

Omavalvontaohjelma

Avosylin Yhtymä

Päivitetty 28.3.2025



Sisällys

1. Johdanto	2
2. Avosylin yhtiö	4
3. Palveluiden lainmukainen hoitaminen	7
4. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	8
5. Palveluiden toteutuminen	9
Saatavuus	9
Jatkuvuus	9
Turvallisuus.....	9
Laatu	10
Henkilöstön riittävyys.....	10
Alihankinta	11
Asiakkaiden yhdenvertaisuus	11
6. Omavalvonta	12
Omavalvonnan keskeiset dokumentit	12
Uhka- ja vaaratilanteet.....	13
Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen	13

1. Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), 12 §, määrittelee hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan velvollisuuksia omavalvonnan suhteen seuraavasti:

Hyvinvointialue voi tuottaa asiakkaalle annettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä niiden käyttöön liittyvää muuta tukea hankkimalla niitä yksityiseltä palveluntuottajalta sopimukseen perustuen, jos niiden hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta on tarpeen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi.

ja että

Yksityinen palveluntuottaja vastaa palvelujensa lainmukaisesta ja sopimuksen mukaisesta tuottamisesta.

Lisäksi lain 14§ todetaan, että

Yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue hankkii palveluja 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla, on täytettävä yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) säädetyt edellytykset.

Yksityisellä palveluntuottajalla on oltava hyvinvointialueen hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä muut riittävät toimintaedellytykset.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten lain velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Tämä omavalvontaohjelma on tehty Avosylin yhtymälle. Avosylin yhtymä toimii valtakunnallisesti ja jokaisella yritysten palvelupisteellä on erilliset omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma päivitetään 4 kk välein ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

2. Avosylin yhtiö

Missio: **Luomme toivoa**

Visio: **Turvallinen ja rakastava maailma**

Tavoittemme on, että jokainen voi elää turvallisessa ja rakastavassa maailmassa. Maailmassa on kuitenkin paljon kärsimystä ja välinpitämättömyyttä, jonka keskellä lasten ja nuorten tarpeet jäävät huomioimatta. Meidän tehtävämme on olla luotettava ja välittävä toimija, jonka avulla yhteiskunta pitää entistä paremmin huolta heikoimmassa asemassa olevista lapsista ja nuorista. Me luomme toivoa muutoksesta ja paremmasta huomista.



Arvomme ovat:

- Osallisuus
- Turvallisuus
- Aito kohtaaminen
- Laatu
- Kestävä hyvinvointi

Avosylin yhtiöön kuuluu neljä yritystä, joista Avosylin Oy on emoyritys, joka omistaa operatiiviset yritykset. Avosylin yhtiöt jakaantuvat avopalveluihin ja sijaishuollon palveluihin.

Avopalveluita tuottaa Neljä Astetta Oy

Nimi	Neljä Astetta Oy
Y-tunnus	2009251-2
Perustamisvuosi	2006
Osoite	Juhonkatu 1, 15700 Lahti
Toiminnan aloituspäivä	5.1.2006
Palvelujen ensirekisteröinti/ aluehallintoviraston päätös palveluiden rekisteröimisestä	Etelä-Suomen lääninhallitus 20.2.2007ESLH-2007-01571/So-17
Toimialue	Koko Suomi, Lappia lukuun ottamatta
Yrityksen johtaja	Toni Sipiläinen

Johtajan yhteystiedot	toni.sipilainen(at)4astetta.fi p.045 265 5100
Yrityksen tuottamat palvelut	Perhetyön palvelut: perhetyön eri muodot, kotiin tehtävä perhekuntoutus sekä lapsiperheiden koti-palvelut Ryhmämuotoiset palvelut: sosiaalinen kuntoutus, MES®-ryhmät ja kesätoiminta Ohjauspalvelut: ammatillinen tuki- henkilötyö sekä jälkihuolto. Valvotut- ja tuetut tapaamiset sekä vaihdot Terveystuon palvelut: pari -ja perheterapia sekä Nuotti-valmennus

Sijaishuollon palveluita tuottavat Perhehoitokumppanit Suomessa Oy ja Perhekoti Pallo Oy.

