

Omavalvontaohjelma Oral Hammaslääkärit Oy



1.1.2024

Petra Kari, Lääketieteellinen johtaja

Oral Hammaslääkärit Oy

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä toimia ja keinoja, joilla terveydenhuollon palveluntuottajana toimiva taho itse valvoo, seuraa ja arvioi omaa toimintaansa sekä palveluidensa laatua, turvallisuutta, jatkuvuutta ja saatavuutta. Omavalvonnan keinoin varmistetaan palveluntuottajan asiakkaiden yhdenvertaisuus ja se, että palveluntuottaja toimii lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvontaan kuuluu epäkohtiin puuttuminen sekä riskitilanteiden kartoitus ja tunnistaminen sekä korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen riskien arvioinnin ja kerätyn palautteen perusteella.

Omavalvontaohjelmassa on määritelty ne tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Ohjelmassa on kirjattuna se, miten palveluiden toteutumista, turvallisuutta, yhdenvertaisuutta ja laatua seurataan ja miten mahdolliset puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelma kattaa kaikki Oral Hammaslääkärit Oy:n palveluyksiköt ja palvelupisteet. Omavalvontaohjelman osana ovat palveluyksikkökohtainen päivittäisen toiminnan kattava omavalvontasuunnitelma sekä palvelupistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat, hygieniasuunnitelmat ja muut palveluiden turvallisuuden kannalta tärkeiden osa-alueiden yksityiskohtaiset suunnitelmat ja niitä täydentävät ohjeistukset. Omavalvontaan liittyvät eri osa-alueiden suunnitelmat sekä ohjeistus ovat esihenkilöiden ja henkilöstön saatavilla yrityksen sisäisen viestintäalustan kautta. Omavalvontaan liittyviä toimintamalleja, ohjeistusta ja muuta dokumentaatiota päivitetään olennaisten muutosten osalta aina lainsäädännön, viranomaisvaatimusten, vastuuhenkilöiden, toimintaprosessien ja järjestelmien muuttuessa. Tehdyissä muutoksissa ja korjaustoimissa otetaan huomioon sekä potilailta, henkilökunnalta että sidosryhmiltä ja yhteistyökumppaneilta saatu palaute. Omavalvonnan dokumentaatio päivitetään kokonaisuutena vuosittain ja sen päivittämisestä vastaa yhtiön lääketieteellinen johtaja yhdessä eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden kanssa.

Tämä dokumentti kuvaa omavalvonnan osa-alueiden järjestämistä Oral Hammaslääkärit Oy:ssä (31.5.2022 asti Oral Hammaslääkärit Oy) voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten mukaisesti (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Omavalvontaohjelmassa on määritelty ja kuvattu, miten omavalvonnan osa-alueet kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan.

Sisällys

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
PALVELUIDEN VASTUUHENKILÖT.....	4
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
OMAVALVONNAN JOHTAMINEN JA ORGANISOINTI.....	5
ORAL HAMMASLÄÄKÄRIT OY:N OMAVALVONNAN VASTUUHENKILÖT, LÄÄKETIETEELLISET PALVELUT 1.1.2024 LÄHTIEN	5
OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA HENKILÖSTÖN OSALLISTUMINEN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN	5
PALVELUIDEN TURVALLISUUS JA LAATU.....	7
HENKILÖSTÖSUUNNITELMA	7
TOIMITILAT JA NIIDEN TURVALLISUUS	7
LAITETURVALLISUUSSUUNNITELMA.....	8
HYGIENIASUUNNITELMA	8
LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA	8
ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	8
LAADUN- JA RISKIENHALLINTASUUNNITELMA	8
POTILAAAN OSALLISTAMINEN JA YHDENVERTAISUUDEN VARMISTAMINEN	9
OMAVALVONTAOHJELMAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI SEKÄ SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIISTÄ SEURAAVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN.....	9

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

ORAL HAMMASLÄÄKÄRIT OY

Y-tunnus: 2863321–3

Osoite: Linnoitustie 6 B, 02600 Espoo

Puh. 010 400 3010

Sähköpostit: etunimi.sukunimi(at)oral.fi

Liiketoimintaa harjoittavat tytäryhtiöt (1.1.2024): Oral Hammaslaboratorio Oy (Y-tunnus 2217415–9)

Toimipisteet on lueteltu Oral Hammaslääkärit Oy:n verkkosivuilla:

[Toimipisteet - Oral Hammaslääkärit](#)

Oral Hammaslääkärit Oy on rekisteröity palveluntuottajaksi valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin. Rekisteriin ilmoitetaan oleelliset toiminnan muutokset. Rekisterin tiedot tarkistetaan vuosittain.

Palveluiden vastuhenkilöt

Vastaava lääketieteellinen johtaja, hammaslääkäri- ja erikoishammaslääkäri sekä erikoishammasteknikon palvelut: HLL Petra Kari; petra.kari@oral.fi. Erikoislääkäripalvelut: EHL, LT Antero Salo; antero.salo@oral.fi

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Oral Hammaslääkärit Oy on Suomen suurin yksityinen suun terveydenhuollon palveluja tarjoava ketju, jossa työskentelee noin 1700 alan ammattilaista. Oral Hammaslääkärit Oy toimii lähes 70 toimipisteessä ja konserniin kuuluu myös Oral Hammaslaboratorio Oy. Yhtiön liikevaihto vuonna 2023 oli noin 150 miljoonaa euroa. Oral Hammaslääkärit Oy on osa kansainvälistä Colosseum Dental Groupia, jonka edunsaajana on lasten ja nuorten kehittymistä maailmanlaajuisesti tukeva hyväntekeväisyysäitiö Jacobs Foundation.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihimme, joita ovat: yhteistyö, välittäminen ja omistajuus. Visiomme on: "Sinun hymysi arvoista huolenpitoa" ja missiomme on parantaa asiakkaiden elämänlaatua hoitamalla ja ylläpitämällä suun terveyttä.

Oralin toimintaperiaatteena on tuottaa mahdollisimman korkealaatuisia hammashoitopalveluita luomalla ja ylläpitämällä vahvan ammatillisen osaamisen lisäksi asian- ja ajanmukaisia työskentelyolosuhteita sekä taustaprosessien hallintaa.

Laadukas toiminta koostuu lääketieteellisestä laadusta, yleisestä asiakaspalvelulaadusta ja tehokkaista taustaprosesseista sekä henkilökunnan osaamisesta ja työssä viihtymisestä. Laadun kehittämistä varten yhtiö kerää jatkuvasti palautetta toiminnastaan sekä sisäisesti että ulkoisesti.

Omavalvonnan johtaminen ja organisointi

Oral Hammaslääkärit Oy:n omavalvonnan vastuuhenkilöt, lääketieteelliset palvelut 1.1.2024 lähtien

- *Vastaava lääketieteellinen johtaja: HLL Petra Kari*
- *Vastaava lääketieteellinen johtaja, erikoislääkäritoiminta: EL, EHL, LT Antero Salo*
- *Lääketieteellinen päällikkö: EHL, HLT Erika Laukkanen*
- *Säteilyturvallisuudesta vastaava johtaja: EHL Esko Peltonen*
- *Lääketieteellinen päällikkö, suuhygienistipalvelut: SHG Reetta Kulmala*
- *Laatupäällikkö: SHG, insinööri AMK Emma Koskimäki*
- *Hygieniakoordinaattori: välinehuoltaja Dani Duong*
- *Vastaava hammashoitaja: hammashoitaja Tytti Puottula*
- *Asiantuntija: SHG Sari Louhimo*
- *Laboratoriopalvelut: liiketoimintajohtaja HM, hammasteknikko Seppo Risku*

Omavalvonnan organisointi ja henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen

Vastaavat lääketieteelliset johtajat vastaavat siitä, että terveydenhuollon palveluja annettaessa:

- toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista
- toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset
- henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat asianmukaisia
- potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- muistutukset käsitellään asianmukaisesti
- palvelujen tuottaja tekee rekisteröinnin muutosilmoitukset sekä tarkistaa rekisteröidyt tiedot vuosittain.

Omavalvonnan vastuuhenkilöt ja muiden toimintojen vastuuhenkilöt vastaavat oman alueensa toimintaohjeistuksista ja niiden noudattamisen asianmukaisuudesta. Yhtiön sisäisellä viestintäalustalla ylläpidetään ajantasaista tietoa terveydenhuoltoon koskevista säännöksistä ja määräyksistä sekä ohjeistetaan kirjallisesti yrityksen toimintatavoista niihin liittyen. Henkilökunnan osaamista toimintamalleista ja niiden perusteista tuetaan säännöllisin koulutuksin ja osallistamalla henkilökuntaa kehittämistyöhön.

Oral Hammaslääkärit Oy:n hoitosuositukset ja -ohjeistukset perustuvat kansallisiin, yleisesti hyväksytyihin ja vaikuttaviin hoitomenetelmiin (esim. Käypä Hoito -suositukset ja Vältä Viisaasti -suositukset). Asiakaspalautteita, poikkeamailmoituksia, potilasturvahinkoilmoituksia, muistutuksia ja kanteluita seurataan ja niiden perusteella suunnitellaan korjaavia toimenpiteitä ohjeistukseen ja asiakasinformaatioon sekä tarkennetaan tarvittaessa sekä yhtiötasoisia että yksilötasoisia täydennys- ja lisäkoulutustarpeita. Lääketieteellistä laatua ja vaikuttavuutta mitataan ja seurataan sähköisten järjestelmien ja eritasoisen raportoinnin avulla. Myös muita laadun osa-alueita mitataan ja raportoidaan. Henkilökuntaa koulutetaan sisäisesti jatkuvasti laatuun, potilasturvallisuuteen ja hoitoon liittyvissä aiheissa. Systemaattista yleistä laadunhallintaa ja -valvontaa toteutetaan asemaverkostossa mm. viranomaistarkastuksin, sisäisin ja ulkoisin auditoinnin ja itsearviointien avulla. Palautetta kehittämistarpeista ja riskien hallinnasta kerätään myös riskienhallinta- ja poikkeamailmoitusjärjestelmien ja erilaisten palautekanavien kautta.

Säteilynkäytön turvallisuudesta vastaa säteilyturvallisuuden organisaatio, josta on olemassa oma organisaatiokuvauksena ja oma laadunhallintaohjelmansa. Säteilynkäytön vastuut ja toimintamallit sekä laadunhallinnan ohjeistus ja kliininen ohjeistus on dokumentoitu sähköisessä muodossa.

Henkilöstöosastolla on kuvattut prosessit henkilökunnan rekrytointia varten sekä järjestelmät koulutuksen ja ammattitaidon ylläpidon seuraamiseen. Terveystieteiden ammattihenkilön oikeudet toimia ammatissaan tarkistetaan rekrytointin yhteydessä viranomaisen rekisteristä. Vuosittain laadittavalla ja päivitettävällä ammatillisella täydennyskoulutussuunnitelmalla varmistetaan, että henkilökunnan ammattitaito on ajan tasalla. Henkilökunnan osaamisen kehittämisessä keskitytään yleisesti hyväksytyjen ja ajantasaisten hoitoperiaatteiden mukaisten menetelmien oppimiseen sekä potilasturvallisuuden ja laadun parantamiseen. Täydennyskoulutuksiin osallistumista ja koulutusten vaikuttavuutta seurataan systemaattisesti. Henkilökunnan ammattitaidon varmistamisesta ja osaamisesta vastaa yrityksen HR-johtaja yhdessä lääketieteellisen johdon kanssa.

Tilojen ja potilaiden hoitoon liittyvien tärkeimpien laitteiden hankinta tehdään keskitetysti. Hankittavat laitteet viedään keskitettyyn laiterekisteriin. Täysin uusiin tiloihin tehdään sisäinen käyttöönototarkastus ennen tilojen käyttöönottoa. Tilojen asianmukaisuudesta vastaa yrityksen kiinteistöpäällikkö yhdessä lääketieteellisen johdon kanssa. Tarveaine- ja laitteistohankintojen asianmukaisuudesta vastaa hankintapäällikkö yhdessä lääketieteellisen johdon kanssa.

Potilasrekisteristä vastaa lääketieteellinen johtaja. Oral Hammaslääkärit Oy:ssä käytetään sähköisiä AssisDentin RD- ja Romexis-potilastietojärjestelmiä. Ohjelmissa huomioidaan potilastiedon arkiston (eResepti ja Kanta) vaatimukset sekä sisällön että tietosuojan ja tietoturvan kannalta. Yrityksen IT-osasto vastaa potilastietojärjestelmien toimivuudesta ja erilaisten määräysten täyttymisestä yhteistyössä järjestelmätoimittajien kanssa. Tietosuojavastaavana toimii konsernin lakimies. Potilastietojärjestelmiin liittyvien kehitys- ja muutostarpeiden arvioinnista ja projektoinnista vastaa yhtiössä ohjausryhmä, johon kuuluu lääketieteellisen johtajan lisäksi konsernilakimies tietosuojavastaavan roolissa sekä tietohallintopäällikkö tietoturavastaavan roolissa. Yhtiössä on laadittuna erillinen tietoturvasuunnitelma.

Asiakaspalauteprosessi käsittelyohjeineen ja vastuineen on määritelty yhtiössä kirjallisesti. Palauteiden määrä ja sisältö sekä käsittelyaikoja seurataan säännöllisesti asiakkuuksittain ja asemittain sekä toimintakohtaisesti. Muistutukset ja kantelut ohjataan käsiteltäväksi suoraan vastaavalle lääketieteelliselle johtajalle, joka dokumentoi selvityspyynnöt ja vastineet niihin ja tallentaa ne sähköisessä muodossa seurantaan varten.

Vastaava lääketieteellinen johtaja ja yhtiön palvelupäällikkö yhdessä vastaavat siitä, että annettavien palveluiden osalta tiedot on rekisteröity oikein viranomaisen ylläpitämään Soteri-rekisteriin ja että ne ovat ajantasaiset. Rekisteröidyt tiedot tarkistetaan vuosittain virnaomaisohjeistuksen mukaisesti.

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelman sisältämiin asiakokonaisuuksiin. Toimipaikoissa omavalvontaan liittyvät vastuut on jaettu tarkoituksenmukaisella tavalla osa-alueittain. Vastuuroolit on kuvattu kirjallisesti ja vastuuroolissa oleville henkilöille tarjotaan oman osa-alueen koulutusta ja tukea säännöllisesti. Vastuuhenkilöt ovat mukana asemilla ja yhtiötasolla toiminnan kehittämisessä esimerkiksi osallistumalla sisäisiin auditointeihin tai tekemällä oman vastuualueensa itsearviointeja.

Yhtiön esihenkilöt osallistuvat omavalvonnan toteuttamiseen käsittelemällä omaan yksikköön liittyviä poikkeamailmoituksia ja asiakaspalautteita sekä osallistumalla omaan yksikkönsä viranomaistarkastuksiin, sisäisiin auditointeihin, itsearviointeihin ja kyselyihin. Esihenkilöt myös vastaavat mahdollisesta toimipaikkakohtaisen omavalvonnan dokumentaation ajantasaisuudesta ja niiden sisällön perehdyttämisestä henkilökunnalle. Esihenkilöitä koulutetaan ja heitä tuetaan erillisen suunnitelman mukaan omavalvontaan liittyvissä asioissa säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja uusin versio on esillä sekä Oralin sisäisellä viestintäalustalla, että verkkosivuilla. Omavalvonnan kehittämiseksi yhtiöllä on erilaisia palautteiden keräämismekanismia sekä henkilöstölle, asiakkaille että yhteistyökumppaneille. Palautteiden perusteella tunnistetaan toiminnan poikkeamia ja erilaisia kehityskohteita. Korjaustoimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan systemaattisesti.

Palveluiden turvallisuus ja laatu

Yhtiössä on laadittu palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä täydentävät, laadun ja potilasturvallisuuden keskeiset osa-alueet kattavat tarkemmat suunnitelmat, jotka pääsääntöisesti on laadittu palvelupistekohtaisella tasolla.

Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelma sisältää kuvauksen henkilöstön rekrytoinnin periaatteista, ammattitaidon, kelpoisuuden ja kielitaidon varmistamisesta, opiskelijoiden osaamisen varmistamisesta ja valvonnasta, perehdyttämisestä, suoriutumisen seurannasta sekä kuvauksen ammattitaidon ja osaamisen johtamisesta. Suunnitelmassa kuvataan myös työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamisen käytännöt ja vastuut. Henkilöstösuunnitelmaa täydentää työsuojelun toimintaohjelmalla.

Toimitilat ja niiden turvallisuus

Toimitiloihin ja niihin liittyvän tekniikan vaatimukset on kuvattu toimitilamanuaaliin, jota täydentää prosessikuvaus tilojen käyttöönottotarkastuksesta. Lisäksi jokaisessa toimintayksikössä on laadittuna kirjallinen pelastussuunnitelma, jota on täydennetty erillisellä turvallisuusohjeistuksella. Pelastussuunnitelmassa on kuvattuna erilaiset yleisimmät häiriötilanteet ja toimintaohjeet niiden varalle.

Laiteturvallisuussuunnitelma

Yhtiössä on käytössä terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä, jonka keskeisimmät osa-alueet on kuvattu laiteturvallisuussuunnitelmassa. Seurantajärjestelmään kuuluu sähköinen laiterekisteri sekä kemikaalirekisteri, jotka ovat toimintayksikkökohtaisia. Rekistereiden ylläpito on lääketieteellisen tiimin ja hankintapäällikön vastuulla.

Hygieniasuunnitelma

Tartuntojen torjunta on keskeinen osa suun terveydenhuollon toimintaa. Oral Hammaslääkärit Oy:n toimintayksiköissä noudatetaan yksikkökohtaista hygieniasuunnitelmaa, joka on laadittu THL:n vuonna 2016 julkaistun ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan” perusteella. Hygieniasuunnitelma sisältää myös jätahuoltosuunnitelman sekä välinehuollon käytänteisiin liittyvän erillisen ohjeistuksen.

Hygieniakäytännöistä vastaa Oral Hammaslääkärit Oy:ssä lääketieteellisen johdon alainen hygieniatyöryhmä, joka vastaa yhtiötason hygieniasuunnitelman ajantasaisesta ylläpidosta sekä laadusta ja hyvien käytäntöjen jalkauttamisesta asemaverkostossa.

Lääkehoitosuunnitelma

Oral Hammaslääkärit Oy:n lääketieteellinen johtaja ja lääketieteelliset päälliköt huolehtivat siitä, että yhtiössä on tehtynä ajantasainen lääkehoidon ja lääkehuollon käytänteet kattava toimipaikkakohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu terveydenhuollon lääkehoidon toteuttamista koskevan oppaaseen (Turvallinen lääkehoito, 2021). Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista ja lääkehuoltoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas- ja potilastiedot ovat luottamuksellisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä henkilötietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko tietojen käsittelyn elinkaaren ajan alkaen tietojen keräämisestä päättyen tietojen hävittämiseen. Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä rekisteröityjen oikeudet ovat kuvattu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisessa tietosuojaselosteessa. Seloste löytyy Oral Hammaslääkärit Oy:n verkkosivuilta (<https://www.oral.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakkuus/tietosuoja/>) ja yhtiön sisäiseltä viestintäalustalta. Lisäksi seloste on pyydettyäessä saatavilla kaikissa Oral Hammaslääkärit Oy:n palvelupisteissä. Oral Hammaslääkärit Oy:n tietosuojavastaavana toimii konsernilakimies (tietosuojavastaava@oral.fi). Oral Hammaslääkärit Oy:n potilasrekisteristä vastaa yhtiön lääketieteellinen johtaja.

Lisäksi yhtiössä on laadittu asiakastietolain edellyttämä tietoturvasuunnitelma.

Laadun- ja riskienhallintasuunnitelma

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä arviointi ja havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen ovat osa jatkuvaa toiminnan ja palveluiden laadun kehittämistä. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti organisaation eri tasoilla. Yhtiön riskienhallinnasta ja korjaavista toimenpiteistä on laadittu laadun- ja riskienhallintasuunnitelma, joka kattaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen että yritysturvallisuuteen liittyvien riskien arvioinnin menettelytapoineen ja sekä kuvauksen puutteellisuuksien korjaamisesta. Riskienhallintasuunnitelma sisältää myös vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessin kuvauksen.

Potilaan osallistaminen ja yhdenvertaisuuden varmistaminen

Palveluiden yhdenvertaisuuden ja potilaiden oikeuksien toteutumisen ja varmistamisen sekä potilaiden osallistamisen keinot on kuvattu erillisessä dokumentaatiossa. Lisäksi yhtiössä on kattava kirjallinen ohjeistus asiakaspalautteiden ja muiden potilaiden oikeusturvakeinojen prosesseista. Potilaiden oikeusturvakeinoista tiedotetaan sekä verkkosivuilla että selvityspyyntöjen käsittelyiden yhteydessä.

Omavalvontaohjelman toteuttamisen seuranta ja arviointi sekä seurantaan perustuvien havaintojen ja niistä seuraavien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma toimii palveluiden laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan kehittämisen työvälineenä. Sen toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti toiminnasta kerättävän palautteen ja havaintojen avulla mm. sisäisten auditointien, poikkeamailmoitusten, henkilöstökyselyiden, työpaikkaselvitysten ja asiakaspalautteiden kautta saatavan ja analysoitavan tiedon avulla. Tietoa omavalvontaohjelman toteutumisesta kerätään säännöllisesti henkilöstöltä ja asiakkailta. Kooste palautteesta ja niihin liittyvistä korjaavista toimenpiteistä julkaistaan neljän kuukauden välein yhtiön verkkosivuilla **Omavalvonta - Oral Hammaslääkärit**. Samalla sivustolla julkaistaan myös omavalvontaohjelma sekä palveluyksiköiden päivittäisen toiminnan kattavat omavalvontasuunnitelmat.