

# Omavalvontaohjelma 2024

Solum Yhtiöt

## Sisällys

Omavalvontaohjelma 2024.....	1
1. Johdanto .....	3
2. Solum Yhtiöt .....	4
2.1 Arvomme.....	4
3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen .....	5
3.1 Vastuunjakotaulukko .....	5
4. Tehtyjen sopimusten noudattaminen ja tehtävien lain mukainen hoitaminen .....	6
4.1 Henkilöstö .....	7
5. palvelujen saatavuus, jatkuvuusja turvallisuus .....	8
5.1. Palveluiden saatavuus ja jatkuvuuden turvaaminen .....	8
5.2. Turvallisuus ja riskienhallinta.....	8
5.3.1.Riskienhallinta .....	9
5.4. Laatutavoitteemme .....	9
5.5. Palveluiden laatuohjelma.....	10
5.5.1 Vuosikello.....	10
5.5.2 Prosessit.....	10
5.5.3. Sisäiset auditoinnit.....	11
5.5.4 Johdon katselmus.....	12
6. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen .....	12

# 1. Johdanto

Solum Yhtiöiden omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun sekä palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöressurit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat prosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatujärjestelmäämme ja se määrittää, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan (612/2021 §40):

- **tehtävien lainmukainen hoitaminen**
- **tehtyjen sopimusten noudattaminen**
- **palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus**
- **havaittujen puutteiden korjaaminen ja viestintä**

Omavalvontaohjelman lisäksi yksiköiden ajantasainen palvelujen omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla yksikössä. Yksikön johtaja vastaa oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä ylläpidosta yhdessä henkilökunnan kanssa ja asiakkaita pyritään aktivoimaan omavalvontasuunnitelman työstämiseen Solum Yhtiöiden yksiköissä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään yksikötasolla aina, kun yksikön toiminnassa ja toimintaympäristössä tapahtuu sellaisia muutoksia, joilla on vaikutusta esimerkiksi palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen.

## 2. Solum Yhtiöt

Yrityksen tausta on lähtöisin Jyväskylän alueelta, jossa toiminta on käynnistynyt mielenterveyspalveluiden tuottajana jo vuonna 1994.

Nykyään vaikutamme nimellä Solum Yhtiöt. Kotimaisena perheyrityksenä olemme kasvaneet tasaisen varmasti jo kolmen vuosikymmenen ajan. Tänä aikana toimintamme on laajentunut koskemaan myös lastensuojelua, maahanmuuttopalveluja ja ikäihmisten palveluasumista. Läpi vuosien olemme pysyneet perheyrityksenä, joka tekee työtään sydämellä – toimimmehan alalla, jossa työtä tehdään ihmiseltä ihmiselle. Alusta alkaen arkemme on perustunut yhteisöllisyyteen ja luottamukseen.

Tuotamme ihmisen arvoisia maahanmuutto- ja lastensuojelupalveluja, mielenterveys- ja päihdepalveluja sekä tarjoamme palveluasumista ikäihmisille. Toimintamme kattaa yli 20 asumisyksikköä eri puolella Suomea ja meillä työskentelee yli 600 hyvinvointialan ammattilaista.

Tarjoamme asiakkaillemme ja työntekijöillemme monipuolisen, kotimaisen ja ihmisläheisen ympäristön, jossa panostetaan kehitystyöhön sekä ihmisten hyvinvointiin. Meille tärkeintä on asiakkaidemme ja työntekijöidemme hyvinvointi – siksi tuotamme ihmisen arvoisia palveluja.

