



26.08.2024

# Oma- ja valvontaohjelma

Heltti-konserni





<b>1 Johdanto.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet.....</b>	<b>4</b>
Heltin missio ja strategia.....	4
Arvot.....	4
<b>3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....</b>	<b>5</b>
<b>4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....</b>	<b>5</b>
<b>5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....</b>	<b>6</b>
Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus.....	6
Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	6
Palvelujen yhdenvertaisuus.....	7
<b>6 Havaittujen poikkeamien korjaaminen.....</b>	<b>7</b>
<b>7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....</b>	<b>8</b>

# 1 Johdanto



Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27§:n mukaisesti palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Tässä Heltin omavalvontaohjelmassa kuvataan niitä menettelytapoja, joilla varmistetaan, että toimintamme ja antamamme palvelut täyttävät sekä lakisääteiset että sopimusperusteiset velvoitteemme.

Omavalvontaohjelmalla ja sen jatkuvalla seurannalla varmistamme tuottamiemme työterveys-, sairaanhoito- sekä mielenpalveluiden saatavuuden ja korkean laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden. Omavalvontaohjelma on osa Heltin johtamisjärjestelmää ja sen toteutumista seurataan yrityksen johtotiimin toimesta. Tätä omavalvontaohjelmaa toteutetaan kaikissa Heltin toimipaikoissa sekä liiketoiminnoissa. Omavalvontaohjelman osana ovat lisäksi päivittäistä toimintaa kuvaavat palveluyksiköidemme omavalvontasuunnitelmat (työterveyden ja sairaanhoidon omavalvontasuunnitelma ja mielenpalveluiden omavalvontasuunnitelma) ja lääkehoitosuunnitelmat.

Heltissä toimivat terveydenhuollon palveluntuottajat (ammattinharjoittajat) ovat sitoutuneet noudattamaan Heltin omavalvontaohjelmaa sekä sitä täydentäviä omavalvontasuunnitelmia.

Palveluiden tuottaja on Heltti Oy (y-tunnus 2544593-8) tai sen tytäryhtiö Shortum Oy (y-tunnus 2802468-8).

Osoite: Mannerheimintie 12 A, 4.krs, 00100 Helsinki

Puh: 020 1470 770

Heltti Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii Elina Sivu (työterveyshuollon erikoislääkäri).

Shortum Oy:n vastaavana johtajana toimii Katri Kanninen (psykologian tohtori, kouluttajapsykoterapeutti (KAT)).

Heltin toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät Heltin verkkosivuilta. Kaikki sähköpostiosoitteet ovat muodossa [etunimi.sukunimi@heltti.fi](mailto:etunimi.sukunimi@heltti.fi).

Tämä omavalvontaohjelman versio on hyväksytty Heltin johtotiimissä 26.8.2024.

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet



### Heltin missio ja strategia

Heltti on ajatustyöhön, elinvoimaiseen organisaatiokulttuuriin ja ihmisten terveyden ja hyvinvoinnin tukemiseen keskittynyt yhtiö, joka 2025 vaikuttaa yli 500.000 ihmisen voimiseen paremmin.

Heltti on ajatusjohtaja kokonaisvaltaisen strategisen työkyvyn kehittämisessä. Vaikuttavuudessaan Heltin palvelut toimivat roolimallina kilpailijoille. Heltti tukee ajatustyöläisiä kestävässä hyvinvoinnissa, työterveydessä, organisaatiokulttuurien ja johtamisen kehittämisessä sekä tarjoaa mielenhyvinvoinnin palveluita. Heltti on lisäksi ajatusjohtaja lyhytterapeuttisessa työotteessa, ja Suomen tunnetuin lyhytterapia-ammattilaisten kouluttaja.

### Arvot

Ihmenelosemme Lempi, Tarmo, Pokka ja Hehku:

#### Meidän oma

##### HEHKU

Hehku on Heltin oma aurinko, joka hohtaa lämpöä, hyvää mieltä ja energiaa niin jäsenille kuin työkavereille. Hehkulla on uniikki taito kääntää negatiiviset asiat positiiviseksi ja vastoinkäymiset mahdollisuuksiksi. Hehku on aidon ilon tuoja ja henkilö, joka on tervetullut vieras mihin tahansa tapahtumaan tai tilaisuuteen.

#### Tsempparimme

##### TARMO

Tarmo on Heltin diginatiivi ikiliikkuja ja moniottelija, joka draivaa itseään, asiakkaita, jäseniä ja muita Helttiäisiä kohti yhteisiä tavoitteita. Tarmo ei lukittaudu omaan siiloonsa vaan auttaa aktiivisesti muuta tiimiä. Tarmo muistaa kuitenkin fyysisen kunnon ja etenkin levon merkityksen ja pitää huolen myös muiden Helttiäisten ja jäsenten jaksamisesta.

#### Kaikkien kaveri

##### LEMPI

Lempi on Heltin oma mummo, joka aidosti välittää, kuuntelee ja huolehtii niin jäsenistä kuin muista Helttiäisistä. Lempi on sosiaalisesti aktiivinen henkisen hyvinvoinnin sanansaattaja, joka ei ole jämähtänyt vanhoihin toimintamalleihin, vaan tapaa ystäviään aktiivisesti niin rokkikonserteissa kuin mindfulness-aamuissa.

## Rohkea ja erottuva POKKA



Pokka on Heltin rohkea ja urbaani verkostoituja, joka nauttii perinteisten mallien haastamisesta niin toiminnan kuin viestinnänkin osalta. Pokalla on vahva visio erilaisesta, vaikuttavammasta ja etenkin asiakaslähtöisistä työterveys- ja hyvinvointipalveluista. Pokka haastaa, innovoi ja luo uutta sekä inspiroi muuta tiimiä ylittämään itsensä ja luodut raja-aidat.

### 3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Heltin tuottamat palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Heltin lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta sekä potilasturvallisuudesta. Terveystuon palveluista vastaavien tukena palvelutoiminnan ohjeistamisessa sekä valvonnassa toimii Heltin johtotiimi.

Helttiäisen perehdytykseen kuuluu sekä omavalvontaohjelman että omavalvontasuunnitelmien läpikäynti. Päivitykset ohjelmaan ja/tai suunnitelmiin käydään läpi organisaatiossa aina, kun oleellisia muutoksia tehdään. Osana Heltin omavalvontaa sekä omavalvontaohjelma että -suunnitelmat käydään läpi vuosittaisen sisäisten auditointien yhteydessä. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat yhdessä Heltin laatukäsikirjan kanssa toimivat Heltin toiminnan kehittämisen työvälineenä.

### 4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Heltti tuottaa terveystuon palveluja pääsääntöisesti työterveys- ja yksityisasiakkaille. Näiden asiakkaiden lisäksi Heltillä on useita sopimuskumppaneita, kuten vakuutusyhtiöitä sekä verkostokumppaneita. Heltti sitoutuu noudattamaan kaikkien yhteistyö- ja sopimuskumppaneiden kanssa solmittuja sopimuksia. Sopimusehtojen noudattamisen seuranta toteutetaan sovitulla tavalla ja on ensisijaisesti kunkin toiminnon vastuhenkilön vastuulla.

Kaikkien sopimuskumppanien kanssa käydään säännöllisesti yhteistyö- ja seurantalavereja, joilla varmistetaan tiedonkulku sekä yhteistyön toteutuminen. Kullekin sopimuskumppanille raportoidaan toiminnasta sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

## 5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus



### Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Heltti tarjoaa palveluitaan eri puolilla Suomea. Ajantasaisen toimipisteluettelon löydät verkkosivuiltamme. Toimipisteiden aukioloajat vaihtelevat paikkakunnittain sekä viikonpäivittäin.

Heltin tavoitteena on, että asiakasyritykset ja asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, tarvittaessa kumppani-verkosta hyödyntämällä, yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Seuraamme päivä- ja viikkotasolla palveluiden saatavuutta sekä jäsen- ja asiakastyytyväisyyttä. Digitaalinen ympäristö tukee Heltin palveluiden saatavuutta.

Palveluiden jatkuvuutta ja sen ylläpitoa kehitämme toiminnassamme säännöllisesti. Hoitopolkujen suunnittelu ja suunnitelmien mukainen toteutus varmistavat palvelun sujuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuus varmistetaan sujuvilla tietojärjestelmillä, henkilöstön ohjeistamisella sekä kouluttamisella.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varaudutaan jatkuvuussuunnittelulla sekä toimipistekohtaisilla pelastussuunnitelmilla ja muilla ennakoivilla toimenpiteillä.

### Palvelujen turvallisuus ja laatu

Terveyspalveluiden turvallisuus ja laatu muodostuvat potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta, sekä tietosuojasta ja tietoturvasta.

Potilasturvallisuus varmistetaan huolellisella palveluprosessien seurannalla sekä henkilökunnan jatkuvalla koulutuksella. Noudatamme alan säädöksiä ja parhaita käytäntöjä varmistaaksemme potilaiden hyvinvoinnin ja turvallisen hoidon jokaisessa tilanteessa. Työturvallisuus ja työsuojelu ovat osa työhyvinvoinnin johtamista Heltissä. Työsuojeluorganisaatio pitää myös ajantasalla Heltin pelastussuunnitelmia.

Tietosuoja ja tietoturva ovat Heltin toiminnan ytimessä. Heltissä toimii oma tietoturvan ohjausryhmä, joka on vastuussa Heltin tietosuoja- ja tietoturvapoliitikasta ja sen alaisista ohjeistuksista. Jokainen Heltissä työskentelevä työntekijä ja ammatinharjoittaja on lisäksi sitoutunut erilliseen salassapito- ja tietosuojasitoumukseen. Heltin tietoturvasuunnitelma sekä

---

tietosuojaan ja tietoturvan koulutukset tukevat ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.



Laadukas työterveystoiminta on edellytys vaikuttavuuteen toiminnassamme. Seuraamme palveluiden laatua sekä sisäisten että ulkoisten palautteiden ja raporttien perusteella. Laadun toteutuminen ja sen kehittäminen on kaikkien helttiäisten yhteinen tehtävä.

Heltti hankkii osan palveluistaan alihankkijoilta sekä yhteistyökumppaneilta. Hankkimiemme palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä turvallisuutta ja saatavuutta valvomme kuten omia palveluitamme. Heltissä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat ovat sitoutuneet noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Heltin ohjeistuksia ja toimintakäytäntöjä.

### **Palvelujen yhdenvertaisuus**

Yhdenvertaisuuslain asettamien velvoitteiden mukaisesti Heltillä on yhdenvertaisuussuunnitelma, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaiden yhdenvertaisuutta, lisätä osallisuutta sekä kuvata miten Heltissä ehkäistään sekä puututaan syrjintään. Yhdenvertaisuussuunnitelma on kaikkien työntekijöidemme saatavilla ja sitä ylläpitää Heltin työsuojeluorganisaatio.

## **6 Havaittujen poikkeamien korjaaminen**

Heltti kerää palautetta toiminnastaan sekä sisäisiä että ulkoisia kanavia pitkin. Meillä on käytössä raportointijärjestelmä, jonka kautta käsitellään sekä ulkoisia että sisäisiä palautteita, läheltä piti -tilanteita sekä vaaratapahtumia. Poikkeamien ja reklamaatioiden käsittelystä vastaavat Heltin esihenkilöt yhdessä palveluista vastaavan johtajan kanssa. Vakavat reklamaatiot ja poikkeamat käsitellään suoraan Heltin johtotiimin kanssa. Poikkeamien käsittelyn tarkoituksena on kehittää Heltin käytäntöjä siten, että poikkeamien ja virheiden tapahtumisen todennäköisyys pienenee.

Riskianalyysiä ja vaaratapahtumiin varautumista tehdään myös läpi organisaation. Heltissä johtotiimi analysoi ja määrittelee säännöllisin väliajoin organisaation merkittävimmät riskit, jotka huomioidaan mm. jatkuvuussuunnittelussa sekä potilas- ja työturvallisuuskäytännöissä.

---

## 7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen



Heltin omavalvontaohjelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Omavalvontaohjelma julkaistaan Heltin verkkosivuilla sekä intranetissä.

Omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan lain edellyttämällä tavalla säännöllisesti Heltin verkkosivuilla.