännöllisin määräajoin ja toimintaa kehitetään näiden palautteiden avulla.

## 5. Palvelujen jatkuvuus

### 5.1 Häiriötilanteihin varautuminen

Häiriötilanteisiin on varauduttu valmiussuunnitelman ja tietoturvaohjelman avulla. Keskeistä on osaamisen sekä johtamisjärjestelmän varmistaminen häiriötilanteessa.

### 5.2 Pelastussuunnitelma

Pelastussuunnitelmat on laadittu Honkalampi konsernin omistamissa ja vuokraamissa tiloissa. Pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta ja vaatimuksista vastaa siihen nimetyt henkilöt.

## 6. Palvelujen turvallisuus

### 6.1 Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus ja sen varmistaminen ovat tärkeä osa toimintamme laatua ja vastuullisuutta. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi arvioimme riskejä ja laadimme niille hallintatoimenpiteitä sekä koulutamme henkilöstöä. Päivittäiseen toimintaan on laadittu ohjeet ja toimintatavat, joita noudattaminen varmistetaan muun muassa perehdytyksellä ja tarvittaessa koulutuksella. Henkilöstö on myös koulutettu ilmoittamaan epäkohdat asiakastyössä ja organisaation toiminnassa sekä tuomaan asiakkaiden ilmoittamat havainnot johdon tietoon. Epäkohtailmoituksia voi tehdä sekä nimellä, että anonymisti. Epäkohtailmoitusten käsittelyyn on laadittu selkeät menettelyt ja niitä koskevat ohjeet niin henkilöstölle kuin epäkohtailmoitusten vastaanottajille. Lisäksi henkilöstölle on ohje, kuinka toimia, mikäli epäkohtailmoitukseen ei reagoita riittävän nopeasti. Saatujen ilmoitusten ja palautteiden pohjalta kehitämme omaa toimintaamme turvallisemmaksi niin asiakkaille kuin henkilöstölle.

### 6.2 Työsuojelu

Konsernissa on työsuojeluohjelma, jonka ajantasaisuudesta ja vaatimuksista vastaa työsuojelutoimikunta. Työsuojelu sisältää ennalta ehkäisevät toimet, työsuojeluohjeistuksen ja riskiarvioinnin. Palveluyksiköissä noudatetaan konsernin antamia työturvallisuusohjeita ja huolehditaan, että epäkohtailmoitukset, havainnot ja poikkeamat kirjataan riskienhallintajärjestelmään, josta vastaa laatupäällikkö. Työsuojeluilmoitukset käsitellään työsuojelutoimikunnassa.

Työhön liittyvät riskikartoitukset tehdään joka kolmas vuosi ja sillä kartoitetaan tilojen turvallisuutta ja henkilöstön fyysisistä ja henkistä kuormittavuutta. Riskikartoitusten tulokset käsitellään sekä työsuojelutoimikunnassa että toimintayksiköissä. Työsuojelutoimikunta varmistaa, että kussakin toimintayksikössä on ryhdytty tarpeellisiin toimenpiteisiin kartoituksessa mahdollisesti ilmenneiden riskien tai epäkohtien johdosta. Toimenpiteet on saatettava loppuun siten, että niiden vaikuttavuus on arvioitavissa.

## 7. Palvelujen laatu

### 7.1 Laatu työ

Honkalampi-konsernissa on sertifioitu laatu järjestelmä ISO 9001, jonka avulla toimintaa suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja parannetaan jatkuvana toimintana. Lisäksi riskien arviointi ja suunnitelmallinen työ niiden tunnistamiseksi, korjaamiseksi ja ennalta ehkäisemiseksi toteutetaan. Prosessimaisella toimintatavalla varmistetaan laadukkaat, turvalliset ja vaikuttavat palvelut. Palautteiden ja aloitteiden kerääminen palvelun käyttäjiltä sekä muilta sidosryhmiltä ohjaa toimintaa ja vahvistaa osallisuutta palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Henkilöstön koulutuksella varmistetaan palvelutuotannon vaatimusten toteutuminen kuten henkilöstön osaaminen ja pätevyys, lain ja tilaajan edellyttämät vaatimukset (lääkehuolto, ensiaputaidot, muut erityisosaamiset).

