

OMAVALVONTASUUNNITELMA

FAMORE OY

LÄNSI-UUDENMAAN AVOPALVELUT

Sisällys

JOHDANTO.....	3
1. PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
2. Palvelut ja toimintaperiaatteet	4
2.1 Palvelut ja asiakasryhmät	4
2.2 Palveluiden toteutus ja toimintayksiköt	5
2.2.1 Toimitilat ja välineet	6
2.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
2.4 Arvot ja työote	7
3. ASIAKASTURVALLISUUS JA LAADUNHALLINTA.....	8
3.1 Laadun ja asiakasturvallisuuden periaatteet.....	8
3.1.1 Vastuu palvelujen laadusta	10
3.2 Keinot asiakasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi.....	11
3.3 Riskienhallinta asiakasturvallisuuden näkökulmasta	14
3.3.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	16
3.3.1 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	17
3.4 Reklamaatioiden ja muistutusten käsittely.....	20
3.4.1 Muistutusten käsittely	21
3.5 Palautteen hyödyntäminen laadun kehittämisessä.....	22
4. RISKIENHALLINTA JA JATKUVUUDEN TURVAAMINEN	23
4.1 Riskienhallinnan periaatteet.....	23
4.2 Riskien tunnistaminen ja arviointi	24
4.2.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	27
4.2.1 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
4.3 Toimenpiteet riskien hallitsemiseksi	30
4.4 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen.....	32
4.4.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	33
4.5 Ilmoitusvelvollisuudet	34
4.5.1 Lakisääteiset ilmoitukset	35
4.5.2 Vakavien tilanteiden raportointi	36
4.5.3 Viranomaisyhteistyö.....	37
4.5.4 Henkilöstön koulutus ja vastuut	37

5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTUS JA SEURANTA.....	38
5.1 Omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen.....	38
5.2 Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen ja saatavuus	39
5.3 Omavalvonnan toteutus ja seuranta.....	39
5.3.1 Toimeenpano	39
5.4 Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	40
5.4.1 Korjaavat toimenpiteet ja jatkuva kehittäminen	41
5.5 Johtopäätökset ja kehittämistoimenpiteet	41

JOHDANTO

Omaohjelmavaltasuunnitelman tarkoituksena on varmistaa Famore Oy:n palveluiden laatu, asiakasturvallisuus ja lainmukaisuus. Se kattaa palveluiden järjestämisen, riskienhallinnan, tietosuojan ja henkilöstön osaamisen varmistamisen. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kolme kertaa vuodessa ja se on julkisesti saatavilla.

Suunnitelma perustuu keskeisiin lainsäädäntöihin, kuten asiakastietolakiin, sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, potilaslakiin ja tietosuojalakiin, sekä muihin viranomais määräyksiin ja ohjeistuksiin.

1. PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Famore Oy

3257395-4, OID-tunnus 1.2.246.10.32573954.10.0

Lauttasaarentie 56 LT 10, 00200 Helsinki

toimisto@famore.fi

www.famore.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Famore Oy

Lauttasaarentie 56 LT 10, 00200 Helsinki

Vastuhenkilö: Haanpera Tuula, laillistettu sosionomi, 050-4751310, tuula.haanpera@famore.fi

Terveysthuollon palvelut: vastuhenkilö: Björk-Niemi Mia, psykiatrinen sairaanhoitaja, ratkaisukeskeinen terapeutti, kognitiivis-analyttinen aikuisten ja nuorten yksilöpsykoterapeutti

2. Palvelut ja toimintaperiaatteet

Famore Oy tarjoaa laaja-alaisia sosiaali- ja terveystalveluja eri asiakasryhmille. Toimintamme perustuu yksilölliseen ja asiakaslähtöiseen työskentelyyn, jonka tavoitteena on tukea asiakkaiden hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Palveluvalikoimamme kattaa sekä sosiaalihuollon että kuntoutuksen erityistalvelut, ja tuotamme talveluja yhteistyössä eri hyvinvointialueiden sekä KELAN kanssa. Palveluntuottajana pidämme tiedot ajantasaisina valtakunnallisessa rekisterissä ja tarkistamme ne vuosittain.

