



Yrityksen nimi: Onniperhe Oy

Y-tunnus: 3363247-7

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

Sisällys

Lukijalle.....	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	8
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	8
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	11
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	24
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	26
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	29

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Onniperhe Oy
- 3363247-7 ja SOTERI-rekisteröintinumero: ESAVIS/1057/2024, OID-koodi: 1.2.246.10.33632477.10.0
- +358406503431, info@onniperheoy.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Onniperhe Oy
- +358406503431, info@onniperheoy.fi
- Roaa Al-Qassab, +358406503431, roaa.al-qassab@onniperheoy.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Onniperhe Oy:n tarjoamat palvelut ovat yhdenmukaisia rekisteröityjen tietojen kanssa, mikä varmistaa palveluiden laadun ja luotettavuuden. Kaikki yrityksen tuottamat palvelut ovat rekisteröity Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon yksityisten palveluntuottajien rekisteriin (SOTERI). Onniperhe Oy:llä ei tällä hetkellä ole vireillä uusia rekisteröintejä.

Lisäksi suunnitelmassa todetaan, että valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin annetut tiedot ovat ajantasaisia. Palveluntuottajan velvollisuutena on tarkistaa ja päivittää omat tietonsa rekisterissä vuosittain, viimeistään 31.3., sähköisen asiointitilin kautta. Tämä käytäntö varmistaa, että viranomaisilla on ajantasaiset tiedot palveluntuottajista, mikä on olennaista valvonnan ja palveluiden laadun kannalta. Säännöllinen tietojen päivittäminen auttaa myös palveluntuottajia pysymään ajan tasalla lainsäädännön vaatimuksista ja varmistamaan, että heidän toimintansa on niiden mukaista.

Rekisteröidyt palvelut:

Onniperhe Oy tuottaa seuraavat rekisteröidyt palvelut:

- Tehostettu perhetyö: Tukea perheille, jotka tarvitsevat intensiivisempää apua arjessaan.
- Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö: Perhetyötä sosiaalihuoltolain perusteella.
- Ammatillinen tukihenkilötoiminta: Tukihenkilöpalveluita lapsille, nuorille ja perheille.

Nämä palvelut on suunnattu erityisesti lapsiperheille, lapsille ja nuorille.

Palvelut tuotetaan asiakkaiden omissa kodeissa ja heidän arkiympäristössään, mikä

tilaajan ja kunnan vastuusosiaalityöntekijän kanssa.

Onniperhe Oy toiminta-ajatus on tarjota moninaisia sosiaalihuollon avopalveluita, erityisesti perhetyötä, tehostettua perhetyötä ja tukihenkilötoimintaa sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakasperheille. Tavoitteena on tukea perheiden arkea, vastata heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa ja edistää koko perheen hyvinvointia keskittyen perheiden voimaannuttamiseen ja arjen helpottamiseen.

Onniperhe Oy tuottaa palveluita seuraavilla hyvinvointialueilla:

Helsingin, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Näillä alueilla palveluita tarjotaan muun muassa seuraavissa kunnissa: Espoo, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Raasepori, Siuntio, Tuusula, Vantaa ja Vihti.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelma
- Versio: 1.0
- Päiväys: 15.11.2024

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Onniperhe Oy omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yrityksen vastuuhenkilö, Roaa Al-Qassab. Hän myös hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Tämä vastuunjako varmistaa suunnitelman ajantasaisuuden ja tehokkaan toteutuksen yrityksen toiminnassa.

Onniperhe Oy omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä on suunniteltu varmistamaan palveluiden laadukkuus ja lainmukaisuus. Yrityksen vastuuhenkilö, Roaa Al-Qassab, vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Hän myös hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Tämä vastuunjako varmistaa suunnitelman ajantasaisuuden ja tehokkaan toteutuksen yrityksen toiminnassa.

Yrityksen johtamisjärjestelmässä korostuu selkeä vastuunjako ja henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen ja raportoi mahdollisista poikkeamista vastuuhenkilölle. Tämä toimintamalli noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön vaatimuksia, jotka

edellyttävät palveluntuottajilta omavalvonnan järjestämistä ja vastuuhenkilön nimeämistä.

Valvontalain 10 § 4 momentin mukaisesti palveluyksikön vastuuhenkilön tehtävänä on johtaa palvelutoimintaa ja valvoa, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset koko palvelujen toteuttamisen ajan. Onniperhe Oy:n vastuuhenkilö Roaa Al-Qassab toteuttaa tätä käytännössä seuraavasti:

Päivittäinen johtaminen: Vastuuhenkilö ohjaa palveluyksikön toimintaa varmistaen, että palvelut tuotetaan laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Henkilöstön valvonta: Vastuuhenkilö seuraa henkilöstön toimintaa ja varmistaa, että työntekijät noudattavat omavalvontasuunnitelmaa sekä muita ohjeistuksia.

Koulutus ja perehdytys: Vastuuhenkilö huolehtii henkilöstön jatkuvasta koulutuksesta ja perehdytyksestä, jotta työntekijöillä on ajantasainen tieto palvelujen tuottamiseen liittyvistä vaatimuksista.

Palautteen käsittely: Vastuuhenkilö kerää ja analysoi asiakkailta ja henkilöstöltä saatua palautetta palvelujen laadun parantamiseksi.

Lainsäädännön seuranta: Vastuuhenkilö seuraa aktiivisesti sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön muutoksia ja päivittää toimintatapoja niiden mukaisesti.

Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että Onniperhe Oy:n palvelut täyttävät niille asetetut edellytykset koko palvelujen toteuttamisen ajan.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen on keskeistä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden ylläpitämisessä. Onniperhe Oy:ssä tämä toteutetaan seuraavin keinoin:

1. Perehdytys ja koulutus:

Uusien työntekijöiden perehdytys: Kaikki uudet työntekijät perehdytetään perusteellisesti omavalvontasuunnitelmaan ja sen käytännön soveltamiseen.

Jatkuva koulutus: Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutuksia omavalvontaan liittyvistä aiheista, kuten asiakasturvallisuudesta ja laadunhallinnasta.

2. Osallistaminen ja sitouttaminen:

Henkilöstön osallistaminen: Työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja päivitykseen, mikä lisää sitoutumista ja ymmärrystä suunnitelman merkityksestä.

Avoin viestintä: Johdon ja henkilöstön välinen avoin viestintä kannustaa työntekijöitä tuomaan esiin kehitysehdotuksia ja havaittuja puutteita.

3. Seuranta ja arviointi:

Säännölliset arvioinnit: Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti, ja henkilöstön osaamista arvioidaan esimerkiksi kehityskeskusteluissa.

Palautejärjestelmä: Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta omavalvontakäytännöistä, mikä mahdollistaa jatkuvan parantamisen.