Perhehoitokumppanit Suomessa Oy: vahvasti tuettu toimeksiantosuhteinen perhehoito ja muut perhehoidon asiantuntijapalvelut

Nimi	Perhehoitokumppanit Suomessa Oy
Y-tunnus	2180366-2
Perustamisvuosi	2008
Osoite	Åkerlundinkatu 2 A, 6. krs, 33100 Tampere
Toiminnan aloituspäivä	4.3.2008
Palvelujen ensirekisteröinti/ aluehallintoviraston päätös palveluiden rekisteröimisestä	23.10.2008 Länsi-Suomen lääninhallitus
Toimialue	Koko Suomi pohjoisinta Lappia lukuun ottamatta
Yrityksen johtaja	Reetta Väänänen
Johtajan yhteystiedot	reetta.vaananen(at)perhehoitokumppanit.fi p. 040 183 4799
Sijaishuoltopalveluiden johtaja	Katja Halonen katja.halonen(at)avosylin.fi p. 044 565 3101
Yrityksen tuottamat palvelut	Tuettu ja vahvasti tuettu perhehoito, sijaisvanhempien ja sijoitettujen lasten tuki

	Tukiperhe- ja lomituspalvelut Läheisverkoston arviointi ja sijoituksen aikainen tuki Lastensuojelun jälkihuolto: lapset/nuoret
--	--

Perhekoti Pallo Oy: Lastensuojelun laitoshoidon palvelut

Nimi	Perhekoti Pallo Oy
Y-tunnus	2320737-0
Perustamisvuosi	2000
Osoite	Saviniemenkatu 1, 53550 Lappeenranta
Toiminnan aloituspäivä	3.6.2010
Palvelujen ensirekisteröinti/ aluehallintoviraston päätös palveluiden rekisteröimisestä	17.01.2011 Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Toimialue	Lappeenranta, palvelee Etelä-, Itä- ja Keski-Suomea, Pohjois-Karjala, Kymsote ja Päijät-Häme
Johtaja	Katja Halonen
Johtajan yhteystiedot	Katja Halonen katja.halonen(at)avosylin.fi p. 044 565 3101
Yrityksen tuottamat palvelut	Lastensuojelulaitospalvelut sekä jälkihuollon palvelut

3. Palveluiden lainmukainen hoitaminen

Avosylin yhtymän yritysten toiminta perustuu toiminnan sisällön osalta alan lainsäädäntöön, kuten sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, lakiin lapsen huollosta- ja tapaamisoikeudesta, lakiin lapsen huolto- ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen toimeenpanosta, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin, mielenterveyslakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyön keskeisimpiä lakeja on laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Toiminnan järjestäminen perustuu lakiin hyvinvointialueista, lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista, lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, asetukseen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, hallintolakiin, lakiin viranomaisen toiminnan julkisuudesta, tietosuojalakiin, EU:n tietosuoja-asetukseen, tartuntatautilakiin, vuosilomalakiin, työaikalakiin, työturvallisuuslakiin.

Avosylin yhtymän työntekijät ovat koulutettuja alan ammattilaisia ja ovat osana ammatillista koulutustaan saaneet hyvät lähtötiedot lakeihin ja asetuksiin. Kaikki työntekijät käyvät prosessinomaisen perehdytysjakson läpi (3+3+3 kk), jossa osa-alueina on toimintaa säätelevät lait ja ohjeistukset. Avosylin Akatemian kautta henkilöstölle järjestetään lakikoulutusta, kirjaamiskoulutusta. Akatemian sivuilla on myös kirjallista materiaalia itseopiskeluun näiden asioiden osalta. Esihenkilöt omilla alueillaan varmistavat ja ohjaavat, että tiimin kaikilla jäsenillä on aina ajantasainen tieto.

4. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Avosylin yhtymä tuottaa palveluita hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen suorien ostopalvelusopimusten ja puitesopimusten ehtojen mukaisesti. Tavallisesti sopimukset sisältävät esimerkiksi palveluiden tuottamiseen ja laatuun, organisaation jatkuvuuteen ja vastuullisuuteen, myyntiraportointiin ja hinnoitteluun liittyviä ehtoja, joita palvelun tuottamisessa noudatetaan. Sopimusten mukaisesta palveluntuotannosta vastaavat yritysten johtajat ja esihenkilöt. Lisäksi toiminnan sopimusten noudattamisesta vastaa sijaishuoltopalveluiden johtaja ja yhtymän toimitusjohtaja Tiia Perämaa. Avosylin yhtymässä toimii erillinen laatutyöryhmä, jossa käsitellään laatuun liittyviä kokonaisuuksia. Yritysten johtajat sekä sijaishuoltopalveluiden johtaja kuuluvat tähän ryhmään. Laatutyöryhmän puheenjohtajana toimii toimitusjohtaja Tiia Perämaa.