2.1 Palvelut ja asiakasryhmät

Famore Oy:n asiakkaita ovat lapset, nuoret, perheet ja aikuiset, joilla on erityisiä tuen tarpeita. Tarjoamme monipuolisia talveluja, jotka vastaavat yksilöllisiin tilanteisiin ja tarpeisiin. Palveluvalikoimaamme kuuluvat:

- **Sosiaalihuollon talvelut:** perhetyö, lastensuojelun avohuollon tukitoimet, psykososiaalinen tuki, tuetun asumisen kevyet tukipalvelut ja lapsiperheiden kotipalvelu.
- **Kuntoutustalvelut:** neuropsykiatrinen kuntoutus, perhe- ja pariterapia, ratkaisukeskeinen terapia sekä kognitiivis-analyttinen yksilöpsykoterapia nuorille ja aikuisille.
- **Erityistalvelut:** autismikirjon ja neuropsykiatristen haasteiden kuntoutus sekä ratkaisukeskeiset interventiot.

Lisäksi Famore Oy on Kelan hyväksymä palveluntuottaja seuraaville kuntoutustalveluille:

- **Oma Väylä -kuntoutus:** neuropsykiatrista kuntoutusta nuorille ja aikuisille.
- **Nuotti-valmennus:** varhaisen tuen valmennus nuorille elämäntalvinnan, opiskelun tai työelämään siirtymisen tueksi.
- **Kuntoutuspsykoterapia:** mielenterveyden kuntoutus, jonka tavoitteena on toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen.

2.2 Palveluiden toteutus ja toimintayksiköt

Palvelumme toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaisesti eri toimintaympäristöissä:

- **Läsnäpalveluna:** asiakkaan koti- tai muussa luontaisessa ympäristössä, tai vastaanotolla Helsingin lauttasaarella.
- **Etäpalveluna:** videoyhteyksien ja sähköisten palvelualustojen kautta, jos se tukee asiakkaan tavoitteita ja on tilaajan hyväksymä työskentelytapa.
- **Yhteistyönä hyvinvointialueiden kanssa:** ostopalveluina ja sopimus pohjaisina palveluina. Tilaajana palveluissamme toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsingin kaupunki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialue.

Famore Oy hyödyntää tarvittaessa alihankintaa varmistaakseen palveluiden saatavuuden ja laadun. Alihankkijat valitaan huolellisesti seuraavien kriteerien perusteella:

- Lainsäädännön ja viranomaismääräysten noudattaminen
- Riittävä koulutus ja kokemus
- Laatuvaatimusten täyttäminen
- Asiakslähtöinen työote
- Sitoutuminen omavalvontasuunnitelman periaatteisiin

Alihankkijoiden toimintaa seurataan säännöllisesti, ja heille asetetaan samat raportointi- ja laadunvalvontavaatimukset kuin Famore Oy:n omalle henkilökunnalle. Sopimukset tarkistetaan vuosittain ja kehityskeskusteluja käydään tarpeen mukaan.

2.2.1 Toimitilat ja välineet

Palveluyksikkömme toimitilat sijaitsevat Helsingin Lauttasaarella osoitteessa Lauttasaarentie 56 LT 10, 00200 Helsinki. Tila on kodinomainen ja viihtyisäksi sisustettu tila, joka toimii myös terapiavastaanottona. Toimitilan sisäänkäynti on katutasossa ollen esteetön myös liikuntarajoitteisia asiakkaita ajatellen. Toimitilamme sijaitsee uuden kerrostalon kivijalassa ja ilmanvaihto on toteutettu nykyvaatimusten mukaisesti ilmanvaihtojärjestelmän kautta mahdollistaen tarpeenmukaisen säätelyn, tämän avulla myös tilan lämpötila pysyy miellyttävänä. Tilassa on erinomainen äänieristys, joka takaa salassapidon ja yksityisyydensuojan. Tila on terveydenhuollon lupaviranomaisen tarkistama ja hyväksymä ja mm. hätäuloskäynnit on merkitty vaadituilla tavoilla. Tilassa on tarvittavat ensiapuvälineet ja tilassa sekä toiminnassa on huomioitu sekä asiakkaan että työntekijöiden turvallisuus, joten tilassa ei säilytetä välineitä, jotka voisivat aiheuttaa uhka- tai vaaratilanteita. Kulkuyhteydet osoitteeseen ovat erinomaiset mm. metroaseman läheisyyden vuoksi. Ilmaisia parkkipaikkoja löytyy toimitilan välittömästä läheisyydestä kadun varresta sekä ympäristöstä.

Kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito ja huoltotoimenpiteet toteutuvat taloyhtiön isännöinnin ja huoltoyhtiön toimesta. Huoltotoimenpiteet toteutetaan taloyhtiön suunnitelmien mukaisesti ja ajallaan. Toimenpiteistä ilmoitetaan ajoissa, jolloin henkilökunnan tehtävänä on varmistaa, ettei asiakkaiden yksityisyys ja salassapito vaarannu. Huoltoyhtiö hoitaa toimenpiteet siten, ettei tilassa ole toimenpiteiden aikana asiakkaita. Toimitilan pelastussuunnitelma on osa taloyhtiön pelastussuunnitelmaa.

Toiminta kotiin vietävissä palveluissa toteutuu pääosin asiakkaan luontaisessa ympäristössä tai muissa tarpeenmukaisissa paikoissa. Lauttasaaren toimitilaa voidaan käyttää asiakastyöhön tarpeen niin vaatiessa.

2.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Famore Oy:n toiminnan ytimessä on laadukas, yksilöllinen ja asiakaslähtöinen palvelu.

Noudatamme alan lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuolto-, lastensuojelu-, asiakas- ja mielenterveyslakia sekä YK:n julistamia lasten oikeuksia. Asiakkaan arvostava ja kunnioittava

kohtaaminen on toimintamme perusta, ja palvelu suunnitellaan aina asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti.

Laadunhallinta on toimintamme perusta, ja sen varmistamiseksi panostamme jatkuvasti työntekijöidemme hyvinvointiin, ammattitaidon kehittämiseen ja työssä tapahtuvaan reflektioon. Henkilöstömme saa säännöllistä työnohjausta, koulutusta ja mahdollisuuksia ammatilliseen kehittymiseen, jotta palvelumme pysyvät ajantasaisina ja korkealaatuisina.

Toimintaperiaattemme:

- **Asiakaslähtöisyys** – asiakkaan osallistuminen, osallistaminen ja yksilöllisten tarpeiden huomiointi on toimintamme keskiössä.
- **Eettisyys** – noudatamme sosiaalialan ammattilaisten eettisiä ohjeita, jotka ovat saatavilla osoitteessa:
<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- **Moniammatillinen yhteistyö** – teemme tiivistä yhteistyötä muiden asiantuntijoiden ja viranomaisten kanssa parhaan mahdollisen tuen takaamiseksi asiakkaillemme.
- **Laatu ja kehittäminen** – seuraamme ja kehitämme palveluidemme laatua jatkuvasti.
- **Työn reflektiivisyys** – henkilöstön jatkuva tuki, koulutus ja työnohjaus tukevat laadukasta asiakastyötä.

2.4 Arvot ja työote

Famore Oy:n toiminta perustuu vahvoihin arvoihin ja asiakaskeskeiseen työotteeseen, jotka sisällytetään kaikkeen toimintaan jo rekrytointivaiheesta alkaen. Nämä periaatteet käsitellään henkilöstökoulutuksissa, työnohjauksessa ja tiimipalavereissa, jotta ne ohjaavat jokapäiväistä työskentelyä.

Työote on vahvasti terapeutin ja kuntouttava, ottaen aina huomioon asiakkaan tilanteen, kyvyt ja tavoitteet. Se perustuu verkostoituvaan toimintamalliin, jossa hyödynnetään mahdollisuuksien

mukaan asiakkaan läheisverkostoa. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan pystyvyyttä ja itsehallintaa arjessaan ja elämässään.