### 2.1 Arvomme

#### **Vastuullisesti kotimainen**

*Tarjoamme asiakkaillemme ja työntekijöillemme monipuolisen, kotimaisen ja ihmisläheisen ympäristön, jossa panostetaan kehitystyöhön sekä ihmisten hyvinvointiin.*

#### **Tasavertaisesti välittävä, erilaisuutta arvostava**

*Jokainen asiakkaamme saa kokea olevansa ainutlaatuinen ja tärkeä yksilö – jokainen tulee nähdyksi ja kuulluksi.*

#### **Turvallisuuden tunteen edistäjä**

*Henkilöstömme vahva ammattitaito ja osaaminen luo jokaiselle asiakkaalle kokemuksen turvallisuuden tunteesta.*

## Jalat maassa, mutta askeleen edellä

*Reagoimme joustavasti ja nopeasti yhteiskunnan tarpeisiin ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti uudistuen. Toimintaamme ohjaa aktiivinen ja aidosti kuunteleva vuorovaikutus.*

## 3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

**Tämä omavalvontaohjelma kattaa seuraavat Solum Yhtiöiden palvelut:**

- **Solum Yhtiöt Lastensuojelu**
- **Solum Yhtiöt Ammatilliset perhekodit**
- **Solum Yhtiöt Ikäihmiset**
- **Solum Yhtiöt Maahanmuutto**
- **Solum Yhtiöt Mielenterveys- ja päihde**

### 3.1 Vastuunjakotaulukko

<b>Johtoryhmä</b>	<p>Vastaa Solum Yhtiössä strategisten tavoitteiden määrittelystä</p> <p>Hyväksyy omavalvontaohjelman sekä laadunhallinnan prosessit palvelualoittain.</p> <p>Antaa vuosittaisessa johdon katselmuksen raportissaan johtopäätökset ja selvityksen omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista sekä määrittelee omalta osaltaan kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle.</p>
<b>Palvelujohto</b>	<p>Varmistaa, että vastuullaan olevat palvelut tuotetaan asiakasturvallisesti ja laadukkaasti.</p> <p>Varmistaa, että vastuullaan olevat palvelut tuotetaan lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen tai rekisteröintiohjeistuksen mukaisesti sekä palvelua ostavan tahon kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti</p>

	Varmistaa vastuullaan olevien yksiköiden riskienhallintaa ja omavalvontaa
<b>Yksikön johtaja</b>	<p>Vastaa, että vastuullaan olevat palvelut tuotetaan lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen tai rekisteröintiohjeistuksen mukaisesti sekä palvelua ostavan tahon kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.</p> <p>Laatia omavalvontasuunnitelma yhdessä henkilöstön kanssa ja huolehtia sen päivittämisestä vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti tai aina tarpeen tullen.</p> <p>Vastata omavalvontasuunnitelman sisällön toteutumisesta omassa yksikössään.</p> <p>Vastata laatuohjelman jalkauttamisesta omaan yksikköönsä.</p> <p>Ylläpitää yksikön positiivista sekä avointa ilmapiiriä, jossa epäkohdat nostetaan avoimesti esille.</p> <p>Vastata yhtiön arvojen ja yhteisesti sovittujen toimintamallien mukaisesta toiminnasta</p>
<b>Työntekijä</b>	<p>Olla mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa.</p> <p>On jokaisen yksikön asukkaan tukena ja apuna, jotta asiakas saa elää Solumin yksiköissä oman näköistään elämää.</p> <p>Omasta sovitusta laadunhallinnan vastuualueesta huolehtiminen, itsensä johtaminen.</p> <p>Laadun valvonta ja ilmoitusvelvollisuus poikkeamista johdolle.</p>

## 4. Tehtyjen sopimusten noudattaminen ja tehtävien lain mukainen hoitaminen

Solum Yhtiöt osallistuu toimialojensa kilpailutuksiin aktiivisesti ja solmii puitesopimukset niiden tahojen kanssa, joissa on tullut valituksi

palveluntuottajana. Lisäksi tarvittaessa laaditaan erillisiä suorahankintasopimuksia hyvinvointialueen, ELY- keskuksen tai Maahanmuuttoviraston käytäntöjen mukaisesti riippuen kuka toimii tilaajana.

Sitoudumme aina täyttämään sopimusehdot ja noudattamaan sopimuksia koko niiden voimassaolon ajan.

Kunkin yksikön vastuhenkilö huolehtii arjen tasolla sopimusten ehtojen toteutumisesta käytännön työssä ja myös henkilökunta perehdytetään arjen toimintaa koskeviin sopimusehtoihin. Mahdollisista poikkeamista sopimusten noudattamiseen liittyen raportoidaan välittömästi kyseiselle sopimuskumppanille ja poikkeamat korjataan välittömästi niiden tultua ilmi.