Uuden puitesopimuksen astuttua voimaan käydään yrityksessä läpi päälliköiden, johtajan ja hallinnon henkilöstön kanssa uuden sopimuksen vaatimat edellytykset.

5. Palveluiden toteutuminen

Saatavuus

Yksityisenä palveluntuottajana Avosylin yhtymä tuottaa hyvinvointialueille palveluita täydentämään hyvinvointialueiden omia palveluita joustavasti tarpeen mukaisesti. Palvelemme hyvinvointialueita kattavasti lähes koko Suomen alueella.

Palvelua tuotetaan hyvinvointialueiden kanssa voimassa olevien sopimusten mukaisesti. Avosylin yhtymä rekrytoi sekä työntekijöitä että perhehoitajia ja huolehtii heidän asianmukaisesta perehdyttämisestä, valmennuksesta ja arvioinnista sekä täydennyskoulutuksesta, jotta laadukasta palvelua on saatavilla tarpeen mukaan asiakkaille.

Jatkuvuus

Avosylin yhtymä tarjoaa jatkumon sosiaalihuollon palveluista lastensuojelun vahvasti tuettuun sijaishuoltoon. Tehtävämme on huolehtia vastuullisesta ja laadukkaasta palveluketjusta, joka muokkautuu asiakkaan tarpeisiin. Hyvät yhteistyösuhteet hyvinvointialueisiin ja kykymme etsiä ratkaisuja asiakkaiden erilaisiin ja yllättäviin tarpeisiin on yksi vahvuuksistamme.

Yhteiskunnan erilaisiin uhka- sekä poikkeus- ja häiriötilanteisiin yrityksillä on laadittu erilliset valmiussuunnitelmat, joiden tavoitteena on turvata palveluiden sujuva jatkuvuus häiriötilanteesta riippumatta.

Turvallisuus

Turvallisuus on yksi arvoistamme ja yksi kaikkein keskeisimmistä toimintaperiaatteistamme. Panostamme sekä henkilöstön että perhehoitajien rekrytoinnissa, että ohjauksessa ja palveluiden prosessien kehittämisessä siihen, että kaikki palvelumme ovat turvallisia haavoittuvaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten tarpeisiin.

Sijaishuollon palvelumme perustuvat laadukkaan perhehoidon/laitoshoidon toimintaperiaatteisiin, joissa laadukkaan sijaishuollon elementit on avattu sekä Perhehoitokumppaneilla lapsen, perhehoitajan sekä PKS:n työntekijän näkökulmasta että Pallo-kodeilla lapsen ja työntekijän näkökulmasta. Turvallinen sijaishuolto käynnistyy jo esimerkiksi perhehoitajan rekrytointi, arviointi ja valmennusvaiheessa ja kulkee vahvana prosessina läpi koko sijoitusvaiheen.

Avopalveluissa turvallisissa palveluissa on panostettu työntekijän tukeen ja ohjaukseen, turvallisien prosessien kehittämiseen ja turvallisiin tiloihin, joissa esimerkiksi tuotamme valvotut ja tuetut tapaamiset.

Avosylin yhtymässä on omat riskienhallintaan liittyvät prosessikuvaukset ja niihin liittyvät ohjeistukset. Uhka- ja vaaratilanteet työntekijään, asiakkaaseen, perhehoitajaan ja tietosuojaan liittyen raportoidaan sähköisesti ja ne käsitellään yritysten johtoryhmissä, Avosylin johtoryhmässä, laatutyöryhmässä, tietosuojatyöryhmässä sekä työntekijän osalta työsuojeluvaltuutettujen kokouksissa. Uhka- ja vaaratilanteet raportoidaan kuukausittain yhtymän hallitukselle.

Väkivallan tai sen uhan varalta, meillä on aukikirjoitetut prosessiohjeet ja henkilökuntamme saa näitä tilanteita varten koulutuksen sekä ohjauksen.

Laatu

Tehtävämme on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia palveluita, joilla aikaansaamme kestäviä muutoksia lasten ja perheiden elämään. Tästä syystä palveluiden laadun kehittäminen on meillä keskiössä kaiken aikaa. Palveluprosessit on kuvattu ja kaikkea työtämme ohjaa yhteinen laadukkaan työn viitekehys. Huolehdimme siitä, että henkilöstö ja perhehoitajat saavat riittävän perehdytyksen, koulutuksen ja ohjauksen prosesseihimme ja viitekehykseemme.

