



# **Omavalvontasuunnitelma päihdehoitokeskuksen toiminnan kehittämiseksi**

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomi (AMK), sosiaali-  
ala

Syksy 2024

Teuvo Keränen

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| Koulutus  | Sosionomi (AMK), sosiaaliala   |            |
| Tekijä    | Teuvo Keränen  | Vuosi 2024 |
| Työn nimi | Omavalvontasuunnitelma päihdehoitokeskuksen toiminnan kehittämiseksi |            |
| Ohjaaja   | Taru Arnkil  |            |

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja päivittää Minnesota-malilla toimivan Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelmaa parantamalla sen laatua ja turvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Työn tavoitteena oli päivittää nykyistä omavalvontasuunnitelmaa, jotta se vastaa paremmin henkilökunnan näkemyksiä ja lainsäädännön vaatimuksia. Tutkimuskysymykset liittyivät henkilöstön kokemuksiin nykyisestä omavalvontasuunnitelmasta sekä kehitysehdotuksiin sen parantamiseksi. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, ja sen tavoitteena oli kehittää työpaikan prosesseja ja päivittää omavalvontasuunnitelmaa.

Teoreettinen viitekehys perustui riskienhallinnan ja laadunvalvonnan teorioihin, jotka ovat keskeisiä omavalvonnan toteuttamisessa organisaatioissa. Näiden teorioiden avulla tarkasteltiin, miten organisaatiot voivat hallita prosessiensa riskejä ja varmistaa toiminnan laadun jatkuvaa parantamista. Työssä analysoitiin myös omavalvontaan liittyvää lainsäädäntöä sekä alan kirjallisuutta, joka käsittelee riskienhallintaa ja laadunvarmistusta erityisesti sosiaali- ja terveysalalla.

Aineistona käytettiin sähköisesti toteutettua kyselyä, jotka kohdistettiin työpaikan henkilöstölle. Kysely sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä, joiden avulla kartoitettiin henkilökunnan kokemuksia ja kehitystarpeita. Aineisto analysoitiin teemoittelun avulla, ja siitä johdettiin omavalvontasuunnitelman kehitysehdotukset organisaation tarpeisiin.

Tulosten perusteella havaittiin, että Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelmassa oli selkeitä kehitystarpeita, erityisesti henkilökunnan koulutuksen, riskienhallinnan ja prosessien yhtenäisyyden osalta. Näiden tulosten pohjalta laadittiin päivitetty omavalvontasuunnitelma, joka vastaa paremmin lainsäädännön vaatimuksia ja henkilöstön tarpeita. Päivitetty suunnitelma otetaan käyttöön osana hoitokeskuksen jatkuvaa laadun parantamista, ja sen seuranta varmistetaan säännöllisin tarkastuksin ja henkilöstön osallistumisella. Tämä suunnitelman päivitys auttaa Maivita Oy:tä varmistamaan, että heidän tarjoamansa palvelut ovat turvallisia, laadukkaita ja asiakaslähtöisiä.

Avainsanat Kehittäminen, Omavalvonta, Prosessien laatu, Riskienhallinta, Työpaikka

Sivut 31 sivua ja liitteitä 2 sivua

DP Bachelor of Social Services (UAS), Social Services  
Author Teuvo Keränen Year 2024  
Subject Self-Monitoring Plan for the Development of Operations in a Substance Abuse Treatment Center  
Supervisors Taru Arnkil

---

The purpose of the thesis is to develop the self-monitoring plan of Maivita Oy, which operates on the Minnesota model, by improving its quality and safety-related factors. The goal of the work is to update the current self-monitoring plan so that it better corresponds to the views of the staff and the requirements of the legislation. The research questions are the staff's experience with the current self-monitoring plan and development proposals to improve it. The work is carried out as a functional thesis, and its goal is to develop workplace processes and update the self-monitoring plan.

The theoretical reference framework is based on the theories of risk management and quality control, which are central to the implementation of self-monitoring in organizations. With the help of these theories, we examine how organizations can manage the risks of their processes and ensure continuous improvement of the quality of operations. The work also analyzes the legislation related to self-monitoring and the literature in the field, which deals with risk management and quality assurance, especially in the social and health sector.

The material used was an electronically implemented survey, which is targeted at the workplace's personnel. The survey contained both structured and open-ended questions, which were used to survey staff experiences and development needs. The material was analyzed using thematization, and the development proposals of the self-monitoring plan for the organization's needs were derived from it.

Based on the results, it was found that Maivita Oy's self-monitoring plan had clear development needs, especially in terms of staff training, risk management and process uniformity. Based on these results, an updated self-monitoring plan was drawn up, which better meets the requirements of the legislation and the needs of the personnel. The updated plan will be implemented as part of the treatment center's continuous quality improvement, and its monitoring will be ensured through regular inspections and staff participation. This plan update helps Maivita Oy to ensure that the services they offer are safe, high-quality and customer oriented.

Keywords Development, Self-monitoring, Process quality, Risk management, Workplace

Pages 31 pages and appendices 2 pages

# Sisällys

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | Johdanto .....   | 1  |
| 2.    | Omavalvonnän käsite ja merkitys .....                            | 3  |
| 2.1   | Omavalvonnän määritelmä .....                                    | 5  |
| 2.2   | Omavalvontaprosessi .....  | 5  |
| 2.3   | Lainsäädännöllinen viitekehys .....                              | 6  |
| 2.3   | Omavalvonnän merkitys organisaatiolle ja toimialalle .....       | 7  |
| 3.    | Maivita Oy:n nykyinen omavalvonta .....                          | 9  |
| 3.1   | Organisaation taustatiedot .....                                 | 10 |
| 3.2   | Nykytilän analyysi: Prosessit ja käytännöt .....                 | 10 |
| 3.3   | Havaittavat haasteet ja kehitystarpeet .....                     | 12 |
| 4.    | Tutkimusmenetelmät .....   | 13 |
| 4.3   | Kvalitatiivinen kyselytutkimus .....                             | 14 |
| 4.4   | Aineiston analysointi .....                                      | 15 |
| 5.    | Tutkimustulokset ja aineiston luotettavuus .....                 | 16 |
| 5.3   | Kyselylomakkeen tulokset ja keskeiset havainnot tuloksista ..... | 16 |
| 5.3.1 | Yhteenveto kyselylomakkeen vastauksista .....                    | 16 |
| 5.3.2 | Keskeiset teemat tuloksissa .....                                | 19 |
| 5.4   | Tutkimuksen luotettavuus ja kestävyys .....                      | 20 |
| 6.    | Päivitetyn omavalvontasuunnitelman laatiminen .....              | 22 |
| 6.3   | Teoreettiseen viitekehukseen perustuminen .....                  | 22 |
| 6.4   | Päivitetyn omavalvontasuunnitelman keskeiset prosessit .....     | 23 |
| 7.    | Johtopäätökset .....   | 25 |
| 8.    | Pohdinta .....   | 27 |
|       | Lähteet .....  | 31 |

## 1. Johdanto

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa sosiaali- ja terveystalouden laadun ja turvallisuuden varmistamisesta. Tämä on erityisen tärkeää organisaatioissa, kuten Maivita Oy, joka tarjoaa Minnesota-mallin mukaisia päihdehoitopalveluja. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on luoda järjestelmällinen lähestymistapa palvelujen jatkuvaan kehittämiseen ja riskienhallintaan. Se varmistaa, että organisaation prosessit ja toimintakäytännöt vastaavat sekä lainsäädännön vaatimuksia että asiakasturvallisuuden ja -tyytyväisyyden odotuksia. (Valvira, 2020)

Päihdehoito on yhteiskunnallisesti merkittävä aihe, sillä riippuvuudet vaikuttavat laajasti niin yksilöiden terveyteen kuin koko yhteiskunnan hyvinvointiin. Tämä korostaa päihdehoitokeskusten tärkeyttä, ja niiden toiminnan jatkuva kehittäminen on välttämätöntä tehokkaan ja turvallisen hoidon tarjoamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu tässä kehitystyössä, sillä sen avulla organisaation toimintaa voidaan arvioida ja kehittää ennakoivasti ja järjestelmällisesti (Valvira, 2020). Maivita Oy:n nykyinen omavalvontasuunnitelma täyttää lainsäädännön vaatimukset, mutta sen päivittäminen on tärkeää, jotta se pystyy paremmin vastaamaan toimintaympäristön muutoksiin sekä henkilöstön ja asiakkaiden tarpeisiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja päivittää nykyistä Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelmaa sellaiseksi, että se huomioi henkilökunnan tarpeet, lainsäädännön vaatimukset ja palvelun laadun parantamisen. Opinnäytetyössä toteutetulla kyselyllä pyrittiin selvittämään henkilöstön kokemuksia nykyisen suunnitelman toimivuudesta ja keräämään heidän näkemyksiään siitä, mitkä osa-alueet kaipaavat parantamista. Henkilöstön näkökulma on tässä keskeinen, sillä he ovat omavalvonnan toteuttajia ja kohtaavat päivittäin käytännön haasteita asiakasturvallisuuden ja hoidon laadun varmistamisessa. Kyselyn avulla pyrittiin tuomaan esiin konkreettisia kehitysehdotuksia henkilökunnalta, joiden avulla Maivita Oy voi parantaa omavalvontaprosessiaan ja tukea henkilöstön työskentelyä entistä tehokkaammin.

Tutkimuksessa yhdistetään teoreettinen viitekehys ja henkilöstölle suunnattu kyselytutkimus. Teoreettisen viitekehysten avulla luodaan teoreettinen pohja omavalvonnan merkitykselle ja käytännön soveltamiselle sosiaali- ja

terveyspalveluissa. Kyselytutkimuksen avulla kerätään tietoa henkilöstön kokemuksista ja näkemyksistä omavalvonnan toimivuudesta ja kehityskohteista. Aineiston analyysissä käytetään teemoittelua, jotta voidaan tunnistaa toistuvia teemoja, kuten riskienhallinnan ja henkilöstön koulutuksen tarve sekä prosessien selkeyden parantaminen (Leino-Kilpi & Välimäki, 2004, s. 45–47). Kyselytutkimuksen avulla saatavat tulokset tarjoavat arvokasta tietoa siitä, kuinka omavalvontaa voitaisiin parantaa ja miten se voisi tukea henkilöstön työskentelyä entistä paremmin.

Tutkimuksen tarkoituksena on vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Miten Maivita Oy:n nykyinen omavalvontasuunnitelma tukee hoitokeskuksen toimintaa ja asiakasturvallisuutta?
- Mitkä ovat omavalvontasuunnitelman suurimmat kehitystarpeet henkilöstön näkökulmasta?
- Miten omavalvontasuunnitelmaa voidaan kehittää vastaamaan paremmin lainsäädännön ja organisaation sisäisiä vaatimuksia?

Raportin rakenne etenee siten, että ensin käsitellään omavalvonnan teoreettinen viitekehys ja sen merkitys sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tämän jälkeen esitellään tutkimusmenetelmät, mukaan lukien kyselytutkimuksen toteutus ja aineiston analyysi. Tulosten perusteella analysoidaan henkilöstön näkemyksiä ja tunnistetaan omavalvontasuunnitelman keskeiset kehityskohteet. Lopuksi esitetään johtopäätökset ja kehitysehdotukset omavalvontasuunnitelman parantamiseksi.

Tämän opinnäytetyön lopputuloksena päivitetään nykyistä omavalvontasuunnitelmaa, joka huomioi henkilökunnan tarpeet, lainsäädännön vaatimukset ja palvelun laadun parantamisen. Tämä päivitetty suunnitelma tukee Maivita Oy:n toimintaa ja antaa henkilöstölle työkalut omavalvonnan tehokkaaseen toteuttamiseen. Omavalvonnan parantaminen vaikuttaa myönteisesti organisaation kokonaislaatuun ja asiakasturvallisuuteen, mikä on tärkeää päihdehoitopalveluiden menestykselle (Avoimen tieteen koordinaatio ja Tieteellisten seurain valtuuskunta, 2020; Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa, 2012).

## 2. Omavalvonnan käsite ja merkitys

Omavalvonta on sosiaali- ja terveysalalla keskeinen toimintamalli, jonka tavoitteena on varmistaa palveluiden laatu, turvallisuus ja lainsäädännön mukaisuus. Fredrikson ym., (2009, s. 56–58) korostavat, että omavalvonta tukee organisaation strategista johtamista tarjoamalla työkalut toiminnan jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen. Heidän tutkimuksensa mukaan hyvin suunniteltu omavalvontasuunnitelma auttaa organisaatiota tunnistamaan ja hallitsemaan riskejä, mikä parantaa prosessien tehokkuutta ja henkilöstön työskentelyä.

Hämäläinen ja Patjas (2021, s. 123–125) puolestaan painottavat, että omavalvonta ei ole vain reaktiivinen prosessi, vaan sen tulee olla ennakoivaa ja keskittyä toimintaympäristön muutoksiin vastaamiseen. Heidän tutkimuksensa osoittaa, että erityisesti henkilöstön jatkuva koulutus ja perehdytys ovat avainasemassa onnistuneen omavalvonnan toteutuksessa. Tämä on olennaista Maivita Oy:n kaltaisessa organisaatiossa, jossa henkilöstön osaaminen vaikuttaa suoraan asiakasturvallisuuteen.

Omavalvontasuunnitelman avulla organisaatio seuraa ja arvioi omia toimintojaan varmistaakseen, että ne toteutuvat tehokkaasti, turvallisesti ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma sisältää toimintatavat, joiden avulla organisaatio voi tunnistaa riskejä, reagoida nopeasti mahdollisiin ongelmiin ja kehittää palvelujaan ennakoivasti. Omavalvonta auttaa ylläpitämään palveluiden laatua ja varmistamaan, että toiminta täyttää lainsäädännön vaatimukset, kuten yksityisten sosiaalipalveluiden lain (922/2011), joka velvoittaa palveluntuottajia laatimaan ja toteuttamaan omavalvontasuunnitelman (Finlex, 2011). Valvira (2020) korostaa, että omavalvonnan avulla voidaan varmistaa, että palveluntuottajat noudattavat laadunhallinnan periaatteita ja että palvelut vastaavat sekä lainsäädännön että asiakkaiden asettamiin vaatimuksiin.

Omavalvonnan kautta pyritään myös varmistamaan, että organisaation toiminta on läpinäkyvää ja että henkilöstö toimii yhtenäisten käytäntöjen mukaisesti. Tämä edellyttää, että henkilöstö on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja osaa noudattaa siinä esitettyjä ohjeistuksia. Henkilöstön jatkuva koulutus onkin tärkeä osa omavalvontaa, sillä se takaa, että työntekijät osaavat toimia oikealla tavalla myös haastavissa ja muuttuvissa tilanteissa. Fredrikson, Hyvärinen, Mattila ja Wass (2009,

s. 56–58) korostavat, että hyvin toteutettu omavalvonta parantaa organisaation riskienhallintaa ja tukee henkilöstön työtä, mikä heijastuu suoraan palveluiden laatuun ja asiakastytyvyyteen.

Omavalvonnan merkitys liittyy myös lainsäädännön velvoitteisiin, sillä monissa maissa, kuten Suomessa, palveluntuottajilta edellytetään omavalvonnan järjestämistä ja suunnitelman säännöllistä päivittämistä (Finlex, 2011). Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa omavalvonnalla pyritään varmistamaan, että asiakkaat saavat turvallista, laadukasta ja heidän tarpeisiinsa räätälöityä hoitoa. Yksityisten sosiaalipalveluiden tarjoajilla on velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, jonka avulla varmistetaan toiminnan asianmukaisuus ja palvelun jatkuva kehittäminen. Tämä suunnitelma toimii organisaation toimintaprosessien tukena ja auttaa seuraamaan, miten hyvin asetetut tavoitteet saavutetaan.

Omavalvonta on myös olennainen osa organisaation strategista johtamista. Se ei ole vain reaktiivinen prosessi, jossa keskitytään virheiden ja poikkeamien korjaamiseen, vaan se toimii myös ennakoivana välineenä, jolla varmistetaan organisaation kyky vastata tuleviin haasteisiin ja kehittää palveluitaan. Säännöllinen omavalvonnan arviointi ja päivittäminen mahdollistavat sen, että organisaatio voi reagoida muuttuviin olosuhteisiin ja säilyttää kilpailukykyänsä. Fredrikson ym., (2009, s. 56–58) huomauttavat, että strateginen omavalvonta tukee organisaation pitkäaikaista kehitystä ja parantaa sen valmiuksia vastata nopeasti muuttuviin lainsäädännöllisiin ja toiminnallisiin vaatimuksiin.

Omavalvonta on elintärkeä osa sosiaali- ja terveystalveluiden laatua ja turvallisuutta. Se tarjoaa työkalut organisaation toiminnan jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen, mikä mahdollistaa riskienhallinnan, henkilöstön koulutuksen ja asiakasturvallisuuden parantamisen. Omavalvonnan avulla organisaatiot voivat varmistaa, että ne täyttävät niin lainsäädännön asettamat vaatimukset kuin asiakkaiden ja henkilöstön tarpeet. Säännöllinen omavalvonnan päivittäminen ja arviointi ovat keskeisiä tekijöitä toiminnan kehittämisessä ja laadun ylläpitämisessä (Valvira, 2020; Fredrikson ym., 2009, s. 56–58).

## 2.1 Omavalvonnan määritelmä

Omavalvonta tarkoittaa systemaattista ja jatkuvaa toimintaa, jonka tarkoituksena on valvoa organisaation omaa toimintaa ja palveluiden laatua. Sosiaali- ja terveystaloudissa omavalvonnan pääasiallisena tavoitteena on varmistaa, että asiakasturvallisuus, palveluiden laatu ja lainsäädännön mukaiset velvoitteet toteutuvat asianmukaisesti. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään organisaation toimenpiteet, joilla hallitaan riskejä ja parannetaan toimintaa. Esimerkiksi henkilöstön koulutus, asiakkaiden hoitoprosessien seuranta ja riskienhallinta ovat olennaisia osia omavalvontasuunnitelman toteuttamisessa (Valvira, 2020).

Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät organisaation sisäiset prosessit ja noudattavat niitä yhdenmukaisesti. Tämä lisää organisaation läpinäkyvyyttä ja mahdollistaa ongelmien ennakoinnin ja niihin puuttumisen jo varhaisessa vaiheessa. Hämäläisen ja Patjaksen (2021, s. 112–114) mukaan organisaatio, joka käyttää omavalvontaa johdonmukaisesti, pystyy parantamaan toimintansa tehokkuutta ja kehittämään laadukkaampia palveluja asiakkaille.

## 2.2 Omavalvontaprosessi

Omavalvontaprosessi on jatkuva sykli, joka mahdollistaa organisaation toiminnan laadun ja turvallisuuden systemaattisen kehittämisen (Valvira, 2020; Fredrikson ym., 2009, s. 45–46). Prosessi koostuu useista vaiheista, jotka täydentävät toisiaan ja luovat perustan organisaation laadunhallinnalle ja riskienhallinnalle. Omavalvonnan ensimmäinen vaihe on suunnittelu, jossa määritellään tavoitteet ja toimintamallit organisaation prosessien valvontaan ja kehittämiseen (Hämäläinen & Patjas, 2021, s. 112–114). Tässä vaiheessa laaditaan omavalvontasuunnitelma, joka huomioi organisaation tarpeet, lainsäädännön vaatimukset ja asiakasturvallisuuden periaatteet (Valvira, 2020).

Kun suunnittelu on tehty, siirrytään toteutusvaiheeseen, jossa suunnitellut toimenpiteet otetaan käyttöön käytännön työssä. Tämä vaihe sisältää henkilöstön koulutuksen, prosessien ja toimintatapojen selkeyttämisen sekä varmistuksen siitä, että kaikki organisaation jäsenet noudattavat omavalvontasuunnitelman mukaisia käytäntöjä (Fredrikson ym., 2009, s. 47–49).

Seuranta on tärkeä osa omavalvontaprosessia, sillä sen avulla varmistetaan, että toteutettuja toimenpiteitä noudatetaan asianmukaisesti ja mahdolliset poikkeamat havaitaan ajoissa (Valvira, 2020). Seuranta sisältää jatkuvaa prosessien ja toimintatapojen tarkkailua sekä niiden arviointia suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Kun seurannan tulokset ovat käytettävissä, suoritetaan arviointi, jossa kerättyä dataa analysoidaan ja arvioidaan omavalvonnan tehokkuutta. Tässä vaiheessa voidaan tunnistaa mahdolliset ongelmat, kehityskohteet ja tarvittavat muutokset, jotka parantavat prosessien sujuvuutta ja asiakasturvallisuutta (Leino-Kilpi & Välimäki, 2004, s. 88–90; Hirsijärvi ym., 2014, s. 101–102).

Viimeinen vaihe on päivitys, jossa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvia tarpeita ja toimintaympäristön vaatimuksia (Valvira, 2020). Päivitys varmistaa, että organisaatio pysyy ajan tasalla lainsäädännön muutoksista ja pystyy vastaamaan sekä henkilöstön että asiakkaiden tarpeisiin (Rissanen & Lammintakanen, 2011, s. 75–76). Kuvassa 1

Kuva 1. Omavalvontaprosessin vaiheet



havainnollistetaan vaiheet.

## 2.3 Lainsäädännöllinen viitekehys

Suomessa omavalvonta on lakisäätäinen velvoite sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajille, ja sen keskeisin säädös löytyy yksityisten sosiaalipalveluiden laista (922/2011). Lain mukaan jokaisella palveluntuottajalla on oltava omavalvontasuunnitelma, joka sisältää yksityiskohtaisen kuvauksen toimenpiteistä, joilla organisaatio valvoo ja kehittää omaa toimintaansa. Laki velvoittaa palveluntuottajat säännöllisesti päivittämään ja arvioimaan omavalvontasuunnitelmaansa, jotta se vastaa toimintaympäristön ja lainsäädännön jatkuviin muutoksiin. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011)

Valviran määräys omavalvontasuunnitelmasta määrittää tarkemmat ohjeet omavalvonnan toteuttamiselle. Suunnitelmassa on käsiteltävä muun muassa

riskienhallintaa, henkilöstön osaamista ja riittävyttä sekä asiakasturvallisuutta. Valvontaviranomaiset, kuten aluehallintovirastot ja Valvira, seuraavat, että palveluntuottajat noudattavat omavalvontavelvoitteitaan ja päivittävät suunnitelmansa säännöllisesti. Mikäli organisaatio laiminlyö omavalvontavelvoitteensa, se voi joutua viranomaisvalvonnan kohteeksi, ja sillä voi olla vakavia seurauksia organisaation toiminnalle (Määräys omavalvontasuunnitelmasta, Valvira).

### **2.3 Omavalvonnan merkitys organisaatiolle ja toimialalle**

Omavalvonta on prosessi, jonka avulla organisaatio seuraa ja arvioi omia toimintojaan varmistaakseen, että ne toteutuvat tehokkaasti, turvallisesti ja lainsäädännön mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla omavalvonta on erityisen tärkeä, sillä se mahdollistaa palveluiden laadun jatkuvan parantamisen ja asiakasturvallisuuden varmistamisen. Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu tässä prosessissa. Se sisältää toimintatavat, joiden avulla organisaatio voi tunnistaa riskejä, reagoida nopeasti mahdollisiin ongelmiin ja kehittää palvelujaan ennakoivasti. Omavalvonta auttaa ylläpitämään palveluiden laatua ja varmistamaan, että toiminta täyttää lainsäädännön vaatimukset, kuten yksityisten sosiaalipalveluiden lain (922/2011), joka velvoittaa palveluntuottajia laatimaan ja toteuttamaan omavalvontasuunnitelman. Valvira (2020) korostaa, että omavalvonnan avulla voidaan varmistaa, että palveluntuottajat noudattavat laadunhallinnan periaatteita ja että palvelut vastaavat sekä lainsäädännön että asiakkaiden asettamiin vaatimuksiin.

Omavalvonnan kautta pyritään myös varmistamaan, että organisaation toiminta on läpinäkyvää ja että henkilöstö toimii yhtenäisten käytäntöjen mukaisesti. Tämä edellyttää, että henkilöstö on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja osaa noudattaa siinä esitettyjä ohjeistuksia. Henkilöstön jatkuva koulutus onkin tärkeä osa omavalvontaa, sillä se takaa, että työntekijät osaavat toimia oikealla tavalla myös haastavissa ja muuttuvissa tilanteissa. Fredrikson, Hyvärinen, Mattila ja Wass (2009, s. 50–52) korostavat, että hyvin toteutettu omavalvonta parantaa organisaation riskienhallintaa ja tukee henkilöstön työtä, mikä heijastuu suoraan palveluiden laatuun ja asiakastytyvyyteen.

Omavalvonnan merkitys liittyy myös lainsäädännön velvoitteisiin, sillä monissa maissa, kuten Suomessa, palveluntuottajilta edellytetään omavalvonnan järjestämistä ja suunnitelman säännöllistä päivittämistä (Finlex, 2011). Sosiaali- ja

terveydenhuollon palveluissa omavalvonnalla pyritään varmistamaan, että asiakkaat saavat turvallista, laadukasta ja heidän tarpeisiinsa räätälöityä hoitoa. Yksityisten sosiaalipalveluiden tarjoajilla on velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, jonka avulla varmistetaan toiminnan asianmukaisuus ja palvelun jatkuva kehittäminen. Tämä suunnitelma toimii organisaation toimintaprosessien tukena ja auttaa seuraamaan, miten hyvin asetetut tavoitteet saavutetaan.

Maivita Oy:n kaltaisessa ympärivuorokautista hoitoa tarjoavassa yksikössä omavalvontasuunnitelman merkitys korostuu entisestään. Koska asiakkaat ovat usein haavoittuvassa asemassa ja heidän hoitonsa vaatii erityistä tarkkuutta, suunnitelma toimii käytännön työkaluna hoitohenkilökunnalle. Se tarjoaa selkeät toimintaperiaatteet, joiden avulla henkilökunta voi seurata asiakkaiden hoitoa, ennakoida mahdollisia ongelmatilanteita ja varmistaa, että hoito etenee suunnitellusti. Leino-Kilpi ja Välimäki (2004, s. 143–145) painottavat, että hyvin laadittu omavalvontasuunnitelma tukee henkilöstön työskentelyä ja auttaa organisaatiota ylläpitämään palveluiden korkeaa laatua.

Omavalvonta on myös olennainen osa organisaation strategista johtamista. Se ei ole vain reaktiivinen prosessi, jossa keskitytään virheiden ja poikkeamien korjaamiseen, vaan se toimii myös ennakoivana välineenä, jolla varmistetaan organisaation kyky vastata tuleviin haasteisiin ja kehittää palveluitaan. Säännöllinen omavalvonnan arviointi ja päivittäminen mahdollistavat sen, että organisaatio voi reagoida muuttuviin olosuhteisiin ja säilyttää kilpailukykynsä. Fredrikson ym., (2009, s. 50–52) huomauttavat, että strateginen omavalvonta tukee organisaation pitkäaikaista kehitystä ja parantaa sen valmiuksia vastata nopeasti muuttuviin lainsäädännöllisiin ja toiminnallisiin vaatimuksiin. Fredrikson ym., (2009, s. 53–55) nostavat esiin riskienhallinnan merkityksen osana omavalvontaa. Heidän mukaansa tehokas riskienhallinta ei pelkästään ehkäise ongelmia, vaan se myös luo edellytykset prosessien jatkuvalla parantamiselle. Esimerkiksi heidän tutkimuksessaan havaittiin, että organisaatiot, joissa henkilöstö osallistui aktiivisesti omavalvontakäytäntöjen suunnitteluun ja toteutukseen, saavuttivat parempia tuloksia asiakasturvallisuuden ja laadunhallinnan osalta.

Omavalvonta tarjoaa työkalut organisaation toiminnan jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen, mikä mahdollistaa riskienhallinnan, henkilöstön koulutuksen ja asiakasturvallisuuden parantamisen. Omavalvonnan avulla organisaatiot voivat

varmistaa, että ne täyttävät niin lainsäädännön asettamat vaatimukset kuin asiakkaiden ja henkilöstön tarpeet. Säännöllinen omavalvonnan päivittäminen ja arviointi ovat keskeisiä tekijöitä toiminnan kehittämisessä ja laadun ylläpitämisessä (Fredrikson, Hyvärinen, Mattila & Wass, 2009, s. 55).

### **3. Maivita Oy:n nykyinen omavalvonta**

Maivita Oy:n nykyinen omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa organisaation toiminnan varmistamista ja laadunhallintaa. Suunnitelma on laadittu vastaamaan lainsäädännön asettamia vaatimuksia, ja sen tavoitteena on varmistaa asiakkaiden turvallisuus, palveluiden laadun jatkuva parantaminen sekä henkilöstön asianmukainen toiminta hoitoprosessien eri vaiheissa. Omavalvonta kattaa useita tärkeitä osa-alueita, kuten lääkehoidon turvallisuuden, hygienian ylläpidon, riskienhallinnan sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen. Nykyisessä omavalvontasuunnitelmassa on panostettu erityisesti asiakasturvallisuuden varmistamiseen, mikä näkyy muun muassa säännöllisinä arviointeina ja tarkastuksina, joiden avulla pyritään havaitsemaan mahdolliset riskit jo varhaisessa vaiheessa (Valvira, 2020).

Omavalvontaprosessi perustuu jatkuvaan toiminnan seurantaan ja kehittämiseen. Henkilöstön aktiivinen osallistuminen ja koulutus ovat keskeisessä roolissa toiminnan laadun varmistamisessa. Henkilöstön perehdytys ja säännöllinen täydennyskoulutus varmistavat, että työntekijät osaavat noudattaa suunnitelman mukaisia toimintatapoja ja toteuttaa hoitoa turvallisesti ja laadukkaasti. Lisäksi hoitoprosessien dokumentointi ja asiakaspalautteen hyödyntäminen toimivat tärkeinä työkaluina, joiden avulla Maivita Oy:n palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla (Leino-Kilpi & Välimäki, 2004, s. 143–145).

Maivita Oy:n nykyisessä omavalvontasuunnitelmassa on kuitenkin havaittu kehityskohteita. Esimerkiksi henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen taso vaihtelee, ja erityisesti lääkehoidon turvallisuuteen liittyvät koulutukset ovat vaatineet lisää panostusta. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen aktiivinen hyödyntäminen ovat myös tunnistettuja kehittämisalueita. Jotta Maivita Oy voi jatkossakin tarjota laadukasta ja turvallista hoitoa asiakkailleen, omavalvontasuunnitelman säännöllinen päivittäminen ja kehittäminen ovat välttämättömiä (Fredrikson ym, 2009, s. 50–52).

### 3.1 Organisaation taustatiedot

Maivita Oy on kodinomainen päihdehoitokeskus, joka sijaitsee Hämeenlinnan Hauholla ja tarjoaa Minnesota-mallin mukaista ympärivuorokautista hoitoa riippuvuuksista kärsiville henkilöille. Minnesota-malli on tunnettu kokonaisvaltaisesta lähestymistavastaan, jossa yhdistetään fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen osaksi hoitoprosessia. Maivita Oy:n tarjoama hoito kattaa monenlaisia riippuvuuksia, kuten päihde-, peli- ja lääkeriippuvuudet, sekä läheisriippuvuuden. Hoitokeskus toimii tiiviissä yhteistyössä julkisten toimijoiden, kuten hyvinvointialueiden ja kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa, mikä mahdollistaa laajan ja vaikuttavan hoitopalveluiden tarjonnan (Murto & Mäkelä, 2013, s. 67–70).

Maivita Oy:n toiminnan keskiössä on asiakaslähtöinen ja yksilöllisesti suunniteltu hoitomalli, jossa tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen toipuminen ja paluu yhteiskuntaan. Hoitokeskus tarjoaa hoitopaketteja, joiden kesto vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaan, ja joissa keskitytään pitkäjänteiseen raittiuden saavuttamiseen. Keskeinen osa Maivita Oy:n toimintaa on myös läheisten huomioiminen hoitoprosessissa, sillä läheisten tukeminen on tärkeä osa riippuvuudesta toipumista ja sen vaikutusten käsittelyä (Hämäläinen & Patjas, 2021, s. 15–18).

Maivita Oy:n asema päihdehoitopalveluiden tarjoajana on vakiintunut, ja se pyrkii jatkuvasti kehittämään toimintaansa vastaamaan sekä asiakkaiden tarpeita että lainsäädännön vaatimuksia. Omavalvonta on keskeinen osa organisaation toimintaa, ja sen avulla pyritään varmistamaan palveluiden laatu ja turvallisuus. Jatkuva henkilöstön koulutus, hoitoprosessien arviointi sekä omavalvontasuunnitelman päivitys ovat keskeisiä tekijöitä organisaation toiminnan laadun ylläpitämisessä (Fredrikson, Hyvärinen, Mattila & Wass, 2009, s. 50–52).

### 3.2 Nykytilan analyysi: Prosessit ja käytännöt

Maivita Oy:n nykyiset omavalvontaprosessit ja käytännöt ovat kattavia ja perustuvat lainsäädännön ja organisaation sisäisten ohjeiden noudattamiseen. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että kaikki hoitoprosessit toteutetaan turvallisesti ja tehokkaasti, noudattaen sekä asiakkaiden että henkilöstön hyvinvointiin liittyviä periaatteita. Omavalvontaprosessit kattavat muun muassa

lääkehoidon hallinnan, riskienhallinnan, hygienian ylläpidon, henkilöstön koulutuksen sekä asiakaspalautteen systemaattisen keräämisen ja hyödyntämisen (Valvira, 2020).

Maivita Oy:n lääkehoidon turvallisuus on yksi tärkeimmistä prosesseista, ja sen toteuttaminen on tarkasti säädeltyä. Lääkehoidon seuranta, kirjaaminen ja lääkejakelun prosessit kuuluvat päivittäiseen toimintaan, ja niissä noudatetaan tiukkoja turvallisuus- ja hygieniastandardeja. Tärkeä osa lääkehoidon hallintaa on myös henkilöstön koulutus ja jatkuva täydennyskoulutus, mikä varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tarvittavat tiedot ja taidot turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen (Hämäläinen & Patjas, 2021, s. 28–30).

Hygieniakäytännöt ovat toinen keskeinen osa omavalvontasuunnitelmaa. Hoitoprosessien hygienian valvonta ja ylläpito on ratkaisevassa asemassa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Maivita Oy on käytössä selkeät hygieniasuunnitelmat ja -ohjeistukset, jotka määrittävät, miten työympäristö pidetään puhtaana ja turvallisena sekä miten toimitaan mahdollisissa infektioriskeissä.

Riskienhallinta on myös kiinteä osa Maivita Oy:n prosesseja. Riskienhallinnan tarkoituksena on ennakoida mahdolliset uhkat ja vaaratilanteet ja toteuttaa toimenpiteitä, jotka minimoivat niiden toteutumisen. Tämä edellyttää jatkuvaa henkilöstön koulutusta ja tarkkoja riskienhallintaprosesseja, jotka varmistavat, että mahdolliset riskit havaitaan ja niihin reagoidaan ajoissa (Rissanen & Lammintakanen, 2011, s. 45–48).

Asiakaspalautteen kerääminen on toinen tärkeä prosessi Maivita Oy:n toiminnassa. Palautetta kerätään järjestelmällisesti asiakkailta ja heidän läheisiltään hoitoprosessin aikana ja sen jälkeen. Palautteen perusteella voidaan arvioida hoidon laatua ja tehdä tarvittavia muutoksia palveluihin. Asiakaspalautteiden analysointi ja niistä tehtävät johtopäätökset auttavat organisaatiota tunnistamaan vahvuudet ja heikkoudet hoitoprosesseissaan ja kehittämään toimintaansa sen mukaisesti (Leino-Kilpi & Välimäki, 2004, s. 101–103).

Maivita Oy:n nykyiset prosessit ja käytännöt ovat kattavat ja järjestelmälliset, on kuitenkin niiden kehittämiseksi edelleen tilaa. Henkilöstön koulutustarpeet ja perehdyttämiskäytännöt vaativat jatkuvaa tarkastelua ja päivitystä, jotta varmistetaan,

että kaikki työntekijät ovat ajan tasalla uusimmista hoitokäytännöistä ja turvallisuusstandardeista. Tämä auttaa ylläpitämään korkeatasoista asiakasturvallisuutta ja hoidon laatua myös tulevaisuudessa (Fredrikson ym., 2009, s. 62–64).

### 3.3 Havaittavat haasteet ja kehitystarpeet

Maivita Oy:n nykyisessä omavalvontaprosessissa on havaittu useita haasteita, jotka liittyvät erityisesti henkilöstön koulutukseen, tiedonkulkuun sekä hoitokäytäntöjen yhdenmukaisuuteen. Vaikka organisaation omavalvontasuunnitelma on kattava ja vastaa lainsäädännön vaatimuksia, käytännön toteutuksessa on tunnistettu kehitystarpeita, joiden ratkaiseminen parantaisi merkittävästi toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta.

Yksi keskeisistä haasteista on henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen yhtenäistäminen. Uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessissa on havaittu puutteita, ja koulutustarpeet ovat kasvaneet erityisesti lääkehoidon turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvissä käytännöissä. Koulutuksen puutteet voivat lisätä riskiä virheisiin hoitotyössä, mikä voi vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden. Fredrikson, Hyvärinen, Mattila ja Wass (2009, s. 45–48) korostavat, että jatkuva ja systemaattinen koulutus on keskeistä erityisesti terveys- ja sosiaalialan organisaatioissa, joissa työntekijöiden osaaminen vaikuttaa suoraan hoidon laatuun ja asiakasturvallisuuteen.

Tiedonkulku ja viestintä organisaation sisällä muodostavat toisen merkittävän kehittämiskohteen. Henkilöstön välinen tiedon jakaminen ja yhteisymmärrys omavalvonnan käytännöistä eivät ole aina riittävällä tasolla. Tämä voi johtaa epäselvyyksiin eri osastojen tai työntekijöiden välillä siitä, miten omavalvontasuunnitelmaa tulisi käytännössä soveltaa. Viestinnän parantaminen, erityisesti asiakaspalautteisiin ja hoitokäytäntöihin liittyen, auttaisi varmistamaan prosessien yhdenmukaisuuden ja vähentäisi väärinkäsityksiä. Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2014, s. 67–69) painottavat, että selkeä ja avoin tiedonkulku on keskeistä organisaation sisäisen yhteistyön ja tehokkaan toiminnan varmistamisessa.

Asiakaspalautteen systemaattinen hyödyntäminen on myös tärkeä kehittämiskohde. Tämä voi estää organisaatiota reagoimasta ajoissa asiakkaiden kokemuksiin ja

tarpeisiin, mikä voi heikentää palvelun laatua pitkällä aikavälillä. Fredrikson ym., (2009, s. 50–52) korostavat, että asiakaspalautteen tehokas hyödyntäminen on yksi tärkeimmistä keinoista varmistaa, että hoitopalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja että hoitokäytännöt kehittyvät jatkuvasti.

Tulevaisuudessa Maivita Oy:n keskeisiä kehitystavoitteita ovat henkilöstön koulutuksen lisääminen, tiedonkulun parantaminen sekä asiakaspalautteiden tehokkaampi hyödyntäminen hoitoprosessien kehittämisessä. Nämä toimenpiteet auttavat organisaatiota vastaamaan entistä paremmin sekä lainsäädännön vaatimuksiin että asiakkaiden ja henkilöstön tarpeisiin. Jatkuva toiminnan arviointi ja prosessien kehittäminen ovat olennaisia osia organisaation menestyksessä ja asiakkaiden hyvinvoinnin varmistamisessa (Rissanen & Lammintakanen, 2011, s. 85–87).

#### **4. Tutkimusmenetelmät**

Tässä opinnäytetyössä yhdistettiin teoreettinen viitekehys ja kyselytutkimus, jotta saatiin monipuolinen ja syvälinen ymmärrys Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelman nykytilasta ja kehitystarpeista. Teoreettisen viitekehysten avulla luotiin pohja omavalvonnan merkitykselle sosiaali- ja terveystaloudissa sekä lainsäädännön vaatimuksille. Tämä tarjosi kattavan viitekehysten, jonka avulla voitiin tarkastella omavalvontasuunnitelman kehittämistarpeita suhteessa olemassa olevaan tietoon ja viranomaisohjeisiin.

Kyselytutkimuksen avulla kerättiin aineistoa Maivita Oy:n henkilöstöltä, ja sen tavoitteena oli saada käytännön näkökulmia omavalvontasuunnitelman toimivuudesta ja kehittämiskohteista. Kysely sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä, jotta vastaajat saivat mahdollisuuden tuoda esille omia kokemuksiaan ja ehdotuksiaan suunnitelman parantamiseksi. Strukturoidut kysymykset tarjosivat vertailukelpoista dataa, kun taas avoimet kysymykset mahdollistivat syvällisempää keskustelua henkilöstön näkemyksistä.

Menetelmien yhdistelmä on tarjonnut kattavan kuvan omavalvonnan nykytilasta sekä kehitysmahdollisuuksista. Teemoittelun avulla analysoidut kyselytulokset ovat tuoneet esiin keskeiset kehityskohteet, kuten henkilöstön koulutuksen, tiedonkulun ja

asiakaspalautteen hyödyntämisen, joita voidaan verrata kirjallisuudessa esitettyihin parhaisiin käytäntöihin ja lainsäädännön vaatimuksiin.

### 4.3 Kvalitatiivinen kyselytutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus on lähestymistapa, jossa keskitytään syvälliseen ymmärrykseen tutkittavista ilmiöistä ja ihmisten kokemuksista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään yksilöiden tai ryhmien näkemyksiä, kokemuksia ja merkityksiä, joita he liittävät ympäröivään maailmaan. Tämä lähestymistapa on erityisen hyödyllinen, kun halutaan syventää ymmärrystä monimutkaisista ja kontekstisidonnaisista aiheista, kuten organisaatioiden sisäisistä prosesseista tai työntekijöiden arkipäiväisistä haasteista (Hirsijärvi ym., 2014, s. 123–145).

Tässä tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista kyselytutkimusta, sillä tavoitteena oli kartoittaa Maivita Oy:n henkilöstön kokemuksia ja näkemyksiä omavalvontasuunnitelman toimivuudesta sekä sen kehitystarpeista. Kvalitatiivinen lähestymistapa valittiin, koska se mahdollisti monipuolisten ja yksilöllisten näkökulmien keräämisen organisaation arjesta ja omavalvontaprosessista. Kyselylomakkeessa käytettiin avoimia kysymyksiä, joiden avulla vastaajat pystyivät tuomaan esiin henkilökohtaisia kokemuksiaan ja näkemyksiään omavalvonnasta. Tämä mahdollistaa monisyisten ja rikastavien vastausten keräämisen, jotka auttavat hahmottamaan kokonaiskuvaa organisaation käytännöistä ja kehityskohdista (Hirsijärvi & Hurme, 2010, s. 101–120). Kvalitatiivinen lähestymistapa tukee hyvin tutkimuksen tavoitteita ja tarjoaa syvällistä tietoa Maivita Oy:n omavalvonnan vahvuuksista ja heikkouksista (ks. Eskola & Suoranta, 1998, s. 45–65).

Kyselyn suunnittelu ja toteutus olivat keskeisiä vaiheita tämän tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kyselylomakkeen suunnittelu aloitettiin määrittelemällä tutkimuksen keskeiset tavoitteet ja tutkimuskysymykset, joiden pohjalta kysymykset muotoiltiin. Kyselyn tavoitteena oli saada syvällistä tietoa Maivita Oy:n henkilöstön näkemyksistä omavalvontasuunnitelman toimivuudesta ja sen kehitystarpeista. Tämän vuoksi kyselyyn sisällytettiin sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä, jotta vastaajat pystyisivät ilmaisemaan mielipiteitään sekä tarkemmin että laajemmin (ks. Hirsijärvi ym., 2014, s. 182–184). Kyselylomake on kokonaisuudessaan esitetty liitteessä 1.

Strukturoidut kysymykset mahdollistivat vastausten vertailun ja tilastollisen analyysin, kun taas avoimet kysymykset tarjosivat mahdollisuuden syvempään ja monipuolisempaan vastaamiseen. Avoimien kysymysten avulla henkilöstö pystyi tuomaan esiin omat kokemuksensa ja kehitysehdotuksensa omavalvonnan toteutuksesta. Näin saatiin kerättyä sekä määrällistä että laadullista aineistoa, joka tarjosi laajemman kuvan tutkimuskohteesta (ks. Hirsijärvi & Hurme, 2010, s. 48–52).

Kysely toteutettiin sähköisesti, jotta sen jakelu olisi mahdollisimman helppoa ja vastaajilla olisi joustavuutta vastata omien aikataulujensa mukaisesti. Sähköinen kysely valittiin myös käytännön syistä, sillä se mahdollisti suuremman määrän vastaajien tavoittamisen ja nopeamman tulosten analysoinnin. Kyselyn kohderyhmänä oli Maivita Oy:n henkilöstö, ja heille annettiin riittävästi aikaa vastata kysymyksiin. Kyselyn toteutusvaiheessa varmistettiin myös vastaajien anonymiteetti, jotta he pystyivät vastaamaan avoimesti ja rehellisesti omista kokemuksistaan (ks. Leino-Kilpi & Välimäki, 2004, s. 101–103).

#### **4.4 Aineiston analysointi**

Maivita Oy:n hoitohenkilökunnan jäsenille lähetettyyn sähköiseen kyselyyn vastasi seitsemän työntekijää kymmenestä kyselyn saajasta. Kysely keräsi tietoa henkilöstön näkemyksistä omavalvonnan nykytilasta, sen vahvuuksista ja kehitystarpeista. Tavoitteena oli kartoittaa henkilöstön kokemuksia omavalvonnan käytännön toteutuksesta sekä kerätä ideoita ja ehdotuksia sen parantamiseksi.

Kyselyn tuottaman aineiston analyysissä hyödynnettiin teemoittelua, jossa vastausten keskeiset teemat tunnistetaan ja ryhmitellään. Tällainen analyysi mahdollistaa henkilöstön esittämien ideoiden ja kokemusten systemaattisen tarkastelun, mikä on olennaista tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi ja kehitysehdotusten muodostamiseksi. Teemoittelussa kyselyaineiston keskeiset teemat ja toistuvat aiheet tunnistettiin ja ryhmiteltiin. Teemoittelu on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jossa aineistosta esiin nousevat aiheet luokitellaan pääteemoiksi, jotka kuvastavat vastaajien näkemyksiä ja kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä (Hirsijärvi ym. 2014, s. 212–215).

Prosessissa on kolme vaihetta:

1. Aineiston tutustuminen ja koodaus: Jokainen vastaus luetaan tarkasti, ja keskeiset ilmaukset tai merkitykselliset ilmaukset koodataan. Tämä tarkoittaa, että aineistosta merkitään toistuvia käsitteitä tai kommentteja, jotka liittyvät esimerkiksi riskienhallintaan, henkilöstön koulutustarpeisiin ja tiedonkulun haasteisiin.
2. Teemojen muodostaminen: Koodauksen perusteella ryhmitellään samankaltaisia ilmauksia ja käsitteitä suurempien, yhteisten teemojen alle. Esimerkiksi henkilöstön koulutukseen ja perehdytykseen liittyvät vastaukset muodostavat yhden teeman, kun taas asiakaspalautteen hyödyntäminen ja viestintä muodostavat omat kokonaisuutensa.
3. Teemojen tarkastelu ja johtopäätösten tekeminen: Teemoittelun avulla voidaan tarkastella, mitkä omavalvonnan osa-alueet vaativat eniten kehittämistä ja mitkä ovat nykyisten prosessien vahvuuksia. Näin saadaan kokonaisvaltainen kuva organisaation omavalvontaprosessien toimivuudesta ja parannustarpeista.

## 5. Tutkimustulokset ja aineiston luotettavuus

Tutkimuksen tulokset osoittavat selkeästi omavalvontaprosessin keskeiset kehitystarpeet ja vahvuudet. Kysely lähetettiin 10 Maivita Oy:n henkilökunnan jäsenelle, ja vastauksia saatiin 7.

### 5.3 Kyselylomakkeen tulokset ja keskeiset havainnot tuloksista

Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että suurin osa henkilökunnasta kokee nykyisen omavalvontasuunnitelman toimivaksi ja kattavaksi, mutta esiin on noussut myös tarve sen päivittämiselle ja tietyille kehitystoimenpiteille. Kysely lähetettiin kymmenelle Maivita Oy:n henkilökunnan jäsenelle, ja vastauksia takaisin saatiin seitsemän. Useat vastaajat korostivat, että suunnitelma tarjoaa selkeät ohjeet ja raamit työskentelyyn, mutta käytännön toteutuksessa on vielä parantamisen varaa, erityisesti koulutuksen ja tiedonkulun sekä asiakaspalautteen tehokkaamman hyödyntämisen osalta.

#### 5.3.1 Yhteenveto kyselylomakkeen vastauksista

**Yleistä omavalvonnasta**

Useimmat vastaajat pitivät omavalvontasuunnitelmaa kattavana mutta kaipasivat sen selkeyttämistä käytännön toteutuksen näkökulmasta. Vastaajista osa koki tuntevansa suunnitelman hyvin, mutta osa kertoi tarvitsevansa lisää perehdytystä. Useimmat vastaajat kokivat, että tiedotusta oli parannettava, erityisesti uusien ohjeiden ja päivitysten osalta. Vastaajat toivoivat selkeämpiä ohjeita, sillä jotkin ohjeet koettiin vaikeasti sovellettaviksi arjessa.

### **Omavalvonnan toimivuus ja vaikuttavuus**

Suunnitelma koettiin toimivaksi teoriassa, mutta käytännön toteutus vaatii selkeyttämistä. Omavalvonnan koettiin lisäävän turvallisuutta ja tarjoavan selkeitä vastuualueita, jotka helpottavat työskentelyä. Yksi vastaajista piti omavalvontaa dokumentaation ja läpinäkyvyyden kannalta erityisen tärkeänä. Kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että omavalvonta parantaa turvallisuutta ja laatua työpaikalla, ja he pitivät yhteisiä pelisääntöjä tärkeinä. Vastaajat olivat erimielisiä; osa koki ongelmien korjaantuneen, mutta osa toi esiin viiveitä ja tiedonkulun haasteita.

### **Omavalvonnan haasteet ja kehitystarpeet**

Osa koki, ettei ongelmia tai puutteita ollut. Osasta vastauksista nousi esille kehitystarpeita koulutuksessa, tiedonkulussa ja ohjeistusten käytännön soveltamisessa. Pieni osa piti nykytilaa riittävänä, osa kaipasi kehittämistä henkilöstön koulutuksessa, tiedonkulussa ja asiakaspalautteen käsittelyssä. Osa vastaajista koki, että asiakaspalautteen pohjalta ei tehdä riittävästi konkreettisia muutoksia hoitokäytäntöihin

Tiedonkulku ja viestintä nousivat esiin haasteina eri osastojen välillä. Osa koki, että perehdytysosuus vaatii yhtenäistämistä. Lisäksi koettiin, että muutosehdotukset eivät aina tapahdu, eikä konkreettisia muutoksia tehdä. Moni nosti esille asiakaspalautteen pohjalta saadut muutosehdotukset, joita voisi paremmin ottaa käyttöön. Vastaajat kuitenkin kokivat, että suunnitelma vastaa lainsäädännön vaatimuksia hyvin.

### **Omavalvontakoulutus ja tiedotus**

Vastaajista osa oli saanut perehdytystä opintojen tai tiimipalaverien kautta ja piti koulutusta riittävänä. Varsinaista koulutusta ei työpaikan puolesta ollut järjestetty.

Osa vastaajista koki, että määrää ja laatua voisi parantaa erityisesti lääkehoidon turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyen. Perehdytyksen yhtenäistäminen nousi esille useaan otteeseen. Vastaajat kokivat, että pieni työyhteisö toimii hyvin ilman lisäkoulutuksia. Kaikki lisäkoulutus koettiin silti hyödylliseksi. Osassa vastauksia tiedotuksen nähtiin olevan riittävää, kun taas osalle jäi epäselväksi omavalvonnan päivitykset ja niiden käytännön vaikutukset.

### **Omavalvonnan seuranta ja arviointi**

Suurin osa vastaajista koki, että seuranta tehdään säännöllisesti, vaikka kaikki eivät olleet täysin tietoisia prosessin yksityiskohdista. Tiedonkulun haasteet nousivat esille vastauksissa. Vastaajat kokivat, etteivät ole riittävän tietoisia arviointimenetelmistä tai siitä, miten tulokset heijastuvat käytäntöön. Vastaajat toivoivat mahdollisuuksia osallistua omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta ja ehdotuksia omista havainnoistaan.

### **Kehitysehdotukset**

Tärkeimmät muutosehdotukset olivat selkeämmät ohjeet, kattavampi koulutus ja parempi asiakaspalautteen hyödyntäminen. Prosessien tehostaminen vaatisi selkeämpiä tiedonkulku- ja viestintäkäytäntöjä sekä enemmän aikaa arviointiin ja palautteen antamiseen. Yksi vastaaja toi esiin, että työyhteisön tehokkaampi aktivointi voisi tehostaa prosesseja. Vastaajat ehdottivat lisää säännöllisiä koulutuksia ja päivitettyjä toimintaohjeita eri tilanteisiin. Osa koki, ettei tarvetta lisäehdotuksille ollut. Esiin nousi useasti myös keskustelua asiakaspalautteen hyödyntämisestä omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

### **Avoimet kysymykset**

Vastaajat arvostivat työpaikkansa omavalvontasuunnitelman kehitystyötä ja omavalvonnasta vastaavan henkilön panosta. Esiin nousi useasti myös keskustelua asiakaspalautteen hyödyntämisestä.

### 5.3.2 Keskeiset teemat tuloksissa

Kerätyn aineiston perusteella nousee esiin erityisesti tarve parantaa henkilöstön jatkuvaa koulutusta, vahvistaa riskienhallintaa ja tehostaa asiakaspalautteen hyödyntämistä omavalvontaprosessin kehittämisessä. Fredrikson ym., (2009, s. 112–114) korostavat, että henkilöstön koulutuksen systemaattinen kehittäminen on olennainen osa omavalvontaprosessin onnistumista. Tässä tutkimuksessa monet vastaajat toivat esiin tarpeen käytännönläheisemmille perehdytysprosesseille sekä säännölliselle täydennyskoulutukselle, erityisesti lääkehoidon ja asiakasturvallisuuden osalta.

Tiedonkulun ja viestinnän haasteet nousivat esiin myös toistuvina teemoina. Organisaation eri osastojen välinen tiedon jakaminen ja yhtenäinen viestintä koettiin tärkeinä kehityskohteina. Tämä on linjassa Valviran (2020) ohjeistuksen kanssa, jossa painotetaan selkeän viestinnän merkitystä omavalvonnan tehokkaassa toteutuksessa.

Lisäksi tuloksissa ilmenee, että vaikka nykyinen omavalvontaprosessi koetaan kattavaksi, vastaajat pitävät sen säännöllistä arviointia ja päivittämistä tarpeellisena, jotta se pysyy ajan tasalla ja vastaa sekä lainsäädännön että asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Tämä havainto vahvistaa Rissanen ja Lammintakasen (2011, s. 89–90) näkemyksen siitä, että omavalvonnan jatkuva arviointi ja kehittäminen ovat keskeisiä tekijöitä organisaation laadun ylläpitämisessä.

Kuten edellä ilmeni, kyselyaineiston analyysissä nousi siis esiin kolme keskeistä pääteemaa: henkilöstön koulutuksen tarve, tiedonkulun parantaminen ja asiakaspalautteen tehokkaampi hyödyntäminen. Nämä teemat ovat toistuneet monien vastaajien kommentteissa ja nämä teemat nousivat yli muiden teemojen kyselyn vastausten teemoittelussa

Henkilöstön koulutuksen tarve oli yksi esille nousseista teemoista. Vaikka suurin osa henkilöstöstä koki omavalvontasuunnitelman kattavaksi, useissa vastauksissa on korostettu, että koulutusta tulisi lisätä lääkehoidon turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyen. Moni vastaaja on painottanut jatkuvan koulutuksen ja perehdytyksen kehittämisen yhtenäistämistä, jotta kaikki työntekijät osaisivat toteuttaa

omavalvontasuunnitelman vaatimuksia käytännössä (Leino-Kilpi & Välimäki, 2004, s. 45–47).

Tiedonkulun parantaminen myös nousi vahvasti esiin vastauksissa. Vastaajat ovat kokeneet, että organisaation sisäinen viestintä ei aina ole riittävää, ja omavalvontakäytäntöjen yhtenäinen toteuttaminen kärsii tiedon puutteesta. Tämä aiheuttaa epävarmuutta erityisesti uusien työntekijöiden keskuudessa, mutta myös kokeneemmissa työntekijöissä, jotka tarvitsevat selkeää ja johdonmukaista viestintää omavalvonnan toteuttamisessa (Hämäläinen & Patjas, 2021, s. 89–91).

Lisäksi esille nousi teema, joka liittyi asiakaspalautteen hyödyntämiseen. Vaikka palautetta kerätään säännöllisesti, sen hyödyntämisessä on vielä parantamisen varaa. Osa vastaajista koki, että asiakaspalautteen pohjalta ei tehdä riittävästi konkreettisia muutoksia hoitokäytäntöihin. Systemaattisempi asiakaspalautteen hyödyntäminen voisi tuoda esiin selkeitä kehitystarpeita ja tukea omavalvontaprosessin kehittämistä entistä tehokkaammaksi (Fredrikson, Hyvärinen, Mattila & Wass, 2009, s. 112–115).

Kaiken kaikkiaan Maivita Oy:n henkilöstö kokee omavalvontasuunnitelman toimivaksi ja kattavaksi, mutta kehittämistarpeita ilmeni erityisesti käytännön toteutuksen selkeyttämisessä, henkilöstön koulutuksen parantamisessa ja asiakaspalautteen systemaattisemmassa hyödyntämisessä. Tiedonkulku nousi esiin haasteena, ja henkilöstö toivoi yhtenäisiä ja selkeitä ohjeita sekä parempaa viestintää omavalvontaan liittyvistä päivityksistä. Henkilöstön jatkuva koulutus koettiin tärkeäksi erityisesti lääkehoidon ja riskienhallinnan osalta. Asiakaspalautteen tehokkaampi hyödyntäminen voisi myös tukea omavalvonnan kehittämistä vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeita. Näiden kehitystoimien avulla omavalvonnasta voi tulla entistäkin kattavampi ja tehokkaampi osa Maivita Oy:n toimintaa. Tulosten perusteella voidaan todeta, että Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelman päivittäminen on tärkeää, jotta se voi vastata henkilöstön ja asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin.

## 5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja kestävyys

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, joka mahdollisti syvällisen ymmärryksen Maivita Oy:n henkilöstön kokemuksista ja näkemyksistä

liittyen omavalvontasuunnitelman käytännön toteutukseen. Laadullinen lähestymistapa soveltui tutkimuksen tavoitteisiin, sillä se tarjosi mahdollisuuden tarkastella henkilöstön arjen haasteita ja kehitystarpeita yksityiskohtaisesti. Tämä on linjassa Hirsijärven ja Hurmeen (2010, s. 27–28) esittämien periaatteiden kanssa, joiden mukaan laadullinen tutkimus soveltuu erityisesti monimutkaisten ja kontekstisidonnaisten ilmiöiden tarkasteluun.

Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköisesti toteutetulla kyselyllä, mikä tarjosi joustavan tavan tavoittaa organisaation henkilöstöä. Kysely lähetettiin kymmenelle Maivita Oy:n henkilökunnan jäsenelle, ja vastauksia saatiin seitsemän. Kuitenkin, kuten aina kyselytutkimuksissa, vastausprosenttiin vaikuttivat monet ulkoiset tekijät, kuten kiireinen työtilanne, mikä saattaa rajoittaa tulosten kattavuutta ja yleistettävyyttä (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara, 2014, s. 182). Tässä tutkimuksessa tavoitteena ei kuitenkaan ollut tulosten yleistettävyys, vaan syvälinen ymmärrys organisaation sisäisistä näkemyksistä ja keskeisistä teemoista.

Aineiston luotettavuuden ja validiteetin varmistamiseksi kyselylomake suunniteltiin huolellisesti vastaamaan tutkimuksen tavoitteita ja omavalvonnan keskeisiä teemoja, kuten riskienhallintaa, koulutusta ja tiedonkulkua. Vastaajien taustat ja kokemukset voivat kuitenkin vaihdella huomattavasti organisaation eri osastoilla, mikä heijastuu vastauksiin. Tämä vaihtelu otettiin huomioon tuloksia tulkittaessa, ja vastaukset analysoitiin teemoittelun avulla, jotta tärkeimmät kehityskohteet voitiin tunnistaa systemaattisesti (Eskola & Suoranta, 1998, s. 150–153).

Luotettavuuden osalta on otettava huomioon, että vastaajien taustat ja kokemukset omavalvonnasta voivat vaihdella huomattavasti organisaation eri osastoilla. Tämä saattaa vaikuttaa siihen, miten työntekijät näkevät omavalvontasuunnitelman toimivuuden ja käytännön haasteet. Vaikka tutkimus pyrkii ottamaan huomioon laajasti erilaisia näkemyksiä, tuloksia tulkittaessa on tärkeää huomioida nämä vaihtelut ja ympäristön erityispiirteet, jotka saattavat heijastua vastauksiin.

Tutkimuksessa otettiin huomioon myös kestävän kehityksen näkökulma, joka on olennainen osa organisaatioiden toimintaa ja jatkuvaa kehittämistä. Kestävä kehitys näkyy erityisesti henkilöstön koulutuksessa, joka varmistaa osaamisen pitkäjänteisen ylläpidon ja tukee resurssien tehokasta käyttöä. Lisäksi omavalvonnan kautta voidaan hallita prosesseja siten, että organisaation toiminta on ympäristön kannalta

vastuullista, esimerkiksi vähentämällä hoitotyön hävikkiä ja parantamalla turvallisuutta. Tämä on linjassa Rissasen ja Lammintakasen (2011, s. 89–90) näkemyksen kanssa, jonka mukaan kestävä kehitys ja laadunhallinta ovat tiiviisti sidoksissa toisiinsa erityisesti sosiaali- ja terveysalalla.

## 6. Päivitetyn omavalvontasuunnitelman laatiminen

Päivitetyn omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu sekä teoreettisen viitekehysten tuomiin näkemyksiin että henkilöstön kyselytutkimuksen tuloksiin. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen tavoitteena on varmistaa, että Maivita Oy:n palvelut täyttävät niin lainsäädännön kuin asiakasturvallisuuden vaatimukset sekä organisaation sisäiset laatutavoitteet. Teoreettisen viitekehysten perusteella voidaan jo todeta, että tehokas omavalvonta perustuu järjestelmälliseen riskienhallintaan, selkeisiin toimintaohjeisiin ja jatkuvaan toiminnan arviointiin (Valvira, 2020).

### 6.3 Teoreettiseen viitekehykseen perustuminen

Teoreettinen viitekehys perustuu alan kirjallisuuteen, lainsäädäntöön sekä Valviran ohjeisiin, jotka määrittelevät omavalvonnan keskeiset periaatteet ja toimintatavat sosiaali- ja terveydenhuollossa (Valvira, 2020). Tämän lisäksi hyödynnetään tutkimuskirjallisuutta, joka korostaa laadunhallinnan ja riskienhallinnan merkitystä hoitoprosesseissa (Rissanen & Lammintakanen, 2011, s. 45–48).

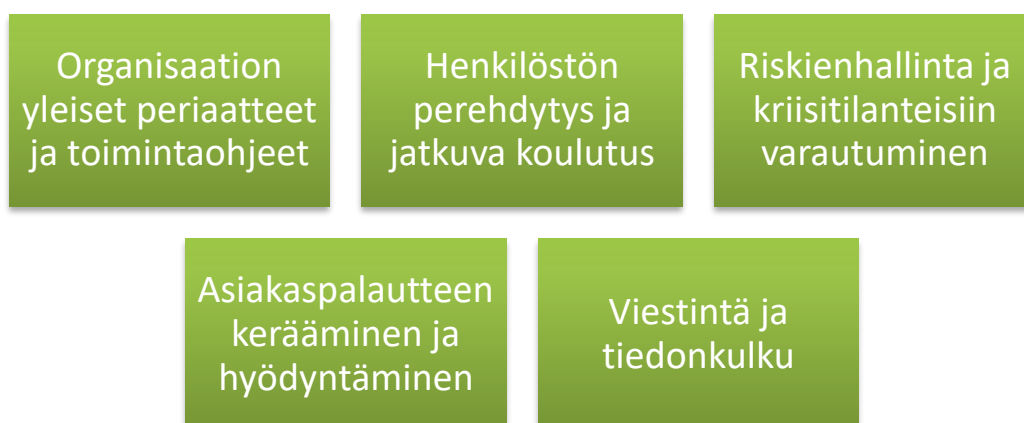
Kyselytutkimuksen tulokset tarjoavat arvokasta tietoa siitä, miten henkilöstö kokee nykyisen omavalvontasuunnitelman ja mitkä ovat sen käytännön toteutuksen vahvuudet ja heikkoudet (Fredrikson, Hyvärinen, Mattila & Wass, 2009, s. 112–115). Vastauksissa on erityisesti korostunut henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen tarve, tiedonkulun parantaminen ja asiakaspalautteen systemaattisempi hyödyntäminen.

Teoriapohjan ja kyselytulosten integrointi on antanut kokonaisvaltaisen käsityksen siitä, mitkä tekijät vaikuttavat omavalvonnan onnistumiseen. Tämä yhdistelmä on mahdollistanut nykyisen omavalvontasuunnitelman kehittämisen sellaiseksi, että se ei ainoastaan täytä lainsäädännön vaatimuksia, vaan myös tukee henkilöstön työskentelyä ja parantaa asiakasturvallisuutta.

## 6.4 Päivitetyn omavalvontasuunnitelman keskeiset prosessit

Päivitetty omavalvontasuunnitelma rakennetaan selkeille prosesseille ja toimintamalleille, jotka mahdollistavat jatkuvan laadunvalvonnan ja riskienhallinnan. Päivitetyn omavalvontasuunnitelman keskeiset prosessit Maivita Oy:lle ovat seuraavat.

- **Organisaation yleiset periaatteet ja toimintaohjeet:** Näiden avulla varmistetaan toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen. Tämä sisältää muun muassa johdon vastuut, organisaation strategiset tavoitteet sekä yleiset ohjeet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi (Leino-Kilpi & Välimäki, 2004, s. 78–80).
- **Henkilöstön perehdytys ja jatkuva koulutus:** Henkilöstön osaaminen on keskeinen osa onnistunutta omavalvontaa. Tämä prosessi varmistaa, että kaikille uusille työntekijöille annetaan riittävä perehdytys omavalvontakäytäntöihin ja että henkilöstö saa säännöllisesti täydennyskoulutusta esimerkiksi lääkehoidon turvallisuuteen, hygieniakäytäntöihin ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa.
- **Riskienhallintaprosessi:** Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa, ja sen tarkoituksena on tunnistaa ja ennakoida mahdollisia uhkia ja riskejä, jotka voivat vaikuttaa asiakasturvallisuuteen tai hoidon laatuun. Tämä prosessi sisältää säännölliset riskikartoitukset, henkilöstön kouluttamisen riskien tunnistamisessa sekä toimenpiteiden suunnittelun ja toteutuksen riskien minimoimiseksi.
- **Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen:** Asiakaspalautte on keskeinen osa laadunvalvontaa ja palveluiden kehittämistä. Tämä prosessi varmistaa, että asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti, analysoidaan järjestelmällisesti ja hyödynnetään konkreettisesti hoitoprosessien ja toimintamallien parantamisessa.
- **Tiedonkulun parantaminen ja viestintä:** Tiedonkulku ja sisäinen viestintä ovat olennaisia toiminnan yhtenäisyyden varmistamiseksi. Tämä prosessi sisältää selkeät toimintamallit viestinnälle eri osastojen ja työntekijöiden välillä sekä johdon ja henkilöstön välillä. Tarkoituksena on varmistaa, että kaikilla on ajantasainen tieto omavalvontakäytännöistä ja muutoksista.



Kuva 2. Päivitetyyn omavalvontasuunnitelman rakenne

Nämä prosessit tarjoavat selkeät raamit omavalvonnan toteuttamiselle, varmistavat toiminnan laadun ja tukevat Maivita Oy:n kykyä tarjota turvallista ja laadukasta hoitoa asiakkailleen. Keskeisiä kehityskohteita ovat henkilöstön perehdytyksen ja koulutuksen vahvistaminen sekä asiakaspalautteen tehokkaampi hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä. Päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan on sisällytetty myös säännölliset arvioinnit ja päivitykset, jotta se pysyy ajan tasalla muuttuvissa toimintaympäristöissä. Näin omavalvonta tukee Maivita Oy:n pyrkimystä tarjota korkealaatuista ja turvallista päihdehoitoa, jossa niin henkilöstön kuin asiakkaiden tarpeet otetaan huomioon. Näiden prosessien avulla Maivita Oy:n päivitetty omavalvontasuunnitelma tarjoaa selkeät ja käytännönläheiset toimintamallit, jotka tukevat organisaation toimintaa ja henkilöstön työskentelyä. Suunnitelma varmistaa, että lainsäädännön vaatimukset täyttyvät ja että asiakkaat saavat turvallista ja laadukasta hoitoa.

Kuvassa 3 esitetään päivitetyn omavalvontasuunnitelman kansi.

Kuva 3. Päivitetyn omavalvontasuunnitelman kanssi



## 7. Johtopäätökset

Kyselytulosten ja aiempien tutkimusten perusteella on selvää, että Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelman kehittäminen edellyttää vahvempaa yhteyttä teoriapohjaan

ja käytännön toteutukseen. Fredriksonin ym. (2009, s. 56–58) sekä Valviran (2020, s. 3–5) korostama omavalvonnan merkitys organisaation laadunhallinnassa ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa näkyy selkeästi myös Maivita Oy:n tilanteessa. Koulutuksen puutteet ja perehdyttämisen epä johdonmukaisuudet ovat esimerkkejä ilmiöistä, jotka nousevat esille myös muissa vastaavanlaisissa tutkimuksissa (Hämäläinen & Patjas, 2021, s. 12–14). Tämä viittaa siihen, että kyseessä ei ole vain yksittäisen organisaation haaste, vaan laajemmin alalla esiintyvä ilmiö, joka vaatii huomiota.

Viestinnän ja tiedonkulun ongelmat vaikuttavat olevan merkittävä este omavalvontaprosessien tehokkuudelle. Hämäläisen ja Patjaksen (2021, s. 18–19) tutkimus korostaa, että selkeä tiedonkulku organisaation sisällä on ratkaisevaa prosessien yhtenäisyyden varmistamisessa. Tämä havainto tukee myös Valviran (2020, s. 6–7) ohjeistusta, jossa painotetaan viestinnän tärkeyttä osana omavalvonnan jatkuvaa kehittämistä. Maivita Oy:n tilanteessa viestinnän parantaminen ei ainoastaan helpottaisi käytäntöjen yhtenäistämistä, vaan myös lisäisi henkilöstön sitoutumista ja motivaatiota.

Asiakaspalautteen hyödyntäminen on toinen keskeinen kehityskohde. Fredrikson ym. (2009, s. 64–65) korostavat palautteen merkitystä palveluiden kehittämisessä, mutta Maivita Oy:n tapauksessa systemaattinen analyysi ja palautteen konkretisoituminen kehitystoimiksi eivät vielä toteudu täysimääräisesti. Tämä viittaa tarpeeseen kehittää palautteenkäsittelyn prosesseja siten, että ne tukevat jatkuvaa kehittämistä ja asiakaskokemusten parempaa huomioimista.

Kun Maivita Oy kehittää omavalvontasuunnitelmaansa, sen tulee hyödyntää näitä tutkimushavaintoja ja kiinnittää huomiota alan parhaisiin käytäntöihin. Tämä vaatii, että organisaatio tarkastelee kriittisesti paitsi omia käytäntöjään, myös laajemmin alan toimintatapoja ja hyödyntää niistä saatavaa tietoa. Omavalvonta ei ole vain juridinen velvoite, vaan se tarjoaa myös mahdollisuuden strategiseen kehittämiseen, joka tukee organisaation pitkäjänteistä menestystä ja asiakastyytyvyyttä.

Aiemmat tutkimukset tarjoavat vahvan perustan näiden prosessien kehittämiselle, mutta Maivita Oy:n tilanteessa niiden soveltaminen käytäntöön edellyttää erityistä panostusta henkilöstön osaamiseen, viestinnän parantamiseen ja asiakaspalautteen systemaattiseen hyödyntämiseen. Tämä lähestymistapa ei pelkästään vastaa

lainsäädännön vaatimuksiin, vaan myös parantaa organisaation kykyä tuottaa laadukkaita ja turvallisia palveluja.

Näiden havaintojen perusteella voidaan todeta, että henkilöstön koulutuksen, tiedonkulun ja asiakaspalautteen hyödyntämisen kehittäminen ovat keskeisiä osa-alueita omavalvontasuunnitelman onnistumisen kannalta. Nämä teemat ovat linjassa Valviran (2020) määrittelemiin omavalvonnan keskeisiin periaatteisiin, jotka edellyttävät jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Uudistetun omavalvontasuunnitelman tulee sisältää kattavammat koulutus- ja perehdytysohjelmat, selkeämpi tiedonjakomalli organisaation sisällä sekä entistä tehokkaampi järjestelmä asiakaspalautteen analysointiin ja käyttöön palvelujen laadun parantamisessa. Näiden toimenpiteiden avulla Maivita Oy voi varmistaa omavalvonnan toteutumisen ja tarjota asiakkaille turvallisempaa ja laadukkaampaa hoitoa (Fredrikson ym., 2009, s. 69–70; Hämäläinen & Patjas, 2021, s. 22; Valvira, 2020, s. 7).

## 8. Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja päivittää Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelmaa vastaamaan paremmin sekä lainsäädännön vaatimuksia että hoitokeskuksen sisäisiä tarpeita. Tutkimuksen aikana on noussut esiin useita kehityskohteita. Tärkeimmiksi kehityskohteiksi ovat tähän mennessä nousseet henkilöstön koulutustarpeet, tiedonkulun parantaminen sekä asiakaspalautteen tehokkaampi hyödyntäminen. Tulokset ovat antaneet selkeän kuvan siitä, missä nykyinen omavalvontasuunnitelma toimii hyvin ja missä on vielä parannettavaa.

Tutkimuksen aikana on käynyt ilmi, että vaikka omavalvontasuunnitelma koetaan kattavaksi, sen käytännön toteutuksessa on parantamisen varaa. Henkilöstön koulutus, erityisesti lääkehoidon ja riskienhallinnan osalta, on toistuvasti noussut esiin tähän mennessä analysoiduissa vastaajien kommentteissa. Tämä ei ollut täysin yllättävää, sillä terveydenhuollon alalla jatkuva koulutus on keskeinen osa laadun ja turvallisuuden ylläpitämistä. Koulutuksen tarve korostaa myös sitä, miten tärkeää on, että kaikki työntekijät ymmärtävät omavalvonnan merkityksen ja osaavat soveltaa sitä käytännössä.

Tiedonkulun parantaminen organisaation sisällä on osoittautunut tärkeäksi kehityskohteeksi myös tässä vaiheessa. Kyselyn tulokset viittaavat siihen, että

viestinnän puutteet voivat aiheuttaa epäselvyyksiä omavalvontakäytäntöjen toteutuksessa, mikä puolestaan vaikuttaa hoitotyön laatuun. Tämä havainto korostaa, kuinka tärkeää tehokas viestintä on organisaation sujuvan toiminnan kannalta. Asiakaspalautteen hyödyntämisen puutteellisuus on tullut esiin useissa tähän mennessä käsitellyissä vastauksissa. Vaikka palautetta kerätään säännöllisesti, sen vaikutus näkyy harvemmin konkreettisina muutoksina hoitokäytännöissä. Tämä osoittaa, että asiakaspalautteen roolia voitaisiin vahvistaa entisestään omavalvontaprosessissa, jotta palveluiden laatua voidaan parantaa.

Opinnäytetyön aikana on selvinnyt, että omavalvonta on paljon enemmän kuin pelkkä lakisääteinen velvoite. Sen tehokas toteutus vaatii jatkuvaa arviointia, kehittämistä ja sitoutumista koko organisaatiolta. Omavalvonnan ei tulisi olla vain raportteihin kirjattu prosessi, vaan sen tulisi olla kiinteä osa jokapäiväistä toimintaa ja päätöksentekoa. Tämän työn tulokset antavat selkeän suunnan Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelman kehittämiseksi ja vahvistavat käsitystä siitä, että hyvin toimiva omavalvonta edistää sekä organisaation että asiakkaiden hyvinvointia.

Opinnäytetyön aihe avaa monia kiinnostavia mahdollisuuksia jatkotutkimukselle. Yksi merkittävä tutkimussuunta voisi olla omavalvontasuunnitelman pitkän aikavälin vaikutusten arviointi käytännössä. Tällainen seurantatutkimus voisi tarkastella, miten suunnitelman päivitykset vaikuttavat hoidon laatuun, henkilöstön toimintaan ja asiakasturvallisuuteen ajan kuluessa. Tämä voisi tarjota arvokasta tietoa siitä, mitkä omavalvonnan muutokset ovat olleet erityisen vaikuttavia ja missä vielä olisi parannettavaa. Seurantatutkimus voisi antaa arvokasta tietoa siitä, miten suunnitelman päivitykset näkyvät käytännössä ja mitkä muutokset ovat olleet erityisen vaikuttavia. Lisäksi asiakaspalautteen hyödyntämisen tehostamista voisi tutkia tarkemmin – voisiko siitä löytyä keinoja kehittää palveluja entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaaviksi?

Mahdollinen jatkotutkimuksen aihe voisi myös keskittyä henkilöstön näkemyksiin liittyen koulutuksen ja perehdytyksen kehittämiseen. Tässä työssä kävi ilmi tarve systemaattisemmalle koulutukselle, mutta olisi mielenkiintoista tutkia tarkemmin, millaiset koulutussisällöt ja -menetelmät olisivat tehokkaimpia. Tällainen tutkimus voisi sisältää kokeiluja erilaisten koulutusmuotojen välillä ja niiden vaikutuksen arvioimista henkilöstön osaamiseen ja omavalvonnan toteuttamiseen käytännössä. Lisäksi potentiaalinen jatkotutkimuksen alue liittyy asiakaspalautteen

hyödyntämiseen. Olisi hyödyllistä tutkia tarkemmin, kuinka asiakaspalautteen järjestelmällinen analysointi ja sen pohjalta tehdyt toimenpiteet vaikuttavat organisaation toimintaan ja asiakastyytyvyyteen. Tämä voisi johtaa selkeämpien mallien kehittämiseen, joiden avulla asiakaspalautetta voitaisiin hyödyntää vielä tehokkaammin palvelujen ja omavalvontaprosessien kehittämisessä. Näiden jatkotutkimusmahdollisuuksien avulla voisi saada syvällisempää ymmärrystä omavalvontaprosessien kehittämisestä ja vahvistaa Maivita Oy:n asemaa luotettavana ja turvallisena päihdehoitopalveluiden tarjoajana.

Opinnäytetyötä tehtäessä on huomioitu tutkimuksen eettiset periaatteet, kuten osallistujien anonymiteetti ja heidän vapaaehtoisuutensa. Osallistujilta on kerätty suostumus ja varmistettu, että heidän vastauksensa käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimuksen aikana on noudatettu myös hyvän tieteellisen käytännön periaatteita, joita ohjaavat muun muassa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet (TENK, 2012). Näiden periaatteiden mukaisesti tutkimustulosten raportointi on ollut rehellistä ja tarkkaa, eikä vastauksia ole tulkittu harhaanjohtavasti.

Erityisesti päihdehoitopalveluissa toimivassa organisaatiossa tutkimuksen eettiset näkökohdat ovat keskeisiä, sillä kyseessä on erityisen haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita palveleva ala. Tämä korostaa tarvetta noudattaa tarkasti sekä tietosuojalainsäädäntöä että hoitotyön eettisiä standardeja (Lämsä & Hautala, 2019). Omavalvontasuunnitelman kehittämisessä on huomioitu asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus sekä hyvinvointi. Esimerkiksi asiakaspalautteen tehokkaamman hyödyntämisen suunnittelu perustuu ajatukseen, että asiakkaiden ääni tulee kuulluksi ja heidän tarpeensa huomioidaan toiminnan kehittämisessä, mikä heijastaa asiakaslähtöisen hoidon periaatteita.

Lisäksi tutkimuksen aikana on tarkasteltu henkilöstön koulutuksen kehittämistä tavalla, joka tukee heidän ammatillista kehittymistään ja edistää työhyvinvointia. Tämä lähestymistapa on linjassa työelämän eettisten arvojen kanssa, jotka painottavat työntekijöiden oikeutta saada riittävä koulutus ja tuki työtehtäviensä suorittamiseen (Koskinen ym., 2021). Omavalvonnan kehittämisessä ei ole vain kyse lainsäädännön vaatimusten täyttämisestä, vaan myös oikeudenmukaisen ja vastuullisen työyhteisön rakentamisesta.

Opinnäytetyön aikana on selvinnyt, että omavalvonta on paljon enemmän kuin pelkkä lakisääteinen velvoite. Sen tehokas toteutus vaatii jatkuvaa arviointia, kehittämistä ja sitoutumista koko organisaatiolta. Omavalvonnan ei tulisi olla vain raportteihin kirjattu prosessi, vaan sen tulisi olla kiinteä osa jokapäiväistä toimintaa ja päätöksentekoa. Tämän työn tulokset antavat selkeän suunnan Maivita Oy:n omavalvontasuunnitelman kehittämiseksi ja vahvistavat käsitystä siitä, että hyvin toimiva omavalvonta edistää sekä organisaation että asiakkaiden hyvinvointia.

## Lähteet

- Avoimen tieteen koordinaatio ja Tieteellisten seurain valtuuskunta. (2020). *Avoimen tieteen ja tutkimuksen julistus 2020–2025*. Vastuullisen tieteen julkaisusarja 1:2020. Tiedonjulkistamisen neuvottelukunta ja tieteellisten seurain valtuuskunta. Tieteellisten seurain valtuuskunta. <https://doi.org/10.23847/isbn.9789525995237>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Fredrikson, S., Hyvärinen, O., Mattila, M., Wass, H. (2009). *Kilpailuttaminen poliittisena päätöksenä*. Kunnallisan alan kehittämissäatiö.
- Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. (2018). *Palvelun taitajaksi* (11. uud. p.). Sanoma Pro Oy.
- Härkäpää, K. & Järvikoski, A. 2011. *Kuntoutuksen perusteet* (5. uud. p.). WSOYpro Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2010). *Teemahaastattelu*. Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2014). *Tutki ja kirjoita* (19. p.). Bookwell Oy.
- Koskinen, S., Kuusela, P., & Ruuskanen, P. (2021). *Työelämän etiikka*. Gaudeamus.
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>
- Leino-Kilpi, H., Välimäki, M. (2004). *Etiikka hoitotyössä*. WSOY.
- Lämsä, A.-M., & Hautala, H. (2019). *Eettisyys ja johtaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Tampere University Press.
- Murto, L. & Mäkelä, R. (2013). Päihdehuollon palvelujärjestelmä. Teoksessa T. Peltoniemi (toim.), *Pääasiana alkoholi. Käyttö, haitat, hoito, politiikka nyt ja 2040*. Lundbeck.
- Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.). (2011). *Sosiaali- ja terveysjohtaminen*. WSOYpro
- TENK. (2024). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 4/2024. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. <https://www.tenk.fi/fi/htk-ohje>.
- Valvira. (2024). *Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta*. Dro VI/42106/2023.

## Liite 1. Kyselylomake

### 1. Yleistä omavalvonnasta

- Miten kuvailisit nykyistä omavalvontasuunnitelmaa työpaikallasi?
- Kuinka hyvin tunnet työpaikkasi omavalvontasuunnitelman sisällön?
- Oletko mielestäsi saanut riittävästi tietoa nykyisestä omavalvontasuunnitelmasta?
- Miten omavalvonnan ohjeistukset ja säännöt ovat mielestäsi selkeitä ja helposti ymmärrettäviä?

### 2. Omavalvonnan toimivuus ja vaikuttavuus

- Kuinka hyvin nykyinen omavalvontasuunnitelma mielestäsi toimii käytännössä?
- Mitä konkreettisia hyötyjä koet omavalvonnasta olevan työssäsi?
- Koetko, että omavalvonta parantaa työpaikkasi turvallisuutta ja laatua?
- Ovatko omavalvonnan puitteissa havaitut ongelmat korjautuneet tehokkaasti?

### 3. Omavalvonnan haasteet ja kehitystarpeet

- Oletko kohdannut ongelmia tai puutteita omavalvontaan liittyen? Jos kyllä, millaisia?
- Mitkä osa-alueet omavalvonnassa kaipaisivat mielestäsi kehittämistä?
- Onko jokin osa omavalvontaprosessia, joka ei toimi tehokkaasti?
- Kuinka hyvin työpaikan omavalvontasuunnitelma mielestäsi vastaa lainsäädännön vaatimuksia?

### 4. Omavalvontakoulutus ja tiedotus

- Oletko saanut koulutusta tai perehdytystä omavalvontaan liittyvistä asioista? Jos olet, kuinka riittävänä pidät sitä?
- Mitkä asiat kaipaisivat mielestäsi lisää koulutusta tai tiedottamista omavalvontaan liittyen?
- Koetko, että työpaikallasi tiedotetaan omavalvonnasta riittävästi ja selkeästi?

### 5. Omavalvonnan seuranta ja arviointi

- Kuinka säännöllisesti työpaikallasi seurataan omavalvonnan toteutumista?
- Oletko tietoinen siitä, miten omavalvonnan toteutumista ja sen tuloksia arvioidaan?
- Miten voisit itse osallistua omavalvonnan kehittämiseen ja seurantaan?

### 6. Kehitysehdotukset

- Mitä muutoksia haluaisit nähdä työpaikan omavalvontasuunnitelmassa?

- Miten työpaikan omavalvontaprosesseja voitaisiin mielestäsi tehostaa?
- Onko sinulla muita ajatuksia tai ehdotuksia omavalvonnan kehittämiseksi?

### **7. Avoimet kysymykset**

- Onko jotain muuta, mitä haluaisit kommentoida omavalvontaan liittyen?

## **Liite 2. Aineistonhallintasuunnitelma**

### **1. Aineiston kuvaus**

Opinnäytetyön aineisto koostuu kyselyvastauksista, jotka kerätään työpaikan henkilökunnalta. Aineisto sisältää sekä strukturoituja että avoimia vastauksia, joiden avulla pyritään saamaan syvällistä tietoa omavalvonnan nykytilasta ja kehitystarpeista.

### **2. Aineiston keruu**

Aineisto kerätään sähköisesti kyselylomakkeen avulla. Kyselyyn vastataan anonymisti, ja vastaajat voivat jättää avoimiin kysymyksiin tarkempia näkemyksiä. Aineiston keruussa noudatetaan tietosuojasetuksia ja kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista.

### **3. Aineiston säilyttäminen ja suojaus**

Kerätty aineisto tallennetaan pilvipalveluun, ja aineistoa pääsee tarkastelemaan ainoastaan tutkimuksen tekijä. Anonymisoitu aineisto varmistaa, ettei vastaajien henkilöllisyyttä voida tunnistaa. Aineistoa säilytetään opinnäytetyön ajan ja sen jälkeen se hävitetään asianmukaisesti.

### **4. Aineiston käyttö ja jakaminen**

Aineistoa käytetään ainoastaan opinnäytetyön tutkimustarkoituksiin, eikä sitä jaeta kolmansille osapuolille ilman vastaajien erillistä suostumusta. Tuloksia raportoidaan anonymisoidussa muodossa, ja ne esitetään opinnäytetyössä yleisellä tasolla, jotta yksittäisiä vastaajia ei voida tunnistaa.

### **5. Aineiston hävittäminen**

Kun opinnäytetyö on valmistunut ja hyväksytty, kerätty aineisto hävitetään tietosuojasetusten mukaisesti. Digitaaliset tiedostot poistetaan turvallisesti, ja mahdolliset tulosteet tuhoetaan asianmukaisesti.