### 7.2 Omavalvontasuunnitelma

Honkalampi-konsernin sosiaali- ja terveystyöpalveluiden tuottavissa toimintayksiköissä ja tytäryhtiöissä laaditaan toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Suunnitelmien pohjana on Valviran antama määräys sen sisällöstä, laajuudesta ja laatimistavasta. Omavalvontasuunnitelmat ovat osa perehdytystä ja toimivat työohjeina arjen työssä. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään neljän kuukauden välein tai sitä useammin, mikäli muutokset vaatimuksissa sitä edellyttävät. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään toimintayksiköissä ja hallinnossa ja niiden on oltava näkyvillä niin toimintayksiköissä kuin organisaation nettisivuilla. Versioita säilytetään toimintayksiköissä kaksi vuotta.

### 7.3 Omavalvonnan seuranta

Sekä toimintayksiköt, että organisaatio johto seuraavat ja arvioivat omavalvonnan toteutumista. Toimintayksiköissä omavalvontaa arvioidaan omavalvontasuunnitelman pohjalta ja johto käy läpi omavalvontaohjelman ja siihen liittyviä havaintoja ja poikkeamia tarpeen mukaan ja laatu päällikön esityksestä.

### 7.4 Sisäinen ja ulkoinen auditointi

Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja tehdään laatu päällikön laatiman vuosisuunnitelman mukaan. Vuosisuunnitelman hyväksyy johtoryhmä. Lisäksi konsernin toimintayksiköissä on mahdollisuus nimetä omavalvonnan yhteyshenkilö yksikön vastuuhenkilön alaisuuteen,

### 7.5 Lääkehuolto ja lääkesuunnitelmat

Lääkehuolto on toteutettu voimassa olevan lainsäädännön ja STM:n julkaiseman turvallisen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmat laaditaan toimintayksikkökohtaisesti.

### 7.6 Riskienhallinta

Riskienhallintaa toteutetaan konserni-, toimiala- ja toimintayksikötasolla. Riskit tunnistetaan ja laaditaan suunnitelma toimenpiteistä niiden poistamiseksi, minimoimiseksi tai hallittavaksi ja joita seurataan toimintavuoden aikana.

## 8. Palvelujen yhdenvertaisuus

Konsernissa huolehditaan, että palvelujen yhdenvertaisuudella parannetaan palvelujen vaikuttavuutta, saavutettavuutta, oikea-aikaisuutta ja palvelujen kohdistamista niitä eniten tarvitseville. Toiminnassa huolehditaan, että kaikki asiakkaat saavat tasapuolisesti laadukkaita ja turvallisia palveluja, riippumatta heidän taustastaan tai erityistarpeistaan. Huomioimme toiminnassamme esteettömyyden ja saavutettavuuden sekä tiedotamme ja koulutamme henkilöstöä yhdenvertaiseen kohtaamisen asiakkaiden kanssa.

## 9. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Riskihavainnot, läheltä piti-tilanteet sekä poikkeamat ja niiden käsittely raportoidaan joko DomaCare-asiakastietojärjestelmässä (lääketapahtumat) tai RH-järjestelmässä. Toimenpiteistä ja niihin liittyvistä vastuista on ohjeet koskien sekä tarvittavia pikaisia korjaamistoimenpiteitä että laajempia ehkäiseviä toimenpiteitä. Havaintojen ja poikkeamien käsittelystä vastaa toimialapäällikkö. Laatupäällikkö seuraa tapahtumien käsittelyä ja informoi vakavista poikkeamista johtoryhmää.

## 10. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtyjen toimenpiteiden julkaiseminen

Seurannassa esiin nousseiden havaintojen perusteella tehdyt toimenpiteet käsitellään omavalvonnan raportoinnissa, jonka laatii laatupäällikkö. Johtoryhmä käsittelee omavalvonnan toteutumista neljä kertaa vuodessa. Raporttien tulosten sekä päätettyjen toimenpiteiden pohjalta johtoryhmä arvioi, missä määrin ja miten on syytä tiedottaa henkilöstöä ja muita sidosryhmiä.