Näiden toimenpiteiden avulla Onniperhe Oy varmistaa, että henkilöstö omaa tarvittavan osaamisen ja on sitoutunut noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäisessä työssään.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistaminen päivittäisessä toiminnassa

Omavalvontasuunnitelman ja sen päivitysten asianmukainen toteutuminen palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa varmistetaan seuraavasti:

Henkilöstön perehdytys ja koulutus: Kaikki työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja sen päivityksiin.

Säännölliset kokoukset: Pidetään säännöllisiä tiimipalavereja, joissa käsitellään omavalvontaan liittyviä asioita.

Seuranta ja raportointi: Henkilöstö seuraa suunnitelman toteutumista ja raportoi mahdollisista poikkeamista vastuuhenkilölle.

Johdon sitoutuminen: Johto valvoo aktiivisesti suunnitelman noudattamista ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma on osa päivittäistä toimintaa ja sen mukaisia käytäntöjä noudatetaan johdonmukaisesti.

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.onniperheoy.fi . Näin on helpompaa tutustua siihen helposti ilman erillistä pyyntöä.

Onniperhe Oy varmistaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden ja viiveettömän päivittämisen seuraavin toimenpitein:

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina toiminnan muuttuessa. Päivitykset julkaistaan viipymättä verkkosivussa www.onniperheoy.fi

Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmasta säilytetään sähköisessä muodossa yrityksen sisäisessä tietojärjestelmässä. Tämä mahdollistaa suunnitelman kehityksen seurannan ja tarvittaessa aiempien versioiden tarkastelun. Säilyttämällä aiemmat versiot varmistetaan myös toiminnan läpinäkyvyys ja jatkuvuus.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelmassa korostetaan asiakkaiden pääsyn varmistamista palveluihin ja hoitoon seuraavin keinoin:

Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu: Asiakkaan palvelutarve arvioidaan huolellisesti, ja hoito suunnitellaan yksilöllisesti vastaamaan hänen tarpeitaan.

Asiakkaan kohtelu: Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen, mikä edistää heidän pääsyään palveluihin.

Henkilöstön riittävyys ja osaaminen: Varmistetaan, että henkilöstöä on riittävästi ja että heillä on tarvittava osaaminen palvelujen tarjoamiseen.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi: Tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa ja koordinoidaan palveluja tehokkaasti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Näiden toimenpiteiden avulla Onniperhe Oy varmistaa, että asiakkaat ja potilaat pääsevät tarvitsemiinsa palveluihin ja hoitoon oikea-aikaisesti ja laadukkaasti.

Onniperhe Oy varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelutilanteissa ja huolehtii asiakasturvallisuudesta seuraavasti:

Riskienhallinnan suunnitelmallisuus: Riskienhallinta perustuu monipuoliseen arviointiin, jossa tunnistetaan kriittiset työvaiheet ja mahdolliset riskit, jotka voivat vaarantaa asiakasturvallisuuden. Näihin kuuluvat esimerkiksi henkilöstömitoituksen ja toimintakulttuurin riskit.

Haittatapahtumien käsittely ja korjaavat toimenpiteet: Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Näiden tapausten analysointi, syiden selvittäminen ja turvallisempien menettelytapojen kehittäminen ovat keskeisiä toimia asiakasturvallisuuden ylläpitämiseksi.

Tiedottaminen ja dokumentointi: Kaikista työskentelyn muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille kirjallisesti. Tapahtumat kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan, mikä varmistaa asianmukaisen dokumentoinnin ja seurannan.

Tartuntatautien ehkäisy ja hygieniakäytännöt: Hygieniakäytännöt, kuten tartuntatautien leviämisen ehkäisyyn liittyvät toimet ja rokotusten suositteleminen, tukevat asiakasturvallisuutta. Henkilöstö ei työskentele sairaana eikä vieraile sairaiden asiakkaiden luona.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmat: Roaa Al-Qassab vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä näihin liittyvien suunnitelmien ylläpidosta, mikä varmistaa palvelun jatkuvuuden myös riskitilanteissa.

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 ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittämättömyys	Korkea riski; voi johtaa palvelujen saatavuuden heikkenemiseen ja asiakastyytyväisyyden laskuun.	Varmistetaan riittävä henkilöstömäärä ja osaaminen; käytetään tarvittaessa sijaistyövoimaa.
Perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	Keskitaso: voi heikentää asiakkaan elämänlaatua ja luottamusta palveluun.	- Selkeät ohjeistukset ja koulutus itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. - Säännöllinen henkilöstön koulutus ja keskustelut aiheesta.

Puutteellinen toimintakulttuuri	Korkea: voi johtaa epäselvyyksiin, virheisiin ja asiakasturvallisuuden vaarantumiseen.	<ul style="list-style-type: none"> - Kulttuurisensitiivisyys on Onniperheen henkilöstön keskuudessa on keskeistä, mitä vähentää merkittävästi puutteellisen toimintakulttuurin riskiä. - Avoimen ja turvallisen keskusteluilmapiirin edistäminen. - Säännölliset henkilöstökokoukset ja koulutukset. - Selkeät toimintakäytännöt ja ohjeistukset.
Puutteellinen valmius riskitilanteisiin	Keskisuuri riski; voi häiritä palvelujen jatkuvuutta.	Laaditaan ja ylläpidetään valmius- ja jatkuvuussuunnitelmat; vastuuhenkilönä Roaa Al-Qassab.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelman mukaan monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi varmistetaan seuraavasti:

Yhteistyö palvelun tilaajan ja kunnan vastuusosiaalityöntekijän kanssa: Onniperhe Oy toteuttaa työnsä tiiviissä yhteistyössä sekä palvelun tilaajan että kunnan vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Tämä yhteistyö mahdollistaa palveluiden tehokkaan koordinoinnin ja asiakkaiden tarpeiden huomioimisen.

Yksilöllisesti suunnitellut toiminnalliset lähestymistavat: Työ toteutetaan asiakkaan omassa kodissa ja hänen jokapäiväisessä ympäristössään, jossa yksilöllisesti suunnitellut toiminnalliset lähestymistavat ja tekniikat otetaan käyttöön. Tämä lähestymistapa edistää asiakkaan hyvinvointia ja palveluiden jatkuvuutta.

