

Profiam

OMAVALVONTAOHJELMA



Sisällys

1. JOHDANTO	1
2. PROFIAM OY.....	1
3. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN NOUDATTAMINEN.....	2
4. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN	4
5. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS	4
5.1. Palvelujen saatavuus.....	4
5.2. Palvelujen jatkuvuus	5
5.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	5
5.4. Palvelujen yhdenvertaisuus	6
6. HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN	7
7. SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN	7

1. JOHDANTO

Sote-järjestämislain (612/2021) 26 § mukaan palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Tässä ohjelmassa määritetään, miten varmistetaan palveluiden toteuttaminen sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmassa kuvataan muun muassa palvelujen toteutumisen, turvallisuuden, laadun sekä asiakkaiden ja potilaiden palveluiden yhdenvertaisuuden seuranta, sekä tavat, joilla puutteellisuudet ja poikkeamat korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma, sisältäen yksiköiden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmat, on tärkeä osa Profiamin toimintaa ja sisältyvät käytössä olevaan laatu järjestelmään. Olemme tarkkoja ja ylpeitä toimintamme korkeasta ja tasaisesta laadusta sekä vahvasta arvopohjasta, joka näkyy jokapäiväisessä toiminnassamme niin asiakastyössä kuin sisäisessä työyhteisön keskinäisessä toiminnassa ja prosesseissa.

Profiamin toimintayksiköille on laadittu omat omavalvontasuunnitelmat, joihin on kattavasti koottu mm. palveluiden laadun seurantaan liittyvät toimet perehdytyksestä jokapäiväiseen toimintaan ja poikkeamatilanteiden raportointiin ja käsittelyyn. Laatu poikkeamista sekä uhka-/vaaratilanteista raportoidaan laatu järjestelmän mukaisesti. Raportit käsitellään aina lähiesihenkilön sekä yhtiön johtoryhmän toimesta. Uhka- ja vaaratilanneraportit viedään myös työsuojelutoimikunnan käsittelyyn. Tavoitteena on jatkuva toiminnan kehittäminen ja poikkeamien minimoiminen.

2. PROFIAM OY

Profiam tuottaa monipuolisia ja moniammatillisia sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluita. Yrityksen fyysiset palvelupisteet sijaitsevat Turussa, Tampereella, Hämeenlinnassa (terapiavastaanotto-tila), Jyväskylässä ja Helsingissä. Palveluita tuotetaan laajalti koko Suomeen.

Profiamin palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaita yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti, suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti asiakkaiden

voimavaroja vahvistaen. Profiamin aidosti moniammatillinen henkilökunta koostuu kokeneista sosiaali-, terveydenhuolto- ja kasvatustalon ammattilaisista.

Sosiaalihuollon palveluita toteutetaan pääosin kotiin vietävinä palveluina:

- Avoperhekuntoutus
- Perhe- ja vanhemmuuden arviointi
- Tehostettu perhetyö
- Perhetyö
- Ammatillinen tukihenkilötyö
- Tuettu asuminen
- Muut asiantuntijatyöt ja palvelut

Lisäksi toteutamme mm. tapaamispaikkatoimintaa Helsingin toimipisteessämme (valvotut ja tuetut tapaamiset, valvotut vaihdot).

Terveydenhuollon palveluina toteutamme erityisesti erilaisia terapia- ja keskustelupalveluita:

- Psykoterapia (yksilö, pari- ja perhe)
- Lyhytterapia
- Psykologien ja sairaanhoitajien keskustelutuki
- Psykologin tutkimukset ja arvioinnit

Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluiden lisäksi Profiam tuottaa alan ammattilaisten tueksi suunnattuja palveluita, kuten työnohjausta, koulutuspalveluita ja konsultointia.

Työtämme ohjaavat arvot

- ✓ Ihmisen ja perheen arvostus
- ✓ Rohkeus ja itsenäisyys asiakkaan edun puolustamisessa
- ✓ Herkkyys ja välittäminen
- ✓ Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus
- ✓ Yhteistyökyky ja palvelualttius
- ✓ Luovuus ja kehitysmuutosmyönteisyys

3. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN NOUDATTAMINEN

Profiamin palveluiden on tarkoitus täydentää hyvinvointialueiden omaa palveluvalikkoa huomioiden lainsäädännön vaatimukset. Hyvinvointialueet eivät mm. saa hankkia yksityiseltä palveluntuottajalta palveluja, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä, jollei lailla erikseen toisin säädetä. Profiamin palvelut eivät sisällä julkisen vallan käyttöä.

Kaikessa Profiamin toiminnassa noudatetaan kyseisiä palveluita ja niiden tuottamista koskevia voimassa olevia lakeja ja asetuksia, mm.:

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 1053/2011
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Asetus yksityisestä terveydenhuollosta 744/1990

Hyvinvointialueiden järjestämisvastuun alle kuuluvien palveluiden osalta noudatetaan myös Lakia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.

Huomioitavia em. laeissa säädettyjä asioita ovat mm.:

- Yksityisellä palveluntuottajalla on oltava hyvinvointialueen hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä muut riittävät toimintaedellytykset.
- Yksityisen palveluntuottajan on oltava riittävän vakavarainen, jotta se pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä.
- Yksityisen palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava vastuuhenkilö sekä toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä määrä toimintokohtaisia vastuuhenkilöitä. Toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa järjestämislaissa säädettyjen vaatimusten ja lain 15 §:ssä tarkoitettujen sopimusvelvoitteiden täyttyminen yksityisen palveluntuottajan toiminnassa käytännön tasolla. Toimintokohtaisen vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia vastuualueellaan sopimuksen alaan kuuluvien tehtävien lainmukaisesta hoitamisesta käytännön tasolla.

Profiamin toimintayksiköille on nimetty sosiaalihuollon osalta palveluista vastaava henkilö ja terveydenhuollon palveluiden osalta palveluista vastaava johtaja, jotka täyttävät lainsäädännön ja valvovien viranomaisten edellytykset. Vastuuhenkilöt sekä muut johtoryhmän jäsenet huolehtivat sekä sopimusvelvoitteiden että palvelulle asetettujen lainsäädännön vaatimusten toteutumisesta työskennellen tiiviisti asiakasrajapinnalla hallinnollisten tehtäviensä rinnalla. Arjen toimintaa johtavat aluepäälliköt vastaavat yhdessä toimitusjohtajan ja em. vastuuhenkilöiden kanssa muun muassa henkilökunnan riittävydestä, osaamisen ylläpidosta ja täydentämisestä sekä muiden toimintaedellytysten täyttymisestä.

4. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Profiam osallistuu palveluvalikkonsa piiriin kuuluvien palveluiden julkisiin kilpailutuksiin ja solmii puitesopimukset hyvinvointialueiden / mahdollisten muiden kilpailuttajatahojen kanssa. Lisäksi tarjoamme suorahankintapalveluita, joihin liittyen laaditaan suorahankintasopimuksia. Yksityisasiakkaiden terapiapalveluissa laaditaan Profiamin/terapeutin ja asiakkaan välinen terapiasopimus. Olemme sitoutuneet kaikkiin tehtyihin sopimuksiin ja niiden ehtoihin sopimusten koko voimassaolon ajan.

Profiamin aluepäälliköt, yksiköiden vastuhenkilöt ja toimitusjohtaja huolehtivat sopimusten ehtojen toteutumisesta käytännön työssä yhdessä koko henkilöstön kanssa. Mahdollisista poikkeamista sopimusten noudattamisessa laaditaan aina laatujärjestelmän mukaisesti poikkeamaraportti ja tilanne raportoidaan sopimuskuukausraportilla. Kaikki mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi niiden tultua ilmi. Poikkeamaraporttien käsittelyyn kuuluu myös toiminnan ja prosessien jatkuva kehittäminen tulevien poikkeamien välttämiseksi.

5. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS

5.1. Palvelujen saatavuus

Yksityisenä palveluntuottajana Profiam tuottaa hyvinvointialueille palveluita täydentämään näiden omaa palvelutuotantoa, kun tarvitaan esimerkiksi lisäkapasiteettia, joustavia ratkaisuja tai erityisosaamista. Palvelua tuotetaan hyvinvointialueiden kanssa voimassa olevien sopimusten mukaisesti.

Pyrimme pitämään hyvinvointialueet säännöllisesti ajan tasalla ajankohtaisesta henkilöstöresurssitilanteestamme eli mahdollisuudesta ottaa vastaan uusia asiakkaita. Oleellista on arvioida myös kunkin asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen vastaavan osaaminen löytyminen. Joustavalla sijaisjärjestelyllä palveluiden saatavuutta varmistetaan myös poikkeustilanteissa ja työntekijöiden poissaolojen kohdalla.

Laadukkaalla rekrytoinnilla, henkilöstön perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksilla varmistetaan, että pystymme tarjoamaan riittävästi ja oikeanlaista osaamista hyvinvointialueen käyttöön.

5.2. Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen 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. Profiam sitoutuu aina määrääjäksi yksittäisen asiakkaan tukemiseen, kuten palvelunjärjestäjänä toimivan hyvinvointialueen kanssa sovitaan.

Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan säännöllisellä tietojen siirrolla tilaajan ja palveluntuottajan välillä. Palveluita koskevasta raportoinnista on sovittu pääsääntöisesti hyvinvointialueen palveluita koskevissa puitesopimuksissa.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Profiamin valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja.

5.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa ja systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvonta on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä arkityössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Profiamin omavalvontasuunnitelmissa kuvataan ennakoivat ja korjaavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta:

- menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi
- toimintatapa, kun palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- tai potilasturvallisuus uhkaa vaarantua
- epäkohtailmoituksen tekeminen ja käsittely

- kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaamisen varmistaminen

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Profiamilla henkilöstösuunnittelua tehdään jatkuvasti ja erityisesti hyvinvointialueiden puitesopimisten katkoskohdissa (sopimusten päättyessä ja uusien alkaessa) sekä tilanteissa, joissa hyvinvointialueiden palveluiden ostamisen määrässä tai tavassa tapahtuu muutoksia.

Lääkehoitosuunnitelma

Profiamin palveluihin ei kuulu lääkehoitoa, joten Profiamilla ei ole lääkehoitosuunnitelmaa.

Tietoturvasuunnitelma

Profiamin tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain 784/2021 27 §:n ja THL:n määräyksen 3/2021 mukaisesti. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti.

Tietoturvasuunnitelman pohjalta on laadittu myös kattava tietoturva- ja tietosuojahje henkilöstölle. Tämä ohje käsittelee sekä uuden työntekijän kanssa työsuhteen alussa että säännöllisesti vuosittain.

Riskienhallinta

Profiamilla toteutetaan säännöllistä riskienhallintaa, jolla pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään mahdollisia vaaratilanteita. Riskiarviot toteutetaan säännöllisesti koko yrityksessä. Riskiarvion ohella jokaisessa yksikössä toteutetaan arjessa säännönmukaista riskiarviota. Riskienhallinnan käytännöt ja vastuut on kuvattu tarkemmin yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

5.4. Palvelujen yhdenvertaisuus

Profiam on sitoutunut asiakkaidensa ja hyvinvointialueen asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistamiseen mm. noudattamalla hyvinvointialueiden yhdenvertaisuussuunnitelmia.

6. HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN

Profiamin yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palvelutuottaja. Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta.

Vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat korjataan mahdollisimman pian turvataksemme hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon myös asiakkailta ja potilailta saatava palaute, omaisilta ja läheisiltä saatava palaute, palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti Profiam ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Lainsäädännön edellyttämä tieto henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvästä epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa.

Laki Euroopan unionin ja kansallisen oikeuden rikkomisesta ilmoittavien henkilöiden suojelusta edellyttää ilmoituskanavaa (ns. "Whistleblow"), joka otetaan Profiamilla käyttöön joulukuussa 2023. Kanavana hyödynnetään Vihjaa.fi-palvelua. Ilmoituskanavan kautta henkilöstön on mahdollista tehdä ilmoituksia havaitsemistaan väärinkäytöksistä ja epäkohdista organisaatiossa. Kanavan kautta organisaatio ilmoittaa myös suoritetuista toimenpiteistä ilmoituksen tekijälle.

7. SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Profiamin omavalvontaohjelma on jokaisessa Profiamin palvelupisteessä esillä yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa. Lisäksi omavalvontaohjelma löytyy Profiamin kotisivuilta. Omavalvontaa toteutetaan jokaisessa Profiamin yksikössä osana arjen asiakastyötä. Omavalvonnan seurantaan perustuvat havainnot

analysoidaan ja raportoidaan julkisesti vähintään kerran vuodessa Profiamin kotisivuilla julkaistavalla raportilla.