Arvomme:

- **Yksilöllisyys** – jokainen asiakas on ainutlaatuinen ja palvelut mukautetaan hänen tarpeidensa mukaisesti. Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus ovat keskiössä kaikessa toiminnassa.
- **Vastuullisuus** – toimimme läpinäkyvästi ja kehitymme jatkuvasti. Haluamme kantaa vastuun asiakkaidemme hyvinvoinnista ja tarjota heille kokonaisvaltaista tukea.
- **Ammattitaito ja kehitys** – panostamme koulutukseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Haluamme olla sosiaalipalveluiden ja kuntoutuksen vahvoja ammattilaisia. Arvostamme vuorovaikutuksellista oppimista ja ymmärrämme, että joka päivä on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta.
- **Yhteistyö ja arvostus** – kunnioitamme asiakkaitamme, työntekijöitämme ja kumppaneitamme ja luomme ympäristön, jossa jokainen voi tuntea olonsa turvalliseksi ja kuulluksi. Teemme aktiivisesti yhteistyötä asiakkaiden, heidän läheistensä sekä muiden ammattilaisten kanssa.

Famore Oy:n arvot ja eettiset periaatteet ovat mukana kaikessa toiminnassa, ja ne varmistavat, että palvelumme ovat laadukkaita, vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä.

3. ASIAKASTURVALLISUUS JA LAADUNHALLINTA

3.1 Laadun ja asiakasturvallisuuden periaatteet

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee olla laadukkaita, asiakaslähtöisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluyksikön laatu perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan 2022–2026, sekä keskeisiin lainsäädäntöihin, kuten:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki 812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki 785/1992)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Lastensuojelulaki (417/2007)

Famore Oy sitoutuu tarjoamaan asiakkailleen turvallisia ja laadukkaita palveluja. Laadukkaan palvelun perusedellytyksiä ovat asiakkaan kunnioittaminen, eettisesti kestävä toiminta ja jatkuva laadun kehittäminen. Asiakkaiden osallisuus ja turvallisuus ovat toimintamme keskiössä, ja laadunhallintaa toteutetaan monipuolisin menetelmin.

Työtämme ohjaa omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma. Edellytämme henkilöstöltä omavalvontaan sitoutumista. Laatuvaatimukset perustuvat asiakaslähtöiseen, tavoitteelliseen ja osallistavaan työskentelyyn, jossa keskeistä on asiakkaan arvostava kohtaaminen, läpinäkyvä dokumentointi ja työskentelyn tavoitteellisuus. Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelmaan perehtymisen yksikön vastaavalle ja uudelleen jokaisen päivityksen yhteydessä.

Keskeiset periaatteet:

- **Asiakaslähtöisyys:** Asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ohjaavat palvelun suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta arvostetaan ja kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Famore Oy toteuttaa asiakaslähtöisyyttä hyvinvointialueelle tehdyn palvelulupauksen mukaisesti.
- **Turvallisuus:** Riskien tunnistaminen, ennaltaehkäisy ja seuranta ovat olennainen osa toimintaa.

- **Jatkuva kehittäminen:** Palveluiden laatua arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen, muistutusten ja henkilöstön raporttien avulla.
- **Henkilöstön vastuut:** Kaikilla työntekijöillä on vastuu asiakasturvallisuuden ja laadun varmistamisesta. Esihenkilöt ja laatutiimi seuraavat ja kehittävät toimintaa jatkuvasti.

3.1.1 Vastuu palvelujen laadusta

Omaevalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö, aluevastaava Tuula Haanperä, jolla on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito, Famore Oy:n yrittäjä ja työntekijät.

Henkilöstöltä pyydetään palautetta sisällöstä sekä mahdollisista puutteista.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa sekä vähintään kolme kertaa vuodessa. Suunnitelma on päivitetty 15.3.2025 ja se on nähtävillä Famore Oy:n toimistolla sekä yrityksen verkkosivuilla www.famore.fi.

Palveluyksikön omaevalvonnan suunnittelusta, päivittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta vastaavat:

Yrittäjä, toimitusjohtaja, Mia Björk-Niemi, mia.bjork@famore.fi, 046-9222162

Sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja, palveluyksikön vastuuhenkilö, Tuula Haanperä, tuula.haanpera@famore.fi, 050-4751310

Länsi-Uudenmaan avopalveluyksikön omaevalvonnan vastuujärjestelmä kuvattuna:

- vastuu laadukkaan asiakastyön tekemisestä: koko henkilöstö
- vastuu omaevalvontasuunnitelman toteuttamisesta, laatimisesta ja päivittämisestä: sosiaalipalveluista vastaava, sosiaalipalveluiden vastuuhenkilö Tuula Haanperä, alueesta vastaava yrittäjä, toimitusjohtaja Mia Björk-Niemi

Omaevalvonta on osa päivittäistä toimintaamme Famore Oy:ssä. Vastuu omaevalvonnan seurannasta ja toteutumisesta on aluevastaavalla, joka toimii myös toimintayksikön vastuuhenkilönä. Aluevastaava vastaa toiminnan johtamisesta, asiakastyön laadusta ja sen

toteutumisesta. Hänen tukenaan toimii Famore Oy:n yrittäjä, joka valvoo toimintaa, ohjaa ja puuttuu tarvittaessa omavalvontaan liittyviin asioihin.

Aluevastaava varmistaa osaltaan, että toiminta toteutuu sovittujen sopimusten, asiakkaan osallisuuden ja laadukkaiden palvelukäytäntöjen mukaisesti. Jokaisen työntekijän vastuulla on toteuttaa työtään omavalvontaa, puitesopimuksia ja muita ohjeistuksia noudattaen.

3.2 Keinot asiakasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi

Famore Oy käyttää useita menetelmiä varmistaakseen, että palvelut ovat turvallisia ja korkealaatuisia. Näitä ovat:

- **Henkilöstön koulutus ja perehdytys:** Jokainen työntekijä perehdytetään huolellisesti ja saa säännöllistä täydennyskoulutusta. Työyhteisön kehityssuunnitelma tehdään vuosittain. Esihenkilötyö on tiivistä ja kuntoutustiimin osaaminen henkilöstön käytettävissä. Esihenkilöltä edellytetään kiinnostusta asiakasprosesseja kohtaan, jolloin myös yksilöllinen prosessin tuki mahdollistuu.

Rekrytointivaiheessa kiinnitetään huomiota työntekijän soveltuvuuteen ja kokemukseen. Keskustelemme hakijan kanssa mahdollisista tilanteista, jotka voivat nostaa pintaan vaikeita tunteita ja miten niissä tilanteissa toimitaan. Famore Oy:n esihenkilöt ovat henkilöstön käytettävissä virka-ajan ulkopuolella ja henkilöstö ohjeistetaan ottamaan yhteyttä, kun asiakasasia jää mietityttämään.

Rekrytoinnit tehdään vastuullisesti ja tarkkuutta käyttäen. Rekrytoinneissa noudatetaan puitesopimusten vaatimuksia suhteessa henkilöstön osaamiseen ja pätevyYTEEN.

Mahdolliset suosittelijat pyritään soittamaan läpi. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan Valviran rekistereistä. Rikosrekisteriote tarkastetaan ennen työsuhteen alkua ja tarkastuspäivämäärä merkitään ylös.

- **Henkilöstön ammattitaito:** Famore Oy:n erityisosaamista ovat neuropsykiatrinen- ja psykiatrinen ammattitaito ja osaaminen. Arvostamme henkilökunnan perehtyneisyyttä ja osaamista ja tuemme sekä järjestämme henkilöstön koulutustarpeita.

Famore Oy:n palveluiden laadun takaa moniammatillinen tiimi, joka koostuu sosiaalihuollon ammattilaisten lisäksi kokeneista psykoterapeuteista, psykologeista, neuropsykiatrisen kuntoutuksen asiantuntijoista, pari- ja perheterapeuteista sekä psykiatrisen hoitotyön ammattilaisista. Palvelumme perustuvat näyttöön perustuvaan työskentelyyn, jossa hyödynnetään laajasti eri ammattilaisten erityