

Omavalvontasuunnitelma

Perhepalvelut Perheen parhaaksi
Y-tunnus 1315223-0



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palvelut	3
1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
Vastuut	4
Omavalvonnan toteutuminen käytännössä	4
Julkaiseminen ja saatavuus	5
Omavalvonnan kehittäminen	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan tavoitteet	7
Palvelun jatkuvuuden varmistaminen	7
Häiriötilanteisiin varautuminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	11
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	12
Lapsen osallisuus	12
Itsemääräämisoikeus	12
Oikeusturva	12
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	13
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	13
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	14
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	14
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	15
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	16
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	16
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	16
Liitteet	17

1. palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Perhepalvelut Perheen parhaaksi

Y-tunnus 1315223-0

Vastuuhenkilö:

Pirpa Kottoniitty

Toiminta-alue:

Satakunnan hyvinvointialue

1.2 Palvelut

- Perhetyö
- Tehostettu perhetyö
- Ammatillinen tukihenkilötoiminta

1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Perhepalvelut Perheen parhaaksi tarjoaa tavoitteellisia ja suunnitelmallisia sosiaalihuollon palveluja lapsille, nuorille ja perheille. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa lasten hyvinvointia, tukea vanhemmuutta ja lisätä perheiden omia voimavaroja siten, että lapsen turvallinen kasvu ja kehitys mahdollistuvat omassa arkiympäristössä.

Työskentely perustuu asiakassuunnitelmaan, yhteistyöhön tilaajan kanssa sekä lapsen yksilöllisiin tarpeisiin.

Arvot

- lapsen etu
- kunnioittava kohtaaminen
- osallisuus
- luotettavuus
- ammatillisuus
- yhteistyö
- ennalta vahvistava työote
- joustava jämäkkyys

1.4 Päiväys

- 4.6.2026, versio 1.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Perhepalvelut Perheen parhaaksi on yhden henkilön tuottama sosiaalihuollon palveluyksikkö, jossa omavalvonnasta vastaa yrittäjä ja palveluyksikön vastuhenkilö Pirpa Kotoniitty.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluyksikön toiminnan, asiakasturvallisuuden, palvelujen laadun sekä voimassa olevan lainsäädännön vaatimusten pohjalta. Suunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotettavat palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että palvelut toteutuvat turvallisesti, laadukkaasti, suunnitelmallisesti ja asiakkaiden oikeuksia kunnioittaen. Omavalvonta on osa päivittäistä toimintaa ja sen toteutumista arvioidaan jatkuvasti asiakastyön, dokumentoinnin, palautteiden sekä riskienhallinnan yhteydessä.

Vastuut

Pirpa Kotoniitty vastaa:

- omavalvontasuunnitelman laatimisesta
- omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta
- suunnitelman päivittämisestä
- asiakasturvallisuuden seurannasta
- riskienhallinnasta
- henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta
- poikkeamien ja epäkohtien käsittelystä
- viranomaisille tehtävistä ilmoituksista

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia tai omavalvonnassa havaitaan kehittämistarpeita.

Omavalvonnan toteutuminen käytännössä

Omavalvontaa toteutetaan osana päivittäistä asiakastyötä. Toiminnan laatua ja turvallisuutta seurataan muun muassa:

- asiakaspalautteen avulla
- tilaajatahojen palautteen avulla
- asiakaskirjausten kautta
- poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyllä
- riskien säännöllisellä arvioinnilla
- oman ammattitaidon ylläpitämisellä ja kouluttautumisella

Havaitut puutteet, epäkohdat tai turvallisuusriskit käsitellään viivytyksettä ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Julkaiseminen ja saatavuus

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja viranomaisten saatavilla pyydettäessä.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla sekä säilytetään sähköisessä muodossa palveluntuottajan hallinnassa.

Suunnitelman päivityksistä huolehditaan viivytyksettä, ja aiemmat versiot arkistoidaan sähköisesti.

Omavalvonnan kehittäminen

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan:

- asiakkailta saatu palaute
- tilaajilta saatu palaute
- yhteistyöverkostojen palaute
- mahdolliset muistutukset ja kantelut
- poikkeamatilanteista saadut kokemukset
- lainsäädännön muutokset
- viranomaisohjeet ja suositukset

Tavoitteena on jatkuva toiminnan kehittäminen sekä lasten, nuorten ja perheiden turvallisten ja laadukkaiden palveluiden varmistaminen.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluihin pääsy perustuu hyvinvointialueen tekemään päätökseen, asiakassuunnitelmaan tai asiakkaan kanssa tehtävään palvelusopimukseen.

Palvelun aloittaminen pyritään toteuttamaan viivytyksettä tilaajan määrittelemässä aikataulussa.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että:

- yhteydenottoihin vastataan viivytyksettä
- palvelun aloitus suunnitellaan yhdessä tilaajan kanssa
- asiakkaalle nimetty työntekijä pysyy mahdollisuuksien mukaan samana koko asiakkuuden ajan
- palvelun tavoitteet ovat kaikille osapuolille selkeät

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun aloitus viivästyy	Keskisuuri	Yhteydenotot käsitellään viivytyksettä ja palvelun käynnistymistä seurataan
Tiedonkulku tilaajan ja palveluntuottajan välillä katkeaa	Keskisuuri	Säännöllinen yhteydenpito, kirjallinen dokumentointi
Asiakas ei sitoudu työskentelyyn	Keskisuuri	Motivoiva työote, tavoitteiden läpikäynti, verkostoyhteistyö

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelut toteutetaan tiiviissä yhteistyössä lapsen, huoltajien, asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä muiden asiakkaan tilanteen kannalta keskeisten yhteistyötahojen kanssa.

Yhteistyökumppaneita voivat olla esimerkiksi:

- hyvinvointialueen sosiaalityö
- koulut ja oppilashuolto
- varhaiskasvatus
- terveydenhuolto
- lasten- ja nuorisopsykiatria
- päihdepalvelut
- kuntoutuspalvelut
- järjestöt ja harrastustoimijat

Yhteistyön tavoitteena on muodostaa lapsen ja perheen tarpeita vastaava kokonaisuus sekä varmistaa tiedonkulku palvelujen välillä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö

Pirpa Kotoniitty

Yrittäjä, palveluyksikön vastuhenkilö

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan tavoitteet

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on varmistaa, että palvelut voidaan toteuttaa mahdollisimman keskeytyksettä myös erilaisissa häiriö-, poikkeus- ja kriisitilanteissa.

Palveluntuottaja tunnistaa toimintaansa liittyvät keskeiset riskit ja varautuu niihin ennakolta toimintaa, asiakasturvallisuutta ja palvelujen jatkuvuutta turvaavilla menettelyillä.

Koska toiminta perustuu yksinyrittäjyyteen, jatkuvuudenhallinnan keskeinen tavoite on turvata asiakkaiden palvelujen järjestyminen myös tilanteissa, joissa palveluntuottaja ei tilapäisesti kykene tuottamaan palvelua.

Palvelun jatkuvuuden varmistaminen

Palvelujen jatkuvuutta varmistetaan seuraavilla keinoilla:

- työmäärän ja asiakasmäärän jatkuva seuranta
- työkyvyn ylläpito ja kuormituksen hallinta
- sähköisten asiakirjojen varmuuskopiointi ja tietoturallinen säilytys
- toimivat yhteydenpitokanavat tilaajan ja yhteistyöverkostojen kanssa
- asiakkaiden yhteystietojen ja palvelutietojen ajantasaisuus
- mahdollisten poikkeustilanteiden ennakointi asiakaskohtaisesti

Mikäli palveluntuottaja sairastuu tai on muutoin estynyt tuottamasta palvelua, asiasta ilmoitetaan viivytyksettä tilaajalle, asiakkaalle tai asiakkaan huoltajalle sekä sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä tilaajan kanssa.

Häiriötilanteisiin varautuminen

Toiminnassa varaudutaan esimerkiksi seuraaviin tilanteisiin:

- yrittäjän sairastuminen tai tapaturma
- tietojärjestelmien häiriöt
- puhelin- tai verkkoyhteyksien katkeaminen
- liikenneonnettomuudet tai muut siirtymistä estävät tilanteet
- asiakkaan turvallisuutta uhkaavat tilanteet
- laajemmat yhteiskunnalliset häiriötilanteet

Häiriötilanteissa ensisijaisena tavoitteena on turvata asiakkaan turvallisuus sekä varmistaa tiedonkulku tilaajalle ja tarvittaville yhteistyötahoille.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yrittäjän sairastuminen	Merkittävä	Välitön ilmoitus tilaajalle, palvelujen uudelleenjärjestely yhteistyössä tilaajan kanssa
Työuupumus tai kuormittuminen	Keskisuuri	Työmäärän seuranta, työnohjaus ja ammatillinen tuki
Tietojärjestelmähäiriö	Keskisuuri	Varmuuskopiointi, suojatut laitteet, vaihtoehtoiset yhteydenpitotavat
Puhelin- tai verkkoyhteyksien katkeaminen	Pieni	Vaihtoehtoiset yhteydenpitokanavat
Liikenneonnettomuus tai liikkumisen estyminen	Keskisuuri	Asiakkaiden ja tilaajan viivytyksetön informointi

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhepalvelut Perheen parhaaksi tuottaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluja lapsille, nuorille ja perheille. Palvelujen tulee olla asiakaslähtöisiä, turvallisia, laadukkaita ja tavoitteellisia.

Palveluiden laatua varmistetaan seuraavilla keinoilla:

- työskentely perustuu asiakassuunnitelmaan tai palvelusuunnitelmaan
- tavoitteet määritellään yhteistyössä tilaajan, asiakkaan ja verkoston kanssa
- työskentelyn etenemistä arvioidaan säännöllisesti
- asiakastyö dokumentoidaan asianmukaisesti
- asiakaspalautetta kerätään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä
- osaamista ylläpidetään koulutusten ja ammatillisen verkostoitumisen avulla

Toiminnan laatua arvioidaan erityisesti seuraavien tekijöiden kautta:

- tavoitteiden saavuttaminen
- asiakasturvallisuus
- dokumentoinnin laatu
- yhteistyön toimivuus
- asiakkaiden ja tilaajien palaute

Riskienhallinnasta vastaa palveluntuottaja Pirpa Kotoniitty.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan ennakoivalla työskentelyllä, riskien tunnistamisella sekä tilanteiden jatkuvalla arvioinnilla. Mahdollisiin turvallisuusriskeihin puututaan välittömästi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palvelut toteutetaan pääasiassa asiakkaiden kodeissa, kouluissa, päiväkodeissa, harrastusympäristöissä, viranomaisten tiloissa sekä muissa asiakkaan arkiympäristöissä.

Palveluntuottajalla ei ole erillistä vastaanottotilaa.

Työvälineinä käytetään:

- tietokonetta
- matkapuhelinta
- tietoturvallisia sähköisiä järjestelmiä
- työskentelyssä tarvittavia materiaaleja

Työympäristöjen turvallisuus arvioidaan aina ennen työskentelyn aloittamista sekä asiakkuuden aikana.

Erityistä huomiota kiinnitetään:

- lasten turvallisuuteen
- kotikäyntien turvallisuuteen
- uhkaavien tilanteiden ennakointiin
- asiakkaiden yksityisyyden suojaan

Mahdollisista turvallisuuspuutteista ilmoitetaan viivytyksettä tilaajalle tai muulle tilanteesta vastaavalle taholle.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietojen käsittelystä vastaa palveluntuottaja Pirpa Kotoniitty.

Asiakastietoja käsitellään voimassa olevan tietosuojalainsäädännön, sosiaalihuollon asiakasasiakirjalainsäädännön sekä tilaajan ohjeiden mukaisesti.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan seuraavia periaatteita:

- tietoja käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa
- tietoja käsitellään luottamuksellisesti
- asiakastiedot suojataan asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä
- asiakastietoja ei luovuteta ilman lakiin perustuvaa oikeutta tai asiakkaan suostumusta

Tietoturvaloukkaukset, tietojen väärinkäyttöepäilyt ja muut poikkeamat käsitellään viivytyksettä.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään tilaajan hyväksymiä tai muutoin lainsäädännön vaatimukset täyttäviä tietojärjestelmiä.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että:

- käytettävät järjestelmät ovat turvallisia
- käyttöoikeudet ovat asianmukaiset
- laitteet ovat salasanalla suojattuja
- ohjelmistot pidetään ajan tasalla

Etäyhteyksiä käytetään vain silloin, kun ne soveltuvat asiakkaan tilanteeseen eivätkä vaaranna asiakkaan turvallisuutta tai luottamuksellisuutta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Palvelutoimintaan ei lähtökohtaisesti sisälly terveydenhuollollisia toimenpiteitä.

Kotikäynneillä noudatetaan hyvää käsihygieniaa sekä yleisiä infektioiden torjuntaohjeita.

Tartuntatautilanteissa toimitaan voimassa olevien viranomaisohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja ei työskentele asiakkaiden kanssa tartuntataudin oireisena.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhepalvelut Perheen parhaaksi ei toteuta lääkehoitoa eikä säilytä asiakkaiden lääkkeitä.

Mahdolliset asiakkaan lääkehoitoon liittyvät havainnot kirjataan ja tarvittaessa välitetään asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle.

Lääkehoitosuunnitelmaa ei toiminnan luonteen vuoksi laadita.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palvelutoiminnassa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

Mikäli asiakkaan käytössä on lääkinnällisiä laitteita, niiden käytöstä vastaa asiakkaan hoidosta vastaava taho tai asiakkaan huoltaja.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Palvelut tuottaa pääsääntöisesti yrittäjä Pirpa Kotoniitty.

Toiminta perustuu yksinyrittäjämalliin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käytettävissä oleva asiakasmäärä vastaa käytettävissä olevia resursseja.

Palveluntuottaja huolehtii ammattitaidon ylläpitämisestä osallistumalla:

- täydennyskoulutuksiin
- alan verkostoihin
- ammatilliseen työnohjaukseen tai konsultaatioon tarpeen mukaan
- lainsäädännön ja viranomaisohjeiden seurantaan

Mikäli toiminnassa käytetään sijaisia tai alihankkijoita, varmistetaan ennen työskentelyn aloittamista:

- koulutus ja kelpoisuus
- rikostaustaote lasten kanssa työskentelyä varten
- perehdytys
- tietosuojavelvoitteiden tunteminen

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yrittäjän sairastuminen	Merkittävä	Välitön yhteydenotto tilaajaan, palvelujen uudelleenjärjestely tilaajan kanssa
Työkuorman kasvu liian suureksi	Keskisuuri	Asiakasmäärän hallinta, työmäärän seuranta, uusien toimeksiantojen harkinta
Osaamisen vanhentuminen	Pieni	Täydennyskoulutus, ammatillinen verkostoituminen, lainsäädännön seuranta
Kirjaamiseen tai lainsäädäntöön liittyvä osaamispuute	Pieni	Ohjeistusten seuranta, kouluttautuminen, konsultointi tarvittaessa

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti, syrjimättömästi ja asiakkaiden ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaan ikä, kehitystaso, kulttuuritausta, kieli, vakaumus sekä yksilölliset tarpeet huomioidaan työskentelyssä.

Lapsen osallisuus

Lapsella on oikeus tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa.

Lapsen mielipiteet ja kokemukset huomioidaan hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Työskentelyssä pyritään varmistamaan, että lapsi ymmärtää työskentelyn tavoitteet sekä voi vaikuttaa itseään koskeviin asioihin.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa.

Mahdolliset rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lainsäädäntöön, viranomaispäätöksiin tai asiakkaan turvallisuuden välittömään turvaamiseen.

Perhepalvelut Perheen parhaaksi ei käytä kasvatuksellisia tai hoidollisia rajoitustoimenpiteitä.

Oikeusturva

Asiakkailla annetaan tieto käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista.

Asiakkaalla on oikeus:

- tehdä muistutus
- ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan
- tehdä kantelu valvontaviranomaiselle
- antaa palautetta palvelusta

Muistutukset käsitellään viivytyksettä ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lapsen näkemyksen jääminen kuulematta	Keskisuuri	Lapsen osallisuuden huomioiminen jokaisessa asiakkuudessa, ikätasoiset työmenetelmät
Asiakas kokee tulleen epäasiallisesti kohdelluksi	Pieni	Kunnioittava työote, avoin palautteen vastaanottaminen, tilanteen välitön selvittäminen
Asiakas ei tiedä oikeusturvakeinojaan	Pieni	Tiedottaminen muistutuksista, sosiaaliasiavastaavasta ja palautekanavasta
Asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ei huomioida riittävästi	Keskisuuri	Asiakassuunnitelmaan perustuva työskentely, säännöllinen arviointi
Tiedonkulku asiakkaalle on puutteellista	Keskisuuri	Tavoitteiden ja työskentelyn läpikäynti asiakkaan ja huoltajien kanssa

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Perhepalvelut Perheen parhaaksi seuraa aktiivisesti toimintansa laatua, asiakasturvallisuutta sekä palvelujen asianmukaisuutta osana päivittäistä toimintaa.

Mahdollisilla epäkohdilla tarkoitetaan esimerkiksi:

- asiakasturvallisuutta vaarantavia tilanteita
- tietosuojaan liittyviä poikkeamia
- puutteita dokumentoinnissa
- yhteistyöhön tai tiedonkulkuun liittyviä ongelmia
- asiakkaan epäasiallista kohtelua
- palvelun laatuun liittyviä puutteita
- läheltä piti -tilanteita

Palveluntuottaja arvioi jokaisen havaitun epäkohdan tai poikkeaman viivytyksettä sekä ryhtyy tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Mikäli epäkohta liittyy tilaajan järjestämään palveluun tai asiakkaan turvallisuuteen, asiasta ilmoitetaan viipymättä tilaajalle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle.

Palveluntuottaja noudattaa valvontalain mukaista ilmoitusvelvollisuutta sekä muita sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisia ilmoitusvelvoitteita.

Asiakkailla, huoltajilla ja yhteistyötahoilla on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia suoraan palveluntuottajalle.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa merkittävää haittaa asiakkaalle, lapselle, huoltajalle tai palveluntuottajalle.

Mahdollisia vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi:

- lapsen turvallisuuden vakava vaarantuminen
- väkivaltatilanne
- vakava tietoturvaloukkaus
- lapsen katoaminen tai karkailu työskentelyn aikana
- vakava onnettomuus asiakastilanteessa
- epäily lapseen kohdistuvasta väkivallasta tai kaltoinkohtelusta

Vakavan vaaratapahtuman ilmetessä ensisijaisena tavoitteena on turvata asiakkaan turvallisuus ja hyvinvointi.

Tapahtuma dokumentoidaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tapahtuman syyt, seuraukset ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet arvioidaan ja kirjataan.

Tarvittaessa asiasta ilmoitetaan tilaajalle, sosiaalityöntekijälle, valvontaviranomaiselle tai muulle tilanteen edellyttämälle taholle.

Tavoitteena on oppia tapahtumista ja ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palveluntuottaja kerää palautetta asiakkailta, huoltajilta, tilaajilta sekä yhteistyöverkostoilta osana normaalia työskentelyä.

Palautetta voidaan saada esimerkiksi:

- keskusteluissa asiakkaiden kanssa
- yhteistyöpalavereissa
- tilaajilta
- sähköpostitse
- puhelimitse
- muistutusten tai reklamaatioiden yhteydessä

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, palvelujen laadun arvioinnissa sekä omavalvonnan päivittämisessä.

Palautteen käsittelyssä kiinnitetään erityistä huomiota:

- asiakasturvallisuuteen
- lapsen osallisuuteen
- palvelun laatuun
- yhteistyön toimivuuteen
- dokumentoinnin laatuun

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Omavalvonnassa havaitut puutteet, riskit, palautteet sekä poikkeamat käsitellään ja niiden perusteella arvioidaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Kehittämistoimenpiteet voivat kohdistua esimerkiksi:

- työskentelymenetelmiin
- dokumentointikäytäntöihin
- asiakasturvallisuuteen
- tietosuojaan
- yhteistyökäytäntöihin
- osaamisen kehittämiseen

Toimenpiteet kirjataan tarvittaessa erilliseen kehittämis- tai seurantamuistioon.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta vastaa palveluntuottaja Pirpa Kotoniitty.

Toimenpiteiden vaikutuksia arvioidaan osana omavalvonnan seuranta.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Omavalvontasuunnitelman vuosittainen tarkistaminen	vuosittain	Pirpa Kotoniitty	vuosittainen arviointi
Ammatillisen osaamisen ylläpito täydennyskoulutuksella	jatkuva	Pirpa Kotoniitty	koulutusten seuranta
Asiakaspalautteen järjestelmällinen hyödyntäminen	jatkuva	Pirpa Kotoniitty	omavalvonnan päivitys
Tietosuojakäytäntöjen tarkistaminen	vuosittain	Pirpa Kotoniitty	vuosittainen tarkistus
Riskienhallinnan arviointi	vuosittain tai tarvittaessa	Pirpa Kotoniitty	omavalvonnan seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Perhepalvelut Perheen parhaaksi seuraa palvelujen laatua, asiakasturvallisuutta sekä riskienhallinnan toteutumista osana päivittäistä toimintaa.

Seurannan tavoitteena on varmistaa, että palvelut toteutuvat:

- lapsen edun mukaisesti
- turvallisesti
- laadukkaasti
- suunnitelmallisesti
- voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti

Laatua ja turvallisuutta seurataan muun muassa:

- asiakaspalautteen avulla
- tilaajilta saadun palautteen avulla
- asiakastyön tavoitteiden toteutumisen arvioinnilla
- asiakaskirjausten laadun seurannalla
- poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyllä
- riskienhallinnan arvioinnilla
- omalla ammatillisella itsearvioinnilla

Laadun arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen osallisuuden toteutumiseen, työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen sekä yhteistyön toimivuuteen asiakkaan verkoston kanssa. Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan vähintään vuosittain sekä aina merkittävien muutosten, poikkeamien tai vaaratilanteiden jälkeen.

Havaitut puutteet, riskit ja kehittämistarpeet käsitellään viivytyksettä ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Koska toiminta perustuu yksinyrittäjyyteen, seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista vastaa palveluntuottaja Pirpa Kotoniitty.

Tarvittaessa laatuun, turvallisuuteen tai asiakasturvallisuuteen liittyvistä merkittävistä poikkeamista tiedotetaan tilaajalle ja muille asianmukaisille tahoille.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnassa havaittujen kehittämistarpeiden toteutumista seurataan jatkuvasti osana palveluyksikön toimintaa.

Kehittämistoimenpiteiden tarve voi perustua esimerkiksi:

- asiakas- tai tilaajapalautteeseen
- muistutuksiin tai reklamaatioihin

- poikkeama- ja vaaratilanteisiin
- lainsäädännön muutoksiin
- viranomaisohjeisiin
- oman toiminnan arviointiin

Jokaiselle kehittämistoimenpiteelle määritellään tarvittaessa:

- tavoite
- aikataulu
- vastuuhenkilö
- seurantatapa

Toimenpiteiden toteutumista arvioidaan osana omavalvonnan vuosittaista tarkastelua.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia tai omavalvonnan seurannassa havaitaan päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelman päivityksistä vastaa palveluntuottaja Pirpa Kotoniitty.

Liitteet

Tuleeko liitteitä?