Työmme laatua ohjaavat laadukkaan perhehoidon/laitoshoidon laatuksiteerit ja viitekehys, suunnitelmalliset ja tavoitteelliset palveluprosessit, vankka työntekijän ohjausta ja työkykyä ylläpitävä organisaatorakenne, henkilökunnan jatkuva kouluttaminen, aktiivinen omavalvonta sekä asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden sekä riskienhallinnan periaatteiden toteutuminen kaikessa toiminnassamme.

Laadun kehittämisen suunnitelma on osa yhtymän strategiaa, ja yritykset ovat tehneet yrityskohtaiset ja tiimikohtaiset suunnitelmat siitä, miten strategisia toimenpiteitä edistetään heidän alueillaan niissä palveluissa, joita he tarjoavat.

Laatua valvotaan auditoinnein, asiakkaiden tyytyväisyyskyselyin, uhka- ja vaaratilanne sekä poikkeamaraportoinnin kautta. Mahdollisille reklamaatioille on oma raportointijärjestelmänsä, Yhtymällä on myös whistleblower kanava järjestettynä.

Henkilöstön riittävyys

Avopalveluissa ja perhehoidossa otamme uusia asiakkaita vain, jos pystymme tarjoamaan heille tilatun mukaisen palvelun. Tiimien esihenkilöt seuraavat viikko- ja kuukausitasolla työntekijöiden asiakastyötunteja ja heillä on hyvä käsitys siitä, kuka pystyy ottamaan lisää asiakkaita. Sama

toteutuu perhehoidossa, kilpailutusten rajauksia liittyen perheeseen sijoitettavien lasten määrään ja tuen sekä ohjauksen järjestämiseen perheelle toteutetaan tarkasti.

Lastensuojelun laitoshoidossa Perhekoti Pallon yksiköissä huolehditaan henkilöstön riittävydestä vakisijaisilla. Laitoshoidossa seurataan myös henkilötyövuosia ja ne ylittävät vaaditun selvästi

Alihankinta

Avosylin yhtymä vastaa tuottamiensa palveluiden kokonaisuudesta ja myös alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Varmistamme alihankintana tuotettujen palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden ja varmistamme, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat yhtymän niille asettamia sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia, seuraamalla palvelutuottajien asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä keräämällä osana omia asiakastyytyväisyyskyselyjä tietoa myös alihankintana tuotettujen palveluiden palvelukokemuksista. Palvelua alihankkijalta hankittaessa varmistutaan myös työntekijöiden koulutustaustoista, ja että ne täyttävät kuntiin sopimuksissa luvatut kriteerit. Avosylin yhtymä vaatii alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta omavalvontasuunnitelman. Mahdolliset alihankinnat on mainittu alueellisissa omavalvontasuunnitelmissa.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Avosylin yhtymällä on lasten ja nuorten osallisuusstrategia, jossa linjataan vähimmäistoimenpiteet, joilla lasten itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta ylläpidetään, vahvistetaan, kehitetään ja valvotaan.

Kuulemme lapsia ja perheitä ja arvostamme heidän näkemyksiään. Lapsilla ja vanhemmilla on oikeus ilmaista mielipiteensä ja oikeus osallistua itseään koskeviin asioihin sekä toimintamme kehittämiseen. Toimijuus ja osallisuus vahvistaa uskoa omiin kykyihin, rakentaa yhteisöllisyyttä ja saa aikaan muutoksen. Tuemme perheitä siinä, että osallisuus toteutuu arjessa ja huolehdimme että se toteutuu työskentelykäytännöissä. Asiakkaiden ja perhehoitajien kehittäjäryhmät ovat tärkeä osa osallistumisen tukemista ja mahdollistamista.

Jokaisella on oikeus olla juuri sellainen, kun hän on ja otamme kaikki vastaan avosylin.

6. Omavalvonta

Omavalvonta perustuu laadun kokonaisuuteemme ja sen seuraamiseen, toteutuuko laatu palveluissamme sovitusti. Lisäksi oma kokonaisuutensa on palveluiden riskien arviointi, jossa prosessejamme arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvonnan keskeiset dokumentit

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta määrittää omavalvontaa. Tarkemmin palveluntuottajan velvollisuudesta määritellään pykälässä 27§:

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Avosylin yhtymän omavalvonta sekä riskienhallinta koostuu seuraavista dokumenteista:

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmat
- Terveystuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma
- Hyvän kohtelun suunnitelmat
- Tietoturvasuunnitelma
- Uhka- ja vaaratilanteet – raportointi ja toimenpiteet
- Poikkeamaraportointi
- Avosylin jatkuvuussuunnitelma häiriö- ja uhkatilanteiden varalle
- Vuosittainen riskikartoitus sekä toimenpiteet
- Reklamaatio-ohje, prosessikaavio sekä raportointilomake
- Avosylin toimipisteiden valmiussuunnitelmat
- Työn vaarojen arviointi vuosittain

- Palo- ja pelastussuunnitelmat
- COVID-19 torjuntaohjeet
- Asiakaspalautejärjestelmä
- Whistleblower järjestelmä

Omavalvontaa tehdään jatkuvasti ja epäkohtiin tartutaan ja ne selvitetään tarvittaessa perinpohjaisesti. Tehtävänämmä on myös huolehtia, että työntekijöillämme on riittävä osaaminen ja tuki työhönsä ja että he kokevat työskentelyn meillä turvalliseksi ja he saavat työskentelyynsä riittävästi tukea.

Uhka- ja vaaratilanteet

Uhka- ja vaaratilanne lomakkeet löytyvät sähköisesti intrasta, johon kaikki työntekijämme pääsevät. Siellä on erilliset lomakkeet

- Työntekijän uhka- ja vaaratilanteisiin
- Asiakkaan (sisältää perhehoitajan) uhka- ja vaaratilanteisiin
- Laatupoikkeamiin
- Tietosuojan uhka- ja vaaratilanteisiin
- Toimitiloihin liittyviin uhka- ja vaaratilanteisiin
- Reklamaatioihin
- Palautteisiin

Kun työntekijä raportoi uhka- ja vaaratilanteesta, raportti lähtee asiayhteydestä riippuen automaattisella jakelulla asiaankuuluville ihmisille organisaatiossa. Minimi tasona esihenkilö käy tilanteen työntekijän kanssa läpi. Vakavammat tilanteet käsitellään Avosylin johtoryhmässä ja samalla pohditaan, tarvitaanko muutoksia esimerkiksi prosessiohjeisiimme liittyen. Kaikki uhka- ja vaaratilanteet raportoidaan kuukausittain hallitukselle.

Asiakaspalautteita kerätään myös sähköisellä Roidu-järjestelmällä säännöllisesti.

Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja heidän läheisiään laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen,

miten toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Palveluissamme ilmenneiden riskitilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja hoitaminen tapahtuu tämän toimintamallin mukaisesti. Asiakastyössä tapahtuneiden riskien dokumentointi tapahtuu asiakastietojärjestelmä Nappulaan. Uhka- ja vaaratilanteiden seuraaminen ja dokumentointi laadunhallinnan vuoksi ilman asiakkaiden tunnistetietoja ja raportointi kvartaaleittain johtoryhmälle. Lisäksi yrityksen työsuojelutoimikunta käsittelee kvartaaleittain heille tietoon tulleet uhka- ja vaaratilanteet.

Omavalvonnassa sovitaan vuosittain auditoitavista asioista, ja auditointien tulokset käydään läpi laatutyöryhmässä ja yritysten johtoryhmässä. Niistä otetaan työstettäväksi niitä osa-alueita, jotka eivät toteudu sillä tasolla, jonka olemme toiminnallemme asettaneet. Iso osa palvelutarjonnan auditointia tapahtuu myös työntekijän ohjauksessa. Esihenkilö käy työntekijän kanssa asiakastyön prosesseja läpi ja huolehtii siitä, että työntekijä toimii ohjeiden ja prosessien mukaisesti ja että kirjalliset raportit ovat laadukkaita.

Asiakaspalaute on tärkeä osa omavalvontaa ja laadun kehittämistä. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja näin päästään nopeammin kiinni mahdollisiin epäkohtiin. Asiakaspalautteet saadaan tiimikohtaisesti ja hyvinvointialuekohtaisesti, joten notkahdukset asiakkaiden (lapset, perheet, tilaajat) tyytyväisyydessä tulevat paremmin näkyviin.

Avosylin yhtymän johtoryhmä käsittelee kvartaaleittain omavalvontakokonaisuuden ja raportoi poikkeamista sekä niiden pohjalta toteutettavista toimenpiteistä. Poikkeamatilanteet ja korjaustoimenpiteet julkaistaan yrityksen nettisivuilla kvartaaleittain. Poikkeamat raportoidaan viipymättä sille hyvinvointialueelle, mihin asia kuuluu.