Kulttuurisensitiivisyys ja monikielisyys: Onniperhe Oy:n perustajat, Roaa Al-Qassab ja Mohammed Younus Alkurdi, ovat molemmat saaneet sosionomikoulutuksen ja ovat yrityksen ainoat työntekijät. Heidän monikielisyytensä ja kulttuurisensitiivisyytensä mahdollistavat tehokkaan viestinnän ja yhteistyön eri sidosryhmien kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Onniperhe Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:

Nimi: Roaa Al-Qassab

Tehtävänimike: Onniperhe Oy:n vastuuhenkilö ja hallituksen jäsen

Yhteystiedot: roaa.al-qassab@onniperheoy.fi, puhelin: 040 650 3431

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelman mukaan valmius- ja jatkuvuudenhallinta palveluyksikkötasolla tarkoittaa organisaation kykyä ylläpitää ja jatkaa keskeisiä toimintojaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Tämä edellyttää ennakoivaa suunnittelua, riskien tunnistamista sekä tehokkaita toimenpiteitä toimintojen jatkuvuuden turvaamiseksi.

Onniperhe Oy varmistaa palveluiden jatkuvuuden henkilöstön poissaolotilanteissa hyödyntämällä valmista sijaisjärjestelmää, moniosaavaa henkilöstöä sekä mahdollisesti tiivistä yhteistyötä muiden palveluntuottajien kanssa. Nämä toimenpiteet mahdollistavat nopean reagoinnin ja resurssien joustavan käytön, mikä tukee palveluiden keskeytyksetöntä toteuttamista.

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 ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tietoturvariskit	Korkea: Voi johtaa asiakastietojen vuotamiseen ja luottamuksen menettämiseen.	- Tietoturvakäytäntöjen noudattaminen - Henkilöstön koulutus tietoturva-asioissa - Säännölliset tietoturva-auditoinnit
Palveluiden kysynnän äkilliset muutokset	Keskitaso: Voi aiheuttaa resurssien epätasapainoa ja vaikuttaa palvelun saatavuuteen.	- Joustavat resurssisuunnitelmat - Tiivis yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - Ennakoiva palvelutarpeen seuranta
Henkilöstön poissaolot	Keskitaso: Voi heikentää palveluiden jatkuvuutta ja laatua	- Sijaisjärjestelyt - Henkilöstön moniosaamisen edistäminen

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelma asettaa palveluille seuraavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat:

Palveluiden laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat:

Asiakaslähtöisyys: Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, huomioiden heidän toiveensa ja elämäntilanteensa.

Turvallisuus: Asiakasturvallisuus on ensisijainen tavoite, ja palveluissa pyritään minimoimaan riskit sekä ehkäisemään haittatapahtumat.

Ammatillisuus: Henkilöstö koostuu sosiaalialan ammattilaisista, jotka noudattavat alan eettisiä periaatteita ja lainsäädäntöä.

Laadunhallinta toteutetaan kattavan omavalvontasuunnitelman avulla, joka sisältää riskienhallinnan, henkilöstön vastuut sekä korjaavat toimenpiteet.

Onniperhe oy:n asiakasturvallisuuden varmistaminen:

Riskien tunnistaminen ja arviointi: Säännöllisesti kartoitetaan mahdolliset asiakasturvallisuutta uhkaavat tekijät, kuten henkilöstömitoitus, toimintakulttuuri ja fyysinen toimintaympäristö.

Henkilöstön koulutus: Panostetaan henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja varmistetaan, että työntekijät ovat tietoisia ajankohtaisista käytännöistä ja lainsäädännöstä.

Haittatapahtumien käsittely: Mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Näiden perusteella toteutetaan korjaavia toimenpiteitä ja seurataan niiden vaikuttavuutta.

Digitaalisten ja etäpalveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen:

Tietoturva: Noudatetaan ajantasaisia tietoturvakäytäntöjä ja varmistetaan, että käytettävät järjestelmät ovat suojattuja ja luotettavia.

Henkilöstön osaaminen: Koulutetaan henkilöstöä digitaalisten työkalujen ja etäpalveluiden käyttöön sekä tietoturva-asioihin.

Asiakaspalaute: Kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta digitaalisten ja etäpalveluiden toimivuudesta ja laadusta palveluiden kehittämiseksi.

Onniperhe Oy:n palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa toiminnasta Onniperhe Oy:n vastuuhenkilö Roaa Al-Qassab.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Onniperhe Oy tarjoaa avopalveluita asiakkaiden omissa kodeissa, eikä sillä ole erillisiä toimitiloja palveluiden tuottamiseen. Yrityksen hallinnollinen osoite on Kravuntie 1 D 16, 00740 Helsinki.

Toimintaympäristö: Koska palvelut toteutetaan asiakkaiden kodeissa, toimintaympäristö vaihtelee. Henkilöstö arvioi kunkin kodin soveltuvuuden palveluiden toteuttamiseen ja varmistaa, että ympäristö on turvallinen sekä asiakkaalle että työntekijälle.

Tilojen terveellisyys: Henkilöstö kiinnittää huomiota asiakkaiden kotien terveellisyyteen. Mahdollisista epäkohdista keskustellaan asiakkaan kanssa, ja tarvittaessa ohjataan hakemaan apua tilanteen parantamiseksi.

Viranomaisyhväksynät: Koska Onniperhe Oy ei käytä omia toimitiloja palveluiden tuottamiseen, erillisiä toimitiloihin liittyviä tarkastuksia tai viranomaisyhväksyntöjä ei tarvita.

Mikäli Onniperhe Oy hankkii tulevaisuudessa omat toimitilat, omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan uusia olosuhteita ja varmistamaan toimitilojen turvallisuus sekä soveltuvuus palveluiden tuottamiseen.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelman mukaisesti asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä sekä tietosuojassa noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

Asiakastietolain 7 § mukainen johtaja: Onniperhe Oy:ssä asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa vastuuhenkilö, joka toimii myös tietosuojavastaavana.

Tietosuojavastaava: Roaa Al-Qassab, puh. 040 650 3431.

EU yleisen tietosuojaja-asetuksen (GDPR) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimusten huomioiminen: Onniperhe Oy noudattaa tarkasti EU yleistä tietosuojaja-asetusta sekä kansallista tietosuojalakia. Rekisterinpitäjänä yritys määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot sekä vastaa käsittelyn lainmukaisuudesta. Asiakkaille tiedotetaan heidän tietojensa käytöstä palveluprosessin aikana.

Henkilökunnan ohjeistus ja tietosuojajaosaaminen: Kaikille työntekijöille on annettu selkeät ohjeet henkilötietojen käsittelystä, ja heidän tietosuojajaosaamistaan ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella. Työntekijät ovat tietoisia toimintatavoista mahdollisissa tietoturvaloukkaustilanteissa.

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen: Jokainen ammattilainen vastaa omasta asiakastyönsä kirjaamisesta ammatillisen harkinnan mukaisesti. Kirjaamisessa noudatetaan ajantasaisia ohjeita, jotka perustuvat THL suosituksiin ja määräyksiin.

Asiakkaan oikeus tarkastaa ja korjata tietonsa sekä tietojen luovuttaminen:

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa ja tarvittaessa korjata omat tietonsa. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus esitetään rekisterinpitäjälle lomakkeella. Tietojen luovuttaminen sivullisille, kuten viranomaisille, tapahtuu lain sallimissa rajoissa ja asiakkaan suostumuksella.

Tietojärjestelmät ja arkistointi: Asiakastiedot kirjataan asianmukaisesti järjestelmiin, ja niiden arkistointi hoidetaan tietoturvallisesti. Tietojärjestelmien käyttöoikeuksia hallitaan siten, että jokaisella työntekijällä on pääsy vain omissa työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin.

Tietosuojan seuranta ja lainsäädännön noudattaminen: Tietosuojan toteutumista seurataan säännöllisesti, ja varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan tietosuojan ja asiakas- sekä potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä noudatetaan johdonmukaisesti. Ohjeistamme työntekijämme tietojen käsittelyssä ja varmistamme, että tietoturva ja henkilötietojen suojele ovat etusijalla kaikessa toiminnassamme.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Onniperhe Oy käyttää asiakastietojärjestelmänään myneva.nappulaa, joka on suunniteltu erityisesti lastensuojeluun ja vammaispalveluihin. Järjestelmä on Valviran tietojärjestelmärekisterissä B-luokan järjestelmänä, ja se täyttää asiakastietolain mukaiset olennaiset vaatimukset.

Henkilöstön koulutus järjestelmän käyttöön on olennainen osa toimintaa. Onniperhe Oy varmistaa, että kaikki työntekijät saavat kattavan perehdytyksen myneva.nappulan käyttöön ja että heidän osaamistaan päivitetään säännöllisesti. Tämä takaa järjestelmän tehokkaan ja turvallisen käytön.

Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut toteutuvat siten, että Onniperhe Oy huolehtii henkilötietojen käsittelystä EU yleisen tietosuojalain ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) mukaisesti. Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa varmistetaan, että kaikki osapuolet noudattavat samoja tietosuojakäytäntöjä ja -sopimuksia.

Mahdollisista tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoturvallisuuden häiriöistä ilmoitetaan viipymättä Valviralle asiakastietolain 90 § mukaisesti. Omavalvonnalliset toimet toteutetaan koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan.

Koska Onniperhe Oy:n avopalvelut ovat kotiin vietäviä, kulunvalvontakameroita tai muita teknologisia turvajärjestelyjä, kuten hälytys- ja kutsulaitteita, ei käytetä. Näin ollen kameravalvonnasta ei ole erillistä ohjeistusta tai informointia.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Henkilökunta Onniparheessä ymmärtää tartuntatautien leviämisen periaatteet ja toimia niiden ehkäisemiseksi, esimerkiksi rokotusten suosittelusta.

Onniparheessä noudatetaan hygieniakäytäntöjä tartuntatautien leviämisen vähentämiseksi.

Tyypillisimmät infektiot ja epidemiariski: Kotihoidossa yleisimpiä infektoita ovat hengitystieinfektiot ja ihoinfektiot. Vaikka epidemiariski on kotihoidossa pienempi kuin laitoshoidossa, on tartuntojen ehkäisy silti tärkeää.

Infektioiden ennaltaehkäisy: Henkilökunta noudattaa tarkasti hygieniakäytäntöjä, kuten käsihygieniää ja suojavarusteiden käyttöä. Työntekijät välttävät työskentelyä sairaana ja eivät vieraille sairaiden asiakkaiden luona. Rokotuksia suositellaan henkilökunnalle tartuntojen ehkäisemiseksi.

Hoitoon liittyvien infektioiden tunnistaminen: Henkilökunta on koulutettu tunnistamaan infekto-oireita, kuten kuumetta, yskää, ihottumaa tai virtsatieoireita, ja reagoimaan niihin asianmukaisesti.

Ilmoitusmenettely ja seuranta: Mahdollisista infektoista raportoidaan välittömästi esihenkilölle, joka koordinoi tarvittavat toimenpiteet. Infektiotapauksia seurataan säännöllisesti, ja niistä pidetään kirjaa toiminnan kehittämiseksi.

Käsihuuhteen saatavuus: Henkilökunta kantaa mukanaan käsihuuhdetta varmistaakseen käsihygienian toteutumisen kaikissa työtilanteissa.

Ajantasaiset ohjeet: Henkilökunnalla on pääsy ajantasaisiin infektioiden torjuntaohjeisiin, ja heitä kannustetaan päivittämään osaamistaan säännöllisesti.

Henkilöstön osaaminen: Työntekijät saavat perehdytyksen infektioiden ehkäisyyn ja torjuntaan liittyvistä käytännöistä, mukaan lukien tavanomaiset varotoimet ja rokotussuosituksia.

Hygieniohjeiden noudattamisen seuranta: Esihenkilö valvoo hygieniakäytäntöjen toteutumista ja antaa palautetta tarvittaessa. Säännölliset sisäiset auditoinnit varmistavat ohjeiden noudattamisen.

Yhteydenotto infektoasioissa: Työntekijät ottavat yhteyttä hygieniavastaavaan tai esihenkilöön infektioiden torjuntaan liittyvissä kysymyksissä.

Puhtaus: Henkilökunta huolehtii työvälineidensä puhtaudesta ja noudattaa asiakkaiden kotona sovittuja siisteyskäytäntöjä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Onniparhe Oy ei toteuta lainkaan lääkehoitoa palveluissaan, lääkehoitosuunnitelman laatiminen ei ole tarpeen.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Onniperheessä emme käytetä terveydenhuollon laitteita eikä tarvikkeita.

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelmassa on tunnistettu seuraavat keskeiset turvallisuutta ja laatua koskevat riskit sekä niiden arviointi ja hallintatoimet:

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittämätön osaaminen	Korkea riski; voi johtaa virheisiin ja asiakastyytymättömyyteen	Säännöllinen koulutus, perehdytys ja osaamisen seuranta
Asiakastietojen käsittelyssä tapahtuvat virheet tai tietoturvaloukkaukset	Korkea riski; voi johtaa luottamuksellisten tietojen vuotamiseen ja asiakkaiden luottamuksen menettämiseen	Henkilöstön säännöllinen koulutus tietosuoja-asioissa, selkeät ohjeistukset tietojen käsittelystä, tietoturvakäytäntöjen noudattaminen ja valvonta
Henkilöstön puutteellinen osaaminen tai perehdytys	Keskisuuri riski; voi heikentää palvelun laatua ja asiakastyytyvääisyyttä	Uusien työntekijöiden perusteellinen perehdytys, jatkuva täydennyskoulutus ja osaamisen seuranta
Palvelun viivästykset tai keskeytykset	Keskisuuri riski; voi heikentää asiakastyytyvääisyyttä	Tehokas resurssienhallinta, varahenkilöjärjestelyt ja selkeät prosessit
Infektioiden leviäminen	Keskisuuri riski; voi vaikuttaa asiakkaiden ja henkilöstön terveyteen	Hygieniaohjeiden noudattaminen, käsihuuhteiden saatavuus ja sairaana työskentelyn välttäminen

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Rekrytoinnin periaatteet ja osaamisen varmistaminen

Onniperhe Oy varmistaa rekrytoinnin yhteydessä, että kaikki henkilöstö täyttää tehtävän asettamat vaatimukset ja on pätevä työskentelemään lasten, nuorten ja perheiden kanssa. Rekrytointiprosessiin sisältyvät seuraavat vaiheet:

1. Ammattipätevyyden tarkistaminen:

- Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä edellytetään, että he kuuluvat Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Tämä tarkistetaan Valviran sähköisen asiointipalvelun kautta ennen työsuhteen alkamista.

2. Rikosrekisteriotteen tarkistaminen:

- Lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisterilain (504/2002) mukainen rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkamista.
- Otteet tarkistetaan vastuuhenkilön toimesta.

3. Rekrytoinnin periaatteet:

- Henkilöstön valintaprosessi sisältää:
 - ✓ Hakemusten arviointi ja haastattelut.
 - ✓ Referenssien tarkistaminen.
 - ✓ Ammattipätevyyden ja työkokemuksen varmistaminen.
- Rekrytointikriteerit perustuvat työn vaatimukseen ja palvelun laadun varmistamiseen.

4. Perehdytys:

- Uudet työntekijät perehdytetään perusteellisesti organisaation toimintaperiaatteisiin, ilmoitusvelvollisuuteen, asiakasturvallisuuteen ja tietoturvakäytäntöihin.

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelmassa kuvataan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistamista seuraavasti:

Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet: Onniperhe Oy palveluksessa on sosiaalialan ammattilaisia, jotka tarjoavat perhetyötä, tehostettua perhetyötä ja tukihenkilötoimintaa. Yrityksen perustajat, Roaa Al-Qassab ja Mohammed Younus Alkurdi, ovat sosionomeja ja toimivat yrityksen ainoina työntekijöinä. Alihankkijoita tai vuokratyövoimaa ei käytetä.

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen: Toiminnasta vastaava henkilö, Roaa Al-Qassab, vastaa siitä, että palvelujen tarpeeseen sekä asiakkaiden määrään nähden on riittävä henkilöstö. Hän valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Ammattioikeuksien varmistaminen: Onniperhe Oy varmistaa, että kaikki työntekijät ovat laillistettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ja että heidän ammattioikeutensa ovat voimassa. Tämä tarkistetaan Valviran rekisteristä ennen työsuhteen alkamista.

Opiskelijoiden ohjaus ja valvonta: Koska Onniperhe Oy:ssä ei ole tällä hetkellä harjoittelijoita tai opiskelijoita, tähän liittyviä käytäntöjä ei ole kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Rikostaustan selvittäminen: Lasten kanssa työskentelevien osalta rikosrekisteriotteen tarkastaminen toteutetaan lain (504/2002) mukaisesti. Kaikilta lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkamista. Lisäksi rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan työntekijän soveltuvuus tehtävään.

Onniperhe Oy:n kohderyhmään eivät kuulu vanhukset tai vammaiset. Näin ollen Valvontalain 28 §:n vaatimukset heidän kanssaan työskentelevän henkilöstön rikosrekisteriotteiden tarkastamisesta eivät koske Onniperhe Oy:n toimintaa.

Mikäli Onniperhe Oy:n toiminta tulevaisuudessa laajenee kattamaan vanhuksia tai vammaisia, omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan näiden asiakasryhmien osalta Valvontalain 28 §:n vaatimuksia.

Vastuuhenkilö, Roaa Al-Qassab, valvoo, että rikosrekisteriotteet tarkastetaan asianmukaisesti ja että prosessi dokumentoidaan.

Henkilöstön riittävyyden varmistamisen toimintamallit: Onniperhe Oy seuraa jatkuvasti henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakasmääriin. Mikäli henkilöstöä ei ole riittävästi, uusia työntekijöitä rekrytoidaan tarpeen mukaan.

Henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon varmistaminen: Kaikilla työntekijöillä on tehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito. Monikielisyys ja kulttuurisensitiivisyys ovat keskeisiä arvoja, ja palveluita tarjotaan useilla kielillä, mukaan lukien arabia, suomi, englanti ja turkki.

Perehdyttäminen ja täydennyskoulutus: Uudet työntekijät perehdytetään kattavasti yrityksen toimintatapoihin ja arvoihin. Henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseksi tarjotaan säännöllisesti täydennyskoulutusta.

Osaamisen ja työskentelyn seuranta: Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan säännöllisillä arvioinneilla ja palautekeskusteluilla. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi tarjoamalla lisäkoulutusta tai ohjausta.

Henkilöstöpalautteen kerääminen: Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta työoloista ja kehitystarpeista. Tätä palautetta käsitellään johdon kanssa, ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan toiminnan kehittämiseksi.

Riskienhallinnan osaaminen: Henkilöstölle järjestetään koulutusta riskienhallinnasta ja ohjeistetaan toimimaan oikein riskitilanteiden sattuessa. Työturvallisuuslain mukaiset työnantajan velvoitteet huomioidaan, ja työympäristö pyritään pitämään turvallisena kaikille osapuolille.

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 ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittämättömyys	Korkea: voi johtaa palvelujen laadun heikkenemiseen ja asiakastyytyväisyyden laskuun	Säännöllinen henkilöstötarpeen arviointi, joustava sijaisten käyttö, rekrytointiprosessien tehostaminen
Puutteellinen osaaminen	Keskitaso: saattaa aiheuttaa virheitä ja hidastaa työprosesseja	Jatkuva koulutus ja perehdytys, osaamisen kartoitukset, mentorointiohjelmat
Puutteellinen perehdytys uusille työntekijöille	Keskitaso: voi johtaa virheisiin ja epävarmuuteen työtehtävissä	Strukturoitu perehdytysohjelma, nimetty perehdyttäjä, perehdytyksen seuranta ja arviointi
Puutteellinen kielitaito	Matala: voi vaikeuttaa viestintää asiakkaiden kanssa	Monikielisten työntekijöiden rekrytointi, Tarvittaessa tulkkien käyttö
Puutteellinen tietosuojasaaminen	Korkea: voi johtaa tietoturvaloukkauksiin	Tietosuojakoulutukset, tietosuojavastaavan nimeäminen, tietosuojakäytäntöjen säännöllinen tarkastelu

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

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelmassa kuvataan seuraavat käytännöt asiakkaiden yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä aseman ja oikeuksien varmistamiseksi:

Vastuuhenkilöt: Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta vastaava henkilö: Roaa Al-Qassab, puh. 040 650 3431, roaa.al-qassab@onniperheoy.fi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Sosiaali- ja potilasasiavastaava tarjoaa neuvontaa ja ohjausta potilaslain soveltamisesta, asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä tiedottaa näistä asioista. Sosiaali- ja potilasasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista ja auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava auttaa ja neuvoo asiakasta siinä, miten asia voidaan viedä eteenpäin oikealle viranomaiselle. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to).

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Salassa pidettävissä asioissa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä suojatun sähköpostin kautta. Suojattua sähköpostia voi lähettää rekisteröitymällä palveluun osoitteessa turvaposti.luvn.fi. Rekisteröitymisen jälkeen palveluun tunnistaudutaan henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseen. Tämän jälkeen viestintä on turvallista ja salattua. Hyvinvointialueen nimeämä henkilö, jonka yhteystiedot tallennetaan työlöskentelyn aikana.

Kuluttajaneuvonta: Kuluttajaneuvonnan palvelut ovat saatavilla osoitteessa <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Roaa Al-Qassab, vastuuhenkilö, puh. 040 650 3431, roaa.al-qassab@onniperheoy.fi. Muistutukset käsitellään saapumisjärjestyksessä, ja niihin pyritään vastaamaan 14 päivän kuluessa.

Käytännöt:

Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus: Onniperhe Oy tarjoaa palveluita asiakkaiden kotona, mikä mahdollistaa palveluiden saavutettavuuden kaikille asiakkaille.

Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys: Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja kunnioittavasti riippumatta heidän taustastaan.

Palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuus: Palvelut perustuvat asiakkaan kanssa laadittuun palvelusuunnitelmaan, joka päivitetään säännöllisesti.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus: Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen: Palveluita tarjotaan suomeksi, englanniksi, turkiksi tai arabiaksi, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Tarvittaessa tilataan tulkkia.

Asiallinen kohtelu: Henkilöstö on koulutettu kohtaamaan asiakkaat kunnioittavasti. Epäasiallisen kohtelun tapauksissa asia käsitellään välittömästi.

Informointi oikeusturvakeinoista: Asiakkaille tiedotetaan heidän oikeuksistaan ja käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista palvelusopimuksen yhteydessä.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen: Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä.

Palvelusuunnitelmien laadinta ja päivitys: Palvelusuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja niitä päivitetään tarpeen mukaan.

Suunnitelmien toteutumisen seuranta: Henkilöstö seuraa suunnitelmien toteutumista säännöllisesti ja tekee tarvittavat päivitykset.

Asiakaspalautteen kerääminen: Palautetta kerätään säännöllisesti asiakaskyselyillä ja henkilökohtaisilla keskusteluilla.

Muistutusten käsittely: Muistutukset käsitellään nopeasti ja niihin vastataan kirjallisesti.

Kanteluiden käsittely: Kantelut ohjataan asianmukaisille viranomaisille käsiteltäväksi.

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 ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
-------------------	--	----------------------------

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ilman perusteltua syytä	Korkea: voi johtaa asiakkaan oikeuksien loukkaamiseen ja luottamuksen menettämiseen	Laaditaan selkeät ohjeet itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta; koulutetaan henkilöstöä tunnistamaan tilanteet, joissa rajoitukset ovat perusteltuja; seurataan rajoitusten käyttöä säännöllisesti
Esteettömyyden puutteet palveluissa	Keskisuuri: voi estää joidenkin asiakkaiden pääsyn palveluihin	Arvioidaan ja parannetaan palveluiden fyysistä ja digitaalista esteettömyyttä; kerätään asiakaspalautetta esteettömyyden parantamiseksi
Asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumattomuus	Keskisuuri: voi heikentää palvelun laatua ja asiakkaan ymmärrystä	Varmistetaan, että palvelut ovat saatavilla asiakkaan äidinkielellä; tarjotaan tulkkauspalveluita tarvittaessa
Asiakkaan osallisuuden puute palveluiden suunnittelussa	Keskisuuri: voi johtaa palveluiden epäasianmukaisuuteen asiakkaan tarpeisiin nähden	Otetaan asiakkaat aktiivisesti mukaan palveluiden suunnitteluun ja päätöksentekoon; järjestetään säännöllisiä asiakastapaamisia ja -kyselyitä
Epäasiallinen kohtelu tai syrjintä	Korkea: voi johtaa asiakkaan hyvinvoinnin heikkenemiseen ja mainehaittoihin	Koulutetaan henkilöstöä yhdenvertaisuudesta ja syrjimättömyydestä; otetaan käyttöön selkeät menettelytavat epäasiallisen kohtelun raportointiin ja käsittelyyn
Puutteellinen informointi asiakkaan oikeusturvakeinoista	Keskisuuri: voi estää asiakasta käyttämästä Keskisuuri: voi johtaa palveluiden tilanteissa oikeuksiaan	Tarjotaan selkeää ja ymmärrettävää tietoa asiakkaan oikeuksista ja valitusmahdollisuuksista; varmistetaan, että henkilöstö osaa neuvoa asiakkaita näissä asioissa

Asiakkaan suunnitelmien päivittämättä jättäminen	Keskisuuri: voi johtaa palveluiden epäasianmukaisuuteen muuttuneissa tilanteissa	Otetaan käyttöön säännölliset tarkistusprosessit asiakassuunnitelmien päivittämiseksi; seurataan suunnitelmien toteutumista ja ajantasaisuutta
--	--	--

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Onniperhe Oy:ssä havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen toteutetaan seuraavasti:

Riskien raportointi palvelun järjestäjälle/tilaajalle: Keskeiset riskit ja havainnot raportoidaan viipymättä palvelun järjestäjälle tai tilaajalle. Tämä voidaan toteuttaa siten, että vastuhenkilö ottaa välittömästi yhteyttä palvelun järjestäjään ja toimittaa asiasta kirjallisen raportin.. Näissä raporteissa käydään läpi toiminnan nykytilaa, mahdollisia haasteita ja kehityskohteita, jotta voidaan yhdessä sopia tarvittavista toimenpiteistä.

Ilmoittaminen epäkohdista ja puutteista: Onniperhe Oy noudattaa Valvontalain 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta. Tämä tarkoittaa, että mikäli toiminnassa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia tai puutteita, niistä ilmoitetaan viipymättä palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa aluehallintovirastolle tai muulle valvontaviranomaiselle.

Ilmoitus tehdään kirjallisesti ja siihen sisällytetään:

- Yksityiskohtainen kuvaus havaitusta epäkohdasta.
- Mahdolliset välittömät riskit asiakasturvallisuudelle.
- Ehdotukset tarvittavista korjaavista toimenpiteistä.

Kaikki ilmoitukset dokumentoidaan asianmukaisesti ja niitä käsitellään luottamuksellisesti.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus: Kaikilla Onniperhe Oy:n työntekijöillä on Valvontalain 29 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista vastuhenkilölle. Ilmoitukset voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti.

Työntekijöitä ohjeistetaan tunnistamaan tilanteet, joissa ilmoitusvelvollisuus aktivoituu, kuten asiakasturvallisuutta uhkaavat tilanteet, ja henkilöstön toimintaan tai olosuhteisiin liittyvät epäkohdat, jotka voivat vaarantaa palveluiden laatua.

Muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet: Onniperhe Oy noudattaa kaikkia toimintaansa liittyviä lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia. Esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudet on huomioitu, ja henkilöstöä on koulutettu näiden velvollisuuksien osalta.

Henkilöstön tiedottaminen ilmoitusvelvollisuudesta: Onniperhe Oy tiedottaa henkilöstölle Valvontalain 30 §:n mukaisesti heidän ilmoitusvelvollisuudestaan ja siihen liittyvistä menettelytavoista. Tiedottaminen toteutetaan seuraavin tavoin:

- Perekätytys: Kaikille uusille työntekijöille annetaan perekätytksen yhteydessä kattavat ohjeet Valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja Valvontalain 30 §:n mukaisesta tiedottamisesta.
- Säännölliset koulutukset: Vähintään kerran vuodessa järjestetään koulutuksia, joissa kerrataan ilmoitusvelvollisuuden periaatteet ja käytännön soveltaminen.
- Sisäiset viestintäkanavat: Ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät ohjeet ovat jatkuvasti saatavilla Onniperhe Oy:n sisäisessä tietojärjestelmässä. Lisäksi henkilöstölle lähetetään säännöllisesti muistutuksia sähköpostitse tai tiimipalavereissa.

Kaikista ilmoituksista tehdään kirjallinen merkintä, joka arkistoidaan luottamuksellisesti Onniperhe Oy:n sisäiseen järjestelmään. Vastuuhenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä ja raportoinnista sekä henkilöstölle että tarvittaessa valvontaviranomaisille. Lisäksi ilmoitusten pohjalta laaditaan toimenpidesuunnitelmat, joilla varmistetaan tilanteiden korjaaminen.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puuttuminen: Omavalvonnassa havaitut epäkohdat ja puutteet käsitellään viipymättä. Vastuuhenkilö laatii toimenpidesuunnitelman, jossa määritellään korjaavat toimenpiteet, aikataulu ja vastuuhenkilöt. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Vaara- ja häittatapahtumien ilmoitusmenettelyt: Henkilöstöä ohjeistetaan raportoimaan kaikki vaara- ja häittatapahtumat välittömästi vastuuhenkilölle. Asiakkailla, sekä heidän omaisillaan ja läheisillään on mahdollisuus tehdä vaara- ja häittatapahtumailmoitus joko suullisesti tai kirjallisesti. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja niihin reagoidaan viipymättä.

Epäkohta-, häitta- ja vaaratapahtumien käsittely ja oppiminen: Kaikki ilmoitetut tapaukset dokumentoidaan ja analysoidaan. Analyysin perusteella laaditaan korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintamalleja vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Henkilöstölle tiedotetaan oppimiskokemuksista ja muutoksista toimintatavoissa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tehokas tunnistaminen ja käsittely ovat keskeisiä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema opas

"Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille" tarjoaa kattavat ohjeet tähän prosessiin.

Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen: Palveluyksikössä vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan järjestelmällisesti seuraavien toimenpiteiden avulla:

- Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä: Henkilöstö kirjaa kaikki havaitsemansa vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet.
- Säännölliset riskikartoitukset: Palveluyksikössä toteutetaan määräajoin riskikartoituksia, joissa arvioidaan toiminnan eri osa-alueiden mahdollisia vaaratekijöitä.
- Henkilöstön koulutus: Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta vaaratapahtumien tunnistamisesta ja raportoinnista.

Toimintatavat vakavan vaaratapahtuman tunnistamisen jälkeen: Kun vakava vaaratapahtuma havaitaan, noudatetaan seuraavaa menettelyä:

- Välittömät toimenpiteet: Tilanteen vakavuuden arviointi ja tarvittavien välittömien toimenpiteiden suorittaminen asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi.
- Raportointi: Tapahtuman kirjaaminen vaaratapahtumien raportointiin mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.
- Ilmoitus johdolle: Vastuuhenkilö ilmoittaa tapahtumasta palveluyksikön johdolle ja tarvittaessa palvelun järjestäjälle.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi: Tutkintaprosessi etenee seuraavasti:

- Tutkintaryhmän muodostaminen: Riippumaton ryhmä, johon kuuluu asiantuntijoita eri aloilta, kootaan suorittamaan tutkinta.
- Tiedonkeruu: Kerätään kaikki saatavilla oleva tieto tapahtumasta, mukaan lukien henkilöstön haastattelut, asiakirjat ja mahdolliset tekniset tallenteet.
- Analyysi: Tapahtuman syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden analysointi esimerkiksi juurisyyanalyysin avulla.
- Raportointi: Laaditaan kirjallinen raportti, joka sisältää löydökset, johtopäätökset ja suositukset toiminnan parantamiseksi.
- Toimenpiteiden seuranta: Suositeltujen toimenpiteiden toteuttamisen seuranta ja arviointi niiden vaikuttavuudesta.

Syylisyyttä kieltävän kulttuurin ja henkilöstön tuen varmistaminen: Palveluyksikössä edistetään avointa ja syylisyyttä kieltävää kulttuuria seuraavin keinoin:

- Debriefing-tilaisuudet: Järjestetään tapahtuman jälkeen tilaisuuksia, joissa henkilöstö voi käsitellä kokemuksiaan ja tunteitaan turvallisessa ympäristössä.

- Oheiskärsijä (Second victim) -toimintamalli: Tarjotaan tukea niille työntekijöille, jotka ovat osallisina vaaratapahtumassa ja kokevat siitä johtuvaa stressiä tai syyllisyyttä.
- Koulutus: Koulutetaan henkilöstöä ymmärtämään systeemilähtöistä turvallisuusajattelua, jossa keskitytään järjestelmän parantamiseen yksilöiden syyllistämisen sijaan.

Tutkinnasta saadun tiedon hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä: Tutkinnan tulokset hyödynnetään seuraavasti:

- Toimintatapojen päivitys: Kehitetään ja päivitetään palveluyksikön toimintatapoja ja ohjeistuksia tutkinnan suositusten mukaisesti.
- Henkilöstön koulutus: Järjestetään koulutusta uusista toimintatavoista ja varmistetaan, että henkilöstö ymmärtää muutosten taustat ja tavoitteet.
- Seuranta ja arviointi: Seurataan toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta ja tehdään tarvittaessa lisämuutoksia toiminnan jatkuvaksi parantamiseksi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Onniperhe Oy:n toiminnan kehittämisessä palautetiedon hyödyntäminen on keskeisessä roolissa. Epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään huolellisesti, ja niistä saadut tiedot analysoidaan toiminnan laadun parantamiseksi. Mahdolliset puutteet ja epäkohdat kartoitetaan, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Muistutuksissa, kanteluissa ja asiakasvahinkoilmoituksissa esiin tulleet epäkohdat otetaan vakavasti. Ne käsitellään systemaattisesti, ja niiden pohjalta kehitetään toimintatapoja sekä päivitetään ohjeistuksia, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Henkilöstölle tiedotetaan säännöllisesti käytössä olevista palautekanavista, kuten sisäisistä ilmoitusjärjestelmistä ja palautelomakkeista. Näin varmistetaan, että jokainen työntekijä tietää, miten ja minne palautetta voi antaa.

Säännöllisesti kerättyä palautetta, kuten asiakas- ja henkilöstökyselyitä sekä reklamaatioita, hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Palaute analysoidaan, ja sen perusteella tehdään konkreettisia toimenpiteitä palvelujen parantamiseksi.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan tarkasti. Ne integroidaan osaksi omavalvontasuunnitelmaa, ja niiden pohjalta päivitetään toimintakäytäntöjä sekä koulutetaan henkilöstöä, jotta toiminta vastaa ajantasaisia vaatimuksia ja suosituksia.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelmassa määritellään seuraavat menettelytavat poikkeamien käsittelyyn ja toiminnan kehittämiseen:

Poikkeamien syiden ja taustatekijöiden selvittäminen: Henkilöstö raportoi havaitsemansa poikkeamat ja epäkohdat välittömästi esihenkilölle. Esihenkilö vastaa tapahtumien analysoinnista, jossa selvitetään poikkeaman syyt ja taustatekijät. Tämä prosessi sisältää tapahtumien dokumentoinnin, juurisyyden analyysin sekä tarvittavien korjaavien toimenpiteiden suunnittelun.

Kehittämistoimenpiteet: Poikkeamien analyysin perusteella määritellään konkreettiset kehittämistoimenpiteet, kuten henkilöstön lisäkoulutus, työprosessien uudistaminen tai resurssien kohdentaminen uudelleen. Esimerkiksi, jos havaitaan puutteita tietojärjestelmien käytössä, järjestetään kohdennettua koulutusta henkilöstölle.

Kehittämistoimenpiteiden vaikutus toiminnan laatuun ja turvallisuuteen: Toteutettavien toimenpiteiden tavoitteena on vähentää vastaavien poikkeamien toistumista, parantaa palvelun laatua ja lisätä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Esimerkiksi prosessien selkeyttäminen voi vähentää virheiden mahdollisuutta ja parantaa palvelun sujuvuutta.

Kehittämistoimenpiteiden dokumentointi: Kaikki suunnitellut ja toteutetut kehittämistoimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä sisäisiin seurantajärjestelmiin. Tämä mahdollistaa toimenpiteiden seurannan ja arvioinnin.

Vastuut ja aikataulut: Jokaiselle kehittämistoimenpiteelle nimetään vastuuhenkilö, joka vastaa toimenpiteen toteutuksesta sovitussa aikataulussa. Esihenkilö seuraa toimenpiteiden edistymistä ja raportoi johdolle säännöllisesti.

Korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden vastuutahona toimii Roaa Al-Qassab.

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
Palautteenkeruujärjestelmän kehittäminen: Otetaan käyttöön systemaattinen palautteenkeruujärjestelmä asiakkailta ja heidän läheisiltään.	3 kuukautta	Laadunvalvonta	Kuukausittaiset raportit ja johdon katselmukset
Henkilöstön koulutuksen lisääminen: Järjestetään säännöllisiä koulutuksia henkilöstölle asiakaspalautteen käsittelystä ja sen hyödyntämisestä toiminnan kehittämisessä.	6 kuukautta	Koulutuskoordinaattori	Koulutusten osallistujamäärät ja palautekyselyt

Palautteen analysointiprosessin parantaminen: Määritellään selkeät prosessit palautteen analysointiin ja kehittämistoimenpiteiden määrittelyyn.	2 kuukautta	Toiminnan kehittämispäällikkö	Dokumentaatio ja säännölliset arvioinnit
Asiakaspalautteen integrointi omavalvontasuunnitelmaan: Päivitetään omavalvontasuunnitelma siten, että asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen on selkeästi kuvattu.	4 kuukautta	Omavalvontavastaava	Suunnitelman päivitykset ja sisäiset auditoinnit
Viestinnän tehostaminen palautekanavista: Informoidaan asiakkaita ja henkilöstöä aktiivisesti käytössä olevista palautekanavista ja niiden merkityksestä toiminnan kehittämisessä.	1 kuukausi	Viestintäpäällikkö	Viestintämateriaalit ja palautteen määrä

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Onniperheen omavalvontasuunnitelma on laadittu yrityksen vastuuhenkilön ja hallituksen jäsenen, Roaa Al-Qassabin sekä hallituksen varajäsenen Mohammed Younus Alkurdin toimesta. Suunnitelma on tehty sähköisesti ja se sisältää vastuunjaon laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastuuhenkilö

Roaa Al-Qassab p. 0406503431, roaa.al-qassab@onniperheoy.fi

Onniperheen toiminta perustuu omavalvontasuunnitelmaan, joka päivitetään säännöllisesti vähintään neljän kuukauden välein Valvontalain 27 §:n mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman seurannan tarkoituksena on varmistaa toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden jatkuva kehittäminen.

Seurannan tuloksista laaditaan kirjallinen selvitys, joka julkaistaan avoimesti Onniperhe Oy:n verkkosivustolla (www.onniperheoy.fi) kaikkien nähtäväksi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa vastuuhenkilö Roaa Al-Qassab. Hän huolehtii siitä, että seurantaraportit laaditaan ajoissa ja että niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja kehittävät toimenpiteet.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi ovat keskeisiä toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistamisessa. Onniperhe Oy:n omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti, ja mahdolliset puutteet korjataan viipymättä. Seurannan tuloksista laaditaan kirjallinen selvitys, joka julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Näin varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja avoimuus asiakkaille sekä sidosryhmille.

Laadittu pvm. 15.11.2024	Päivitetty/tarkistettu pvm. 29.1.2025
Nähtävillä, missä www.onniperheoy.fi	