## 4.1 Henkilöstö

Kunkin yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikössä toteutuu rekisteröintipäätöksen, luvan ja/tai sopimuksien mukainen sekä asiakkaiden palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus. Jokaiselle toimialalle / yksikköön on laadittu oma perehdytysmateriaali sekä perehdytyksen seurantalomake.

Yksiköiden sijaistarpeet pyritään kartoittamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta sijaisjärjestelyihin pystytään reagoimaan. Äkillisissä sijaistarpeissa apuna on sijaislista sekä ohjeistus sijaisten käyttöön.

Henkilöstön rekrytointi perustuu yksiköiden ja palvelualueiden toiminnan tarpeisiin. Työtehtävänvaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään.

Terveystarkastusten ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikistä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista. Lasten sekä ikäihmisten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan lisäksi rikosrekisteriote.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus toteutetaan vuosittaisen palvelualakohtaisen koulutussuunnitelman pohjalta.

Laatuohjelmamme henkilöstö prosessi ohjaa esihenkilöä käymään osaamiskeskustelun kanssa vähintään kerran vuodessa. Myös palautekeskustelu, työhyvinvointikysely sekä tasa-arvokysely toteutetaan yksiköittäin kerran vuodessa.

## **5. palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus**

### **5.1. Palveluiden saatavuus ja jatkuvuuden turvaaminen**

Solum Yhtiöt tarjoavat palveluita eri paikkakunnilla laajasti ympäri Suomen. Eri palvelualueiden yksiköt voivat olla profiililtaan erilaisia, jolla pyrimme edistämään palveluiden saatavuutta ja jatkuvuutta mahdollisimman pitkälle asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Pyrimme järjestämään asiakkaillemme palveluita oikea-aikaisesti ja aina tarpeenmukaisesti.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palveluprosessin osallistuvien eri ammattilaisten ja tietojärjestelmien välillä on tärkeää ja lisää sekä asiakkaan palveluprosessin suunnittelun tai toteutumisen jatkuvuutta. Palvelujen jatkuvuus edellyttää myös niiden saatavuutta.

### **5.2. Turvallisuus ja riskienhallinta**

Solum Yhtiöiden palveluiden turvallisuus koostuu neljästä eri osa-alueesta:

- 1. Asiakasturvallisuudesta**
- 2. Työturvallisuudesta**
- 3. Työsuojelusta**
- 4. Tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta**

Omavalvontasuunnitelma on yksiköiden päivittäinen arjen työväline, joka toimii osana laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä myös riskienhallinnassa. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla varmistetaan toiminnan sekä palvelujen laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Omavalvontasuunnitelmassa on esitetty menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä, miten sosiaalihuollon ammattihenkilön epäkohtien ilmoitusvelvollisuus toteutetaan yksiköittäin.



Työturvallisuus ja työsuojelu on integroitu konsernin liiketoimintaan ja johtamiseen osana työhyvinvointia. Konsernitason linjaukset, suunnitelmat ja seurannan toteuttaa johtoryhmä.

### 5.3.1. Riskienhallinta

Ennakoivan, suunnitelmallisen ja järjestelmällisen riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita sekä varmistaa, ettei yrityksen toiminta tai turvallisuus ole uhattuna.

Riskienhallinta on osa jatkuvaa työn kehittämistä ja osa toiminnan suunnittelua ja se koostuu seuraavista asioista

- **riskien tunnistaminen**
- **riskien suuruuden määrittäminen (seuraus x todennäköisyys)**
- **riskien merkittävyyden ja tarvittavien toimenpiteiden kiireellisyyden arviointi**
- **riskejä vähentävien ja poistavien toimenpiteiden valinta ja toteuttaminen sekä vastuutahot**

Riskiarviot tehdään yksiköittäin vähintään vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa ja niiden tulokset sekä niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet raportoidaan työsuojelupäällikölle. Vuosittaisen riskiarvion ohella jokaisessa yksikössä toteutetaan arjessa jatkuvaa riskiarviota sekä ennen asiakkuuden alkamista varmistamalla asiakkuudesta riittävät taustatiedot asiakkaasta ennen asiakkaan yksikköön tuloa ja asiakkuuden aikana.

## 5.4. Laatutavoitteemme

- **Tasalaatuinen palvelu palvelualoittain**
- **Oman toiminnan arviointi, kehittäminen ja seuranta**
- **Toimintojen selkeys ja yhdenmukaisuus**
- **Taloudellinen toiminta ja henkilöstöressurssien tehokas käyttö**
- **Koko organisaation yhteinen sitoutuminen laatujärjestelmään**
- **Tiedon siirtäminen organisaation eri tasoilta saumattomasti**

## 5.5. Palveluiden laatuohjelma

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastyytyväisyyttä laadunhallinnan jatkuvan arvioinnin tehokkaalla soveltamisella.

Laatu syntyy jokapäiväisessä toiminnassa solumilaisten työn tuloksena. Olemme sitoutuneita tehtäväämme ja vahvistamme luottamusta teko ja kohtaaminen kerrallaan. Vahvistamme ja tuemme asiakkaitamme ja huomioimme hänen voimavarojaan, jotta hän saisi elää oman näköistä, täyttä elämää. Jatkuvalle kehittämiselle ja vastualueiden ylläpitämiselle sekä henkilöstön kouluttamisella varmistamme, että jokainen työntekijä on selvillä sekä palvelun että työn laatuvaatimuksista ja voi osallistua toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen.

Laatuohjelma on otettu käyttöön Mielenterveys & Päihde -palveluissa vuonna 2013 ja sitä on kehitetty toiminnan mukana. Muissa palveluissa laatuohjelmaa on käynnistetty vuosien mittaan. Laadunhallinnan yhtenäistämisen prosessi on käynnistetty vuonna 2024 ja jalkauttamista jatketaan.

### 5.5.1 Vuosikello

Palveluiden laatuohjelmaa ohjaa laadunhallinnan vuosikello, johon on määritetty säännölliset laadunhallinnan toimenpiteet. Vuosikelloa kehitetään aina tarpeen mukaan eteenpäin.

### 5.5.2 Prosessit

Jokaiselle palvelualalle on laadittu omat laadunhallinnan prosessikuvaukset, jotka ohjaavat laatutyötä. Jokaisessa yksikössä prosesseille jaetaan vastuuhenkilöt, joiden tehtävänä on varmistaa oman vastualueensa prosessien eteenpäin viemistä omassa yksikössä. Prosessien toteutumista arvioidaan vuosikellon mukaisissa prosessikokouksissa, joihin osallistuu kustakin laadunhallinnan prosessista vastaavat vastuuhenkilöt yksiköistä. Prosessikokouksien tarkoituksena on toiminnan arviointi ja kehittäminen laatujärjestelmään kootun materiaalin pohjalta.

### Mielenterveys ja päihde

1. Henkilöstö	2. Kuntouttava hoito- ja huolenpito	3. Lääkehoito
4. Palautteet ja arviointi	5. Puhtaus ja ravinto	6. Ylläpito ja turvallisuus

### Lastensuojelu

1. Henkilöstö	2. Kasvatus- ja hoitotyö	3. Lääkehoito
4. Palautteet ja arviointi	5. Puhtaus ja ravinto	6. Ylläpito ja turvallisuus

### Ammatilliset perhekodit

1. Henkilöstö	2. Kasvatus- ja hoitotyö	3. Lääkehoito
4. Palautteet ja arviointi	5. Puhtaus ja ravinto	6. Ylläpito ja turvallisuus

### Ikäihmiset

1. Henkilöstö	2. Hoito- ja huolenpito	3. Lääkehoito
4. Palautteet ja arviointi	5. Puhtaus ja ravinto	6. Ylläpito ja turvallisuus

### Maahanmuutto

1. Henkilöstö	2. Kasvatus- ja -hoito ryhmäkodit	3. Vastaanottopalvelut
4. Palautteet ja arviointi	5. Puhtaus- ja ravinto	6. Ylläpito ja turvallisuus

### 5.5.3. Sisäiset auditoinnit

Solumin yksiköissä suoritetaan sisäiset auditoinnit vähintään kerran vuodessa sisäisen auditoinnin ohjelman mukaisesti. Auditointiohjelma määritetään palvelualoittain yksikön johtajien kokouksessa vuosikellon määrittämänä ajankohtana.

Auditoijina toimivat auditoitavien prosessien vastuuhenkilöt kustakin yksiköstä. Auditointiohjelma päivitetään vuosittain yksikön johtajien kokouksissa. Tällöin

päätetään myös auditointi kohteet. Auditoinnit pidetään vuosittain vuosikellon mukaisena ajankohtana. Prosessien vastaavat sopivat yhteisesti tarkemman auditointipäivän. Auditointiin varataan aikaa siten että kyseisenä päivänä henkilöstömitoitus on suunniteltu niin että auditointiin jää riittävästi aikaa.

Auditointitulosten pohjalta tehdyt kehittämishankkeet ja niiden tulokset käsitellään kahden kuukauden kuluttua yksikön johtajien kokouksessa ja viedään kehittämishankkeiden tulokset yksiköihin sekä johtoryhmälle.

Sisäiset auditoinnit otetaan käyttöön jokaisella palvelualalla vuosien 2024 ja 2025 aikana.

#### 5.5.4 Johdon katselmus

Johdon katselmuksessa luodaan katsaus johtamisjärjestelmän kokonaistilanteeseen ja menneeseen kauteen. Siellä summataan tehdyt toimet ja arvioidaan niiden vaikuttavuutta. Mitä pitäisi mahdollisesti tehdä toisin? Johdon katselmus toteutetaan vuosittain vuosikellon mukaisesti.

## 6. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Solum Yhtiöillä avoin toiminta- ja johtamiskulttuuri on tärkeää ja kannustamme työntekijöitä rohkeasti kehittämään omaa työtään ja palvelujen laatua. Kaikkiin havaittuihin puutteisiin ja epäkohtiin reagoidaan välittömästi ja epäkohta/puute pyritään heti poistamaan tai korjaamaan. Puutteet ja epäkohdat raportoidaan tilanteen vakavuuden mukaan myös johtoryhmälle ja käsitellään aina kyseisen yksikön koko työryhmän kesken toiminnan kehittämiseksi. Tarvittaessa ollaan yhteyksissä myös palvelun tilaajaan sekä valvovaan viranomaiseen.

Solum Yhtiöiden laatuohjelmaan on määritelty organisaation yhteisiä työhajeita sekä ohjeistuksia myös palvelualoittain. Myös poikkeamatilanteisiin on määritetty oma ohjeistuksensa.

Lainsäädännön edellyttämä tieto henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta asiakasturvallisuuteen liittyvästä epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta on kuvattu omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelmissa.

Ilmoittajansuojelulaki (Laki Euroopan unionin ja kansallisen oikeuden rikkomisesta ilmoittavien henkilöidensuojelusta) on astunut voimaan. Lain tarkoituksena on tehostaa Euroopan unionin oikeuden ja kansallisen lainsäädännön täytäntöönpanon valvontaa säätämällä niiden henkilöiden suojelusta, jotka ilmoittavat lain soveltamisalaan kuuluvista rikkomisista. Lain edellyttämä ilmoituskanava ´Whistleblower` epäkohtien ilmaisemiseksi on otettu käyttöön loppuvuodesta 2023. Verkkosivuilla olevan ilmoituskanavan kautta on mahdollista tehdä ilmoituksia havaitsemistaan väärinkäytöksistä ja epäkohdista organisaatiossa. Kanavan kautta organisaatio ilmoittaa myös suoritetuista toimenpiteistä ilmoituksen tekijälle.

Koko yrityksen asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti uhka- ja vaaratilanneilmoitusten kautta jokaisen palvelualan säännöllisesti kokoontuvassa työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Solum Yhtiöt ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat, vaikka epäkohdat olisi saatu korjattua omavalvonnan keinoin.