

Omavalvontaohjelma (OVO)

Solum Yhtiöt 2026

Hyväksytty johtoryhmässä 30.11.2025

Viimeisin päivitys 30.11.2025

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Solum Yhtiöt	3
2.1 Toimintaperiaattemme ja liiketoiminta-alueemme	4
2.2 Arvomme	4
3. Omavalvonnan periaatteet.....	5
3.1 Omavalvontaohjelma (OVO)	5
3.2 Omavalvontasuunnitelma (OVS)	6
4 Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen	7
4.1 Sisäinen valvonta (auditointi)	7
4.2 Työntekijän ja palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus	8
5. Palveluiden laatu, saatavuus, jatkuvuus ja asiakkaiden osallisuus ja yhdenvertaisuus.....	8
5.1 Asiakastyytyväisyyskyselyt	9
5.2 Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus.....	9
5.3 Varautuminen	10
5.4 Asiakkaan osallisuus ja hyvä kohtelu	10
5.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yhdenvertaisuus	10
6. Poikkeamat, riskien arviointi ja –hallinta ja raportointi	11
6.1 Työturvallisuus ja toimintaympäristön riskit	12
6.2 Haitta- ja läheltä piti-tilanteet.....	13
6.3 Lääkehoito ja lääketurvallisuus.....	13
6.4 Epäasiallinen kohtelu.....	14
6.5 Työkykyriskit	14
7. Kantelut ja muistutukset	15
8. Viestintä, julkisuus ja dokumentointi.....	16

1. Johdanto

Omavalvonta on laadukkaan työn ja riskien hallintaa, jonka kautta tunnistamme toiminnassa ilmenevät riskit ja epäkohdat sekä pyrimme korjaamaan ja ennaltaehkäisemään niitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tämä omavalvontaohjelma on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaisesti. Ohjelma toimii perustana palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden jatkuvalla seurannalla ja kehittämiselle. Omavalvonnalla varmistetaan asiakasturvallisuus, laadukkaat palvelut sekä asiakkaiden perusoikeudet.

Omavalvontaohjelma koskee seuraavia palveluita:

- **Ikäihmisten palvelut:** ympärivuorokautinen hoiva, yhteisöllinen asuminen
- **Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palvelut:** ympärivuorokautinen asuminen, yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen
- **Hätämajoitus:** lyhytaikainen ryhmämuotoinen majoittuminen
- **Lasten ja nuorten palvelut:** lastensuojelu laitospalvelut ja perheryhmäkodit, jälkihuollon palvelut
- **Maahanmuuttopalvelut:** soveltuvien osin alaikäisten ryhmäkodeissa

Organisaationa olemme sitoutuneet asiakaslähtöisyyteen, turvallisuuteen, yhdenvertaisuuteen ja jatkuvaan kehittymiseen. Omavalvonta on osa päivittäistä johtamista, toimintakulttuuria ja laadunhallintaa.

Lainsäädäntö ja säädökset

Noudatamme toiminnassamme voimassa olevia lakeja, säädöksiä, palvelusopimuksia, hyvinvointialueiden suosituksia ja viranomaismääräyksiä.

2. Solum Yhtiöt

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

Nykyään vaikutamme nimellä Solum Yhtiöt (markkinointinimenä Solum). Kotimaisena perheyriksenä olemme kasvaneet jo kolmen vuosikymmenen ajan. Tänä aikana toimintamme on laajentunut koskemaan myös

lastensuojelua, maahanmuuttopalveluja, ikäihmisten palveluasumista ja hätmajoituspalveluja. Läpi vuosien olemme pysyneet perheyriityksenä, joka tekee työtään sydämellä – toimimmehan alalla, jossa työtä tehdään ihmiseltä ihmiselle. Alusta alkaen arkemme on perustunut yhteisöllisyyteen ja luottamukseen.

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

2.1. Toimintaperiaattemme ja liiketoiminta-alueemme

Tuotamme maahanmuutto- ja lastensuojelupalveluja, mielenterveys- ja päihdepalveluja, hätmajoituspalveluja sekä tarjoamme palveluasumista ikäihmisille. Toimintamme kattaa yli 20 palveluyksikköä eri puolella Suomea ja meillä työskentelee yli 500 hyvinvointialan ammattilaista. Meille tärkeintä on asiakkaidemme ja työntekijöidemme hyvinvointi. Siksi tuotamme ihmisen arvoisia palveluja.

