Rehab365 VILLA HOCKEY

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTAOHJELMA

Aarni Rehab oy



Sisällys

1. Johdanto 3
2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen 3
3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen 4
4. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus 4
Palvelujen saatavuus 4
Palveluiden jatkuvuus 5
Palveluiden turvallisuus ja laatu 5
Omavalvontasuunnitelma 6
Lääkehoitosuunnitelma 7
Tietoturvasuunnitelma 7
Riskienhallintasuunnitelma 8
Palveluiden yhdenvertaisuus 9
5. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen 9
6. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen 9

1. Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Aarni Rehab oy:n Päihdekuntoutusyksiköiden asiakkaina olevat henkilöt saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla

Tämä omavalvontaohjelma kattaa Aarni Rehab oy:n tuottamat päihdehuollon palvelut

- Villa Hockeyn päihdekuntoutusyksikkö

- Rehab365 päihdekuntoutusyksikkö

2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa kuin yrityksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta. Lainmukaisuuden toteutumisen seurantaa toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella.

Lait mitkä ohjaavat toimintaamme:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014

Päihdehuoltolaki (41/1986)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817

Laki sosiaali- – ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä

Muita toimintaa ohjaavia lakeja ovat:

Mielenterveyslaki	**Tietosuojalaki**
Terveydensuojelulaki	**Arkistolaki**
Tietosuojalaki	**EU-tietosuoja-asetus**
Tartuntatautilaki	**Työterveyshuoltolaki**
Työturvallisuuslaki	

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Yrityksen palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouksen jättämishetkellä yritys sitoutuu tuottamaan kilpailutuksessa määriteltyä palvelua tietyin laatuvaatimuksin. Kilpailutuksien asiakirjat käydään huolella läpi, jotta tiedetään mitä palveluita kilpailutetaan ja kuinka yrityksen palvelut vastaavat tähän.

Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

Yksityisten asiakkaiden kanssa palveluyksikkö laatii hoitosopimuksen, missä on määritelty hoidolle hinta, maksaja. Hoitosopimuksen yhteydessä asiakkaan kanssa käydään läpi kirjalliset säännöt ja käytännöt läpi ja sopimus allekirjoitetaan.

4. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus

Palvelujen saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Hoidon varaus

tilanteessa sovitaan jo saapumisesta yksikköön. Asiakkaat saapuvat palveluihin joko kyydillä tai julkisia kulkuneuvoja hyödyntäen. Yksiköistä voidaan hakea asiakkaita lähimmältä rautatieasemalta. Yksityishenkilöt ottavat suoraan yhteyttä yksiköihin ja heidän kanssaan arvioidaan palveluiden tarve ja tulopäivä.

Yritys on pieni toimia ja pystyy reagoimaan asiakastarpeisiin nopeallakin aikataululla. Tavoitteena on vastata tarpeeseen mahdollisimman nopeasti yksiköiden tilanne huomioiden. Yksiköt ovat sijoittuneet eri puolille Suomea ja siten pystyy kattavasti ottamaan asiakkaita vastaan sekä hyvinvointialueilta, että yksityishenkilöinä.

Palveluiden jatkuvuus

Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus ja mahdollisimman suuri oman henkilöstön osuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Yrityksessä pyritään jatkuvasti tekemään toimenpiteitä, joilla pyrimme pienentämään henkilöstön vaihtuvuutta ja vähentämään sijaisten käyttöä. Sijaistarpeiden tullessa pystytään hyödyntämään paljon työvuorosuunnittelua sekä sisäisiä järjestelyitä. Yksiköillä on käytössä omat sijaislistat ja sijaisina käytetään talon tuntevia sijaisia. Mahdollisuuksien mukaan hyödynnetään yksiköiden välistä yhteistyötä.

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 hyvinvointialueelle varmistetaan sillä, että asiakasta koskeva tieto siirtyy katkeamatta hyvinvointialueelle sovitulla tavalla. Ohjaavan tahon kanssa pyritään pitämään verkostopalavereita sekä hoidon alussa että lopussa, jotta asiakas saa hyvän hoitokokemuksen ja jatkuvuuden.

Molemmilla toimintayksiköillä on pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus- suunnitelma, tietoturvasuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Näitä suunnitelmia päivitetään vuosittain tai tarvittaessa ja päivitysvastuu on yksiköiden vastuuhenkilöillä.

Palveluiden turvallisuus ja laatu

Palveluiden turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, sekä tietosuoja- ja tietoturvallisuudesta. Yksiköiden omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan, sekä miten asiakkaiden, sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Lisäksi niissä on kuvattu, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten sosiaaliasiamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Yksikön turvallinen toiminta ja riittävien palveluiden saanti on edellytys, että asiakas kokee saamansa palvelun ja ympäristön turvalliseksi. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta**.**

Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. 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. Yrityksellä on nimettynä turvallisuuspäällikkö, sekä työsuojeluvaltuutettu. Yksikönjohtajat seuraavat työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaavat tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla seurataan ja varmistetaan toiminnan laatu, turvallisuus ja lainmukaisuus. Sen keskeisiä osia ovat toiminnan arviointi, turvallisuus, korjaavat toimenpiteet ja jatkuva parantaminen. Suunnitelma auttaa toimimaan tehokkaasti ja varmistamaan asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin.

Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma on yksikössä nähtävillä ja sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelmat on julkaistu myös yksiköiden omilla nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja heidän verkostojaan laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan

kehittämisessä. Suunnitelma päivitetään aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kolme kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelmien päivitys on yksiköiden vastuuhenkilöiden vastuulla ja päivitys tehdään yhdessä työryhmän kanssa huomioiden asiakkailta ja verkostolta saatu palaute.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on yksikön laatima ja ylläpitämä ohjeistus ja toimintamalli, joka määrittelee, kuinka lääkehoitoa suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja arvioidaan. Se on keskeinen osa yksikön laadunhallintaa ja turvallisuuden varmistamista.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu huomioiden kaikki yksikön tarjoamat palvelut, asiakkaiden erityistarpeet ja lainsäädännön vaatimukset. Lääkehoitosuunnitelmaan on laadittu yksityiskohtaisesti prosessit ja menettelytavat, jotka varmistavat, että lääkkeet annetaan oikein ja turvallisesti.

Yksiköiden lääkehoito perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen ja yleisiin sekä toimintayksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastuussa oleva henkilö/henkilöt on nimetty yksiköissä. Yksikön vastuulääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma on dokumentti, joka määrittelee toimet ja käytännöt henkilötietojen ja muun arkaluontoisen tiedon suojaamiseksi. Palveluissa käsitellään usein arkaluontoisia henkilötietoja, kuten terveyteen liittyviä tietoja. Tietoturvasuunnitelma auttaa organisaatiota hallitsemaan riskit ja estämään tietovuodot, väärinkäytökset ja tietojen luvattoman käytön.

Tietoturvasuunnitelma on keskeinen asiakas- ja potilastietojen suojaamiseksi. Sen avulla varmistetaan, että organisaatio noudattaa lain vaatimuksia ja parhaita käytäntöjä tietoturvassa. Tietoturvasuunnitelma on myös osa asiakasluottamuksen rakentamista ja sen säilyttämistä, sillä turvallinen tiedonhallinta on olennainen osa sosiaalipalvelujen laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

Yrityksellä on käytössä kantayhteensopiva asiakastietojärjestelmä ja sen käyttö ja asiakastyön kirjaaminen on osa perehdytystä. Yritykselle on laadittu tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma mihin henkilökunta on perehtynyt.

Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, sen laadinnan ja noudattamisen vastuu on yksiköiden vastuuhenkilöllä yhdessä tietosuojavastaavan kanssa.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan valvontaviranomaiselle, jos loukkauksesta voi aiheutua riski luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuuston toimisto. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Henkilötietojen käsittelijä ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta ensin rekisterinpitäjälle, jollei ole erikseen sovittu, että käsittelijä voi ilmoittaa tietoturvaloukkauksista suoraan tietosuojavaltuutetun toimistolle.

Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yrityksen ja yksiköiden omavalvontaa. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmasta. Riskienhallinnan kokonaisuuteen kuuluvat riskien tunnistus, niiden käsittely ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu.

Vuosittain työryhmissä tehdään riskienkartoitusta hyödyntämällä stm:n riskienkartoituslomakkeita. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi/poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen (Sosiaalihuoltolaki 48 §), työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisenepäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle ja Valviraan (Sosiaalihuoltolaki 49 §).

Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu sekä yrityksen johdolle, että jokaisen työntekijän vastuulle. Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissamme tukemalla asiakkaiden osallisuutta yhteisössä. Jokainen ansaitsee samanlaista kohtelua ja kunnioitusta sukupuoleen, ikään, kansalaisuuteen, uskontoon tai vakaumukseen, seksuaalisuuteen tai poliittiseen mielipiteeseen katsomatta. Palvelut ja kuntoutus suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisen verkoston kanssa yksilöllisesti. Asiakkaat osallistuvat hoitosuunnitelman tekemiseen ja ovat osa yhteisöä. Henkilökunnan kanssa käydään aktiivisesti keskustelua liittyen yhdenvertaisuuteen ja asiakkaiden kohtaamiseen jo perehdytysvaiheessa. Yritys kerää aktiivisesti palautetta ja pyrkii tunnistaan kehityskohteita ja tarvittaessa toteuttamaan toimenpiteitä niiden suhteen.

5. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta sekä asiakkailta, että palveluiden ostajilta. Palautetta kerätään sekä kirjallisesti että arjessa. Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esiin työssään kohtaamia epäkohtia erilaisissa henkilöstöpalavereissa. Palautteet käsitellään sisäisesti yksikkökohtaisesti ja tarvittaessa johtoryhmässä.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle.

6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan kullekin hyvinvointialueella sovitulle taholle ja julkaistaan hyvinvointialueen julkisessa portaalissa ja muissa sovituissa julkisissa kanavissa. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asiakkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle.

Päivitetty 31.10.2025

Niina Sassi

Niina Sassi

yksikönjohtaja Rehab365