2.2. 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 periaatteet

Solum tuottaa sosiaali- ja terveystalvaeluita, jotka täyttävät voimassa olevan lainsaadannon ja viranomaismaaraysten vaatimukset. Henkilöstö tuntee keskeiset saadokset ja niiden muutokset; osaaminen varmistetaan tarvittaessa koulutuksin. Aktiivinen osaamisen kehittäminen on tarkeaa palvelujen lainmukaisuuden varmistamisessa.

Omavalvonta on olennainen osa palvelujen laadun ja lainmukaisuuden seuranta. Omavalvontaohjelma sekä palveluyksikkokohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu lainsaadannon ja viranomaisohjeiden mukaisesti. Niiden avulla seurataan palvelujen laatua ja puututaan mahdollisiin epäkohtiin.

Palvelujen toteutumista arvioivat palvelujen tilaajat ja valvovat viranomaiset. Ulkopuolinen valvonta ja palaute auttavat varmistamaan, että toiminta on saadosten mukaista ja kehittyy tavoitteiden suuntaisesti.

Omavalvonnalla varmistetaan, että:

- palvelut toteutuvat lain ja sopimusten mukaisesti
- toiminta on asiakas- ja potilasturvallista
- mahdolliset riskit ja puutteet tunnistetaan ja korjataan ajoissa
- henkilöstön osaaminen on ajan tasalla ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti
- toiminta perustuu läpinäkyvyyteen, luottamukseen ja jatkuvaan parantamiseen

3.1. Omavalvontaohjelma (OVO)

Laki sosiaali- ja terveystalvaelujen järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että yksityinen palveluntuottaja varmistaa tehtäviensä lainmukaisen hoitamisen ja sopimustensa noudattamisen omavalvonnalla. Lisäksi palveluntuottajan on laadittava omavalvontaohjelma vastuulleen kuuluvista palveluista ja tehtävistä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021).

Solumin omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten seuraamme tuottamiemme palveluiden laatua, turvallisuutta, jatkuvuutta, saatavuutta ja yhdenvertaisuutta sekä miten havaitut puutteet korjataan ja raportoidaan.

Ohjelmassa määritellään myös menettelyt, joilla varmistetaan palvelujen toteutuminen lainsäädännön ja sopimusten mukaisesti.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa palveluntuottajaa, joka tuottaa palveluja useammassa kuin yhdessä yksikössä, laatimaan omavalvontaohjelman vastuullaan olevista palveluista ja pitämään sen julkisesti nähtävillä. Velvoite ei koske vastaanottopalveluja tuottavia yksiköitä.

3.2. Omavalvontasuunnitelma (OVS)

Palveluyksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten omavalvontaa toteutetaan yksikön päivittäisessä toiminnassa. Suunnitelman avulla seurataan toiminnan laatua, turvallisuutta ja sisältöä.

Vastaanottopalveluita tuottavat ryhmäkodit ja vastaanottokeskukset laativat omavalvontasuunnitelman Maahanmuuttoviraston ohjeiden mukaisesti ja toteuttavat omavalvontaa näiden linjausten pohjalta.

Omavalvonnan osa-alueet

VUOSIKELLON MUKAAN

VUOSIKELLON MUKAAN				
<p>Asiakastyö</p> <ul style="list-style-type: none"> Kirjaaminen Auditoinnit Asiakastyytyväisyys Palautteet Poikkeamat <p>LASTENSUOJELU</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoito ja kasvatus <p>MIELENTERVEYS- JA PÄIHDE</p> <ul style="list-style-type: none"> Ohjaus ja kuntoutus <p>IKÄIHMISET</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoiva ja huolenpito <p>MAAHANMUUTTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoito ja kasvatus Vastaanottopalvelut <p>Mittaaminen ja arviointi</p>	<p>Lääkehoito</p> <ul style="list-style-type: none"> Lääkehoitosuunnitelma Kirjaaminen Poikkeamaseuranta <p>Mittaaminen ja arviointi</p>	<p>Puhtaus & ravinto</p> <ul style="list-style-type: none"> Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma Siivouksen omavalvontasuunnitelma <p>Mittaaminen ja arviointi</p>	<p>Ylläpito & turvallisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Poistumisturvallisuusselvitys Palo- ja pelastussuunnitelma Kiinteistö- ja turvallisuuskatselmus Turvallisuuskävelyt Tietoturvasuunnitelma Tietosuojaselosteet <p>Mittaaminen ja arviointi</p>	<p>Henkilöstö</p> <ul style="list-style-type: none"> Työvirekysely Työnohjaus Koulutussuunnitelma Ennaltaehkäisevä työterveys Rekrytointi ja sijaikäytänteet Läheltä piti-raportointi Työtaturma-raportointi Palkkamalli Henkilöstön palaverikäytänteet Solum intranet <p>Mittaaminen ja arviointi</p>
<p>Laatutyöryhmä</p> <ul style="list-style-type: none"> Palvelun laadun kehittäminen Omavalvonnan raportointi 				

4. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Yrityksen johto vastaa omavalvontaohjelman toimeenpanosta koko organisaation tasolla. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii palveluyksikkötason omavalvonnan päivittämisestä ja käytännön toteutuksesta yhdessä työntekijöiden kanssa. Omavalvonta on osa jokaisen työntekijän työtä ja sisältyy perehdytykseen. Laatutyöryhmä tukee palveluyksiköitä, ohjaa omavalvonnan toteuttamista ja seuraa sen vaikuttavuutta.

Jokainen palveluyksikkö laatii oman omavalvontasuunnitelman (OVS), joka perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja tuotettuihin palveluihin. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa:

- palvelun sisältö ja asiakasryhmät
- henkilöstörakenne
- lääkehoidon käytännöt
- poikkeamien käsittely
- suunnitelman saatavuus (ilmoitustaulu ja verkkosivut)
- suunnitelma päivitetään vähintään kolme kertaa vuodessa ja aina toiminnan muuttuessa

Turvallisen asuin- ja työympäristön takaamiseksi teemme säännöllisesti riskien arviointia. Tässä käytämme työkaluna riskien arviointi -mittaria. Riskienhallinta kattaa asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden, tietosuojan ja tila- sekä laiteturvallisuuden.

Poikkeamat ja haittatapahtumat kirjataan, ne analysoidaan henkilöstöpalaverissa, ja tarvittavat kehittämistoimet dokumentoidaan, sekä kuukausittain raportoidaan palvelujohdolle ja kvartaaleittain johtoryhmälle. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan sekä yrityksen palvelujohtoon, että palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa viranomaiselle.

4.1. Sisäinen valvonta (auditointi)

Omavalvonnan osa-alueita seurataan vuosittain tehtävillä sisäisillä auditoinneilla valitulla aihealueella. Havainnoista laaditaan raportit, joissa tunnistetaan kehittämiskohteet ja onnistumiset. Korjaavat toimet aikataulutetaan ja niiden toteutumista seurataan systemaattisesti.

4.2. Työntekijän ja palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Kaikilla työntekijöillä on valvontalain 29 § mukaan velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta toiminnasta palveluyksikön vastuuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Epäkohtien korjaamiseen ryhdytään viipymättä yhteistyössä tukitoimintojen kanssa.

Valvontalain 29 § mukaan Solumin on palveluntuottajana välittömästi ilmoitettava omassa tai alihankintana tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat tai vakavasti vaarantaneet tapahtumat tai epäkohdat, sekä puutteet, joita palveluntuottajana emme ole kyenneet korjaamaan omavalvonnan keinoin.

5. Palveluiden laatu, saatavuus, jatkuvuus ja asiakkaiden osallisuus ja yhdenvertaisuus

Palvelujen laadun perustana on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen, vuorovaikutteinen arjen työ sekä ammattitaitoinen ja perehdytetty henkilöstö, joka ymmärtää asiakkaan yksilöllisen tilanteen, odotukset ja tarpeet. Laadukas palvelu on turvallista ja toteutuu lakien, asetusten ja sopimusten mukaisesti. Toiminnan pohjana palveluyksikötasolla on yksikön omavalvontasuunnitelma ja toimintasuunnitelma. Nämä tehdään yhteistyössä palveluyksikön vastuuhenkilön, henkilöstön ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden ajantasaiset päivittäiskirjaukset sekä hoito-, -kasvatus-, kuntoutus-, sekä palvelusuunnitelmat todentavat palvelun laatua.

Palvelun laadun toteutumista arvioidaan jatkuvasti osana arkea asiakastilanteissa ja henkilöstöpalavereissa. Laadun toteutuminen on koko henkilöstön vastuulla. Palautetta kerätään säännöllisesti eri kanavien kautta:

- asiakas-, läheis- ja tilaajakyselyt
- palveluyksikön asiakas- ja yhteisökokoukset
- arjen vuorovaikutus ja asiakastyö

Palaute käsitellään sekä palveluyksikkö- että johdon tasolla. Tuloksissa tarkastellaan mm. NPS-lukua (Net Promoter Score), positiivisten palautteiden osuutta (%) sekä kehitysehdotusten määrää ja sisältöä. Tulosten perusteella laaditaan kehitysehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Asiakkaiden ja läheisten osallisuutta vahvistetaan osallistamalla heidät palvelusuunnitelman laadintaan, arjen päätöksentekoon ja palautteiden hyödyntämiseen.

Palvelun laadun keskeiset periaatteet:

- asiakkaan osallisuus
- kohtelu ja itsemääräämisoikeus
- yhdenvertaisuus
- palvelun saatavuus ja jatkuvuus
- varautuminen poikkeustilanteisiin

5.1. Asiakastyytyväisyyskyselyt

Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tulokset käsitellään palveluyksikössä ja raportoidaan johtoryhmässä. Tuloksista nostetaan kehityskohteita ja tavoitteita toiminnan jatkuvaan parantamiseen.

5.2. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Solum on organisaationa kasvava ja pyrimme vastaamaan eri hyvinvointialueiden palvelutuotannon tarpeisiin. Osallistumme myös kattavasti hyvinvointialueiden kilpailutuksiin.

Henkilöstön pysyvyys ja rekrytointi on tärkeässä osassa palvelujen saatavuuden turvaamisessa. Pyrimme jatkuvasti kehittämään työntekijöiden osaamista ja pitämään yllä hyvinvointia. Solumilla järjestetään kerran vuodessa työvirekysely, jonka tulokset puretaan koko henkilöstön kanssa palveluyksikötasolla ja puruista nousee kehitystoimenpiteitä, joita työstetään sekä seurataan. Kysely toteutetaan yhteistyössä eläkevakuutusyhtiömme kanssa. Nämä tulokset raportoidaan johtoryhmälle kerran vuodessa.

Palvelujen saatavuutta turvataan myös riittävällä ja koulutetulla sijaisringillä. Solumille on laadittu organisaatiotasoinen henkilöstön kehittämissuunnitelma, jossa henkilöstön saatavuuden ja osaamisen varmistamista on kuvattuna tarkemmin. Solum rekrytoi henkilöstöä avoimna oleviin tehtäviin ja pyrimme vahvistamaan sijaisrinkiä jatkuvasti, jotta henkilöstön saatavuus on varmistettu ja palvelujen laatu pystytään turvaamaan tutulla henkilökunnalla. Henkilöstön vaihtuvuutta ja syitä seurataan ja raportoidaan johtoryhmälle kaksi kertaa vuodessa.

Tuotamme monipuolisesti palveluja eri asiakasryhmille minkä vuoksi tarkastelemme jatkuvuutta eri näkökulmista. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palveluprosessiin osallistuvien eri ammattilaisten ja tietojärjestelmien välillä on tärkeää ja se lisää asiakkaan palveluprosessin suunnittelun ja toteutumisen jatkuvuutta. Asiakkaiden tunteminen ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen on tärkeä osa jatkuvuutta. Toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi huollamme ja ylläpidämme palveluyksikköjen käytössä olevia kiinteistöjä säännöllisesti.

5.3. Varautuminen

Solumin palveluyksiköissä on omavalvontasuunnitelman lisäksi käytössä turvallisuussuunnitelmat (palo-, pelastus- ja poistumissuunnitelmat) sekä ajantasaiset valmiussuunnitelmat, joiden tarkoituksena on turvata asiakkaiden hyvinvointi ja palvelujen jatkuvuus poikkeus- ja häiriötilanteissa. Suunnitelmissa on kuvattu riskit, vastuut, toimintamallit ja viestintäohjeet erilaisiin tilanteisiin, kuten sähkökatkoksiin, henkilöstövajeeseen tai evakointia edellyttäviin tilanteisiin. Valmiussuunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa ja siihen perehdytetään koko henkilöstö.

5.4. Asiakkaan osallisuus ja hyvä kohtelu

Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuus näkyy asiakkaiden kuuntelemisena ja heidän mielipiteidensä huomioon ottamisena. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa heitä ja heidän yhteisöään koskeviin asioihin.

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtaaminen toteutuu joka päivä yksiköiden arjessa. Asiakas kohdataan kunnioittavasti ja häntä kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa.

5.5. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yhdenvertaisuus

Palvelua toteutettaessa huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja heillä on oikeus vaikuttaa ja osallistua saamaansa palveluun ja sen toiminnan toteuttamiseen. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja heidät kohdataan yksilöinä. Palveluyksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten itsemääräämisoikeutta vahvistetaan arjessa, ja kuinka toimitaan, jos kohtaa palvelun toteuttamisessa epäkohdan.

Asiakkailla on oikeus saada hyvää kohtelua siten että jokaisen yksityisyyttä, vakaumusta ja ihmisarvoa kunnioitetaan ilman syrjintää. Huolehdimme että asiakkaat ovat tietoisia omista oikeuksistaan.

6. Poikkeamat, riskien arviointi ja –hallinta ja raportointi

Riskienhallinta on olennainen osa Solumin omavalvontaa, se on työtä asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi sekä toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi. Riskienhallintaan osallistuu omalta osaltaan jokainen työntekijä, se on tilanteiden arvioimista, suunnittelua ja kehittämistä.

Tunnistamme ja arvioimme riskejä, jotka liittyvät asiakkaisiin, työntekijöihin, toimintaan ja toimintaympäristöön. Turvallisuuden huomioiminen sekä riskien ennakoiminen ovat kiinteä osa toimintakulttuuriamme.

Riskejä tunnustetaan monipuolisesti seuraavien lähteiden kautta:

- asiakas-, läheis- ja tilaajapalautteet
- viranomaistarkastukset ja ohjaus
- henkilöstökokoukset ja havainnointi
- poikkeama-, haitta- ja läheltä piti -ilmoitukset
- kiinteistö- ja turvallisuustarkastukset
- tietosuojailmoitukset
- väärinkäytösepäily ilmoitukset
- prosessien arviointi ja mittaaminen

Palautteet ja poikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa, joissa sovitaan tarvittavista ehkäisevistä tai korjaavista toimenpiteistä. Toimintaan liittyvät keskeiset prosessit on kuvattu ja ne löytyvät intrasta, ja niihin liittyvät mahdolliset riskitilanteet on pyritty ennakoimaan.

Riskien arviointi tehdään jokaisessa yksikössä vähintään kerran vuodessa ja toiminnassa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Arvioinnin tulokset, suunnitellut ja toteutetut toimenpiteet sekä valvonta raportoidaan työsuojelupäällikölle vuosikellon mukaisesti. Vuosittaisten arviointien lisäksi riskejä arvioidaan jatkuvasti osana arjen työtä.

Turvallisuutta varmistetaan ajantasaisilla pelastus- ja valmiussuunnitelmillä, vähintään kerran vuodessa toteutettavilla palo- ja poistumisharjoituksilla toimitilojen tarkastuksilla, turvallisuuskävelyillä sekä hälytys- ja turvalaitteiden testauksilla. Häätätilanteissa nopean reagoinnin varmistavat ensiapukoulutettu henkilöstö sekä asianmukaiset ensiapuvälineet jokaisessa yksikössä.

Keräämme palautetta jatkuvasti. Palveluyksiköissä on palautekanavat, joissa palautetta voi antaa sekä kirjallisesti, että suullisesti. Nämä käydään läpi kerran kuukaudessa henkilöstöpalaverissa. Tulosten perusteella laaditaan kehitysehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Poikkeamailmoitukset tehdään ja käsitellään poikkeamaprosessin mukaisesti. Nämä raportoidaan lisäksi kvartaaleittain johtoryhmälle. Mahdolliset vakavat poikkeamat ilmoitetaan aina yrityksen sisäisen ohjeen mukaisesti palvelujohtoon, liiketoimintajohtajalle, toimitusjohtajalle. Vakavat poikkeamat ilmoitetaan aina tilaajalle ja valvovalle viranomaiselle.

Whistleblower-ilmoituskanava

Solumilla on käytössä ilmoituskanava (whistleblower), jonka kautta työntekijät ja sidosryhmät voivat luottamuksellisesti ilmoittaa epäilyistä väärinkäytöksistä, lainvastaisesta toiminnasta tai eettisten periaatteiden rikkomuksista.

Ilmoituskanava on osa omavalvontaa, ja se perustuu ilmoittajansuojelulakiin (1171/2022).

Ilmoitukset käsitellään puolueettomasti ja luottamuksellisesti, ja ilmoittajaa suojellaan lain mukaisesti vastatoimilta. Ilmoituskanavan on saatavilla verkkosivuilla: <https://solum.fi/> sekä henkilöstölle tarkoitettu intranetissä.

6.1. Työturvallisuus ja toimintaympäristön riskit

Työturvallisuus näkyy työympäristön ja työolosuhteiden jatkuvana kehittämisenä ja parantamisena. Tavoitteena on ehkäistä työperäisiä terveyshaittoja, ammattitauteja ja työtapaturmia.

Työturvallisuusasioita käsitellään henkilöstöpalavereissa säännöllisesti ja turvallisuuskävelyt toteutetaan vuosikellon mukaisesti. Konsernin virallinen työsuojelutoimikunta kokoontuu kerran kvartaalissa, ja palvelualojen työsuojeluvalltuudet vierailevat säännöllisesti oman palvelualansa yksikön johtajien kokouksissa tuomassa ja saamassa tietoa työsuojeluasioihin liittyen.

Solum Yhtiöllä on erillinen työsuojelun toimintaohjelma, jossa työsuojelun- ja turvallisuuden kokonaisuus on kuvattu kattavasti.

Toimintaympäristön riskejä voi olla työmenetelmiin tai prosesseihin liittyvät riskit, asiakkaisiin tai henkilöstöön liittyvät riskit sekä taloudelliset riskit. Toimintaympäristön riskejä arvioidaan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa eri näkökulmista ja tunnistetuille riskeille suunnitellaan toimenpiteet ja niiden toteutumista seurataan.

6.2. Haitta- ja läheltä piti-tilanteet

Solumilla on käytössään läheltä piti- ja tapaturmailmoituslomake, mihin kirjataan työntekijälle tapahtuneet "*läheltä piti*- tilanteet" sekä tapaturmat, lisäksi ne käsitellään viikkopalavereissa riskien vähentämiseksi. Lomake löytyy henkilöstön intranetistä. Asiakkaille tapahtuvat haitta- ja läheltä piti -tilanteet kirjataan sekä asiakastietojärjestelmään että poikkeamana, jotka käsitellään ja raportoidaan poikkeamaprosessin mukaisesti.

6.3. Lääkehoito ja lääketurvallisuus

Lääketurvallisuus on osa jokapäiväistä työtä. Jokaisella yksiköllä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma. Henkilöstön lääkeosaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja osaamistesteillä. Lääkehoidon poikkeamat analysoidaan, ja analyysien tuloksia hyödynnetään osaamisen kehittämisessä.

Suunnitelmallisesti järjestetään koulutuksia muun muassa:

- haavanhoidosta
- ensiavusta (EA)
- lääketurvallisuudesta
- valvonnasta ja riskienhallinnasta

Lääkehoito Solumin toimintayksiköissä perustuu lääkärin hyväksymään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on keskeinen osa sekä lääkehoidon turvallisuuden varmistamista että perehdytystä (STM: Turvallinen lääkehoito - opas, 2021).

Lääkehoidon prosessia arvioidaan neljä kertaa vuodessa. Arvioinnissa tarkastellaan henkilöstön lääkehoitokäytäntöjä, lääkepoikkeamien määrää sekä poikkeamien käsittelyä henkilöstöpalavereissa.

Tavoitteena on turvallinen, suunnitelmien ja ohjeiden mukainen lääkehoito sekä toimiva yhteistyö apteekkien ja terveydenhuollon yksiköiden kanssa. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkärin hyväksymät lääkeluvat, ja lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat yksiköiden henkilöstön tiedossa.

Arviointien tulokset käsitellään aina seuraavassa henkilöstöpalaverissa, ja kehittämistoimet kirjataan muistioon. Mahdolliset poikkeamat käsitellään välittömästi ja viikkopalaverissa. Kerran vuodessa järjestetään yhteinen lääkehoidon prosessin arviointikokous, jonka tavoitteena on toimintakäytäntöjen yhteinen kehittäminen.

Palvelujohdolle raportoidaan lääkehoidon prosessista vähintään kerran vuodessa. Tarvittaessa johtoryhmä antaa ohjausta tai kehittämisehdotuksia. Prosessien arviointien pohjalta tunnistetaan myös koulutustarpeita ja suunnitellaan toimenpiteet osaamisen varmistamiseksi.

6.4. Epäasiallinen kohtelu

Solumilla on nollatoleranssi kaikenlaisen häirinnän ja epäasiallisen käyttäytymisen suhteen. Häirintään ja epäasialliseen kohteluun työyhteisössä pyritään puuttumaan suoraan tai ilmoittamalla huomiosta yksikön johtajalle, esihenkilölle, työsuojeluvaltuutetulle tai HR-johtajalle.

Työnantajan velvollisuus on puuttua epäasialliseen kohteluun ja ryhtyä asianmukaisiin toimenpiteisiin välittömästi saatuaan tiedon asiasta.

Asiakasnäkökulmasta palveluntuottajana henkilöstöön kuuluvan tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (§29). Mikäli ilmoituksen jälkeen epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä on ilmoitusvelvollisuus asiasta valvontaviranomaiselle. Myös ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on oikeus ilmoittaa asiasta.

6.5. Työkykyriskit

Solumilla on käytössä varhaisen välittämisen toimintamalli, jonka tavoitteena on tunnistaa työkykyä vaarantavat tekijät mahdollisimman varhaisessa

vaiheessa. Varhaisen välittämisen toimintamalli on kuvattuna erikseen ja esihenkilöt ovat koulutettu sen mukaiseen toimintaan. Lisäksi esihenkilöitä on koulutettu työkykyjohtamisen teemoista yhteistyössä eläkevakuutusyhtiömme kanssa.

Työkykyä ylläpitävällä toiminnalla tarkoitetaan kaikkea toimintaa, jolla pyritään vaikuttamaan terveyteen, työ- ja toimintakykyyn, työhyvinvointiin ja tuottavuuteen.

7. Kantelut ja muistutukset

Palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen palveluyksikön johtajalle ja/tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluyksiköstä vastaava johtaja yhdessä liiketoiminta- ja/tai palvelujohtajan kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus. Muistutuksen saavuttua aloitetaan selvitystyö, jonka perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Muistutuksista tiedotetaan myös palvelujohtajaa sekä liiketoimintajohtajaa. Tavoitteena on asian käsittely yksikössä ja hyvinvointialueen kanssa. Jos asia ei selviä muistutusmenettelyllä, siirytään kantelumennettelyyn. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa.

Kanteluun laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Tarvittavat muutokset käsitellään ja sovitaan yksikön viikkopalaverissa, ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa. Kaikki kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään myös Solumin johtoryhmässä, jolloin mahdolliset muutostarpeet huomioidaan koko konsernissa. Muistutuksesta, vastauksesta ja mahdollisesta kantelusta tiedotetaan ajantasaisesti myös palvelun tilaajaa.

8. Viestintä, julkisuus ja dokumentointi

Omaevalvontaohjelma on julkinen asiakirja. Se on nähtävillä yksiköissä ja Solumin verkkosivuilla (<https://solum.fi/>). Ohjelma sisältyy henkilöstön perehdytykseen ja se päivitetään vähintään kahden vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan muuttuessa. Omaevalvonnan toteutumista raportoidaan säännöllisesti konsernin johdolle, yhteistyötahoille ja viranomaisille.

Viestinnässä korostetaan avoimuutta, turvallisuutta ja luottamuksen rakentamista. Solumilla on käytössään oma intranet henkilöstön ohjeistamista ja perehdytystä varten. Omaevalvontaan liittyvä viestintä toteutuu eri tasoilla:

- sisäisessä viestinnässä ja perehdytyksessä
- omaevalvontaraportoinnissa
- ulkoisessa viestinnässä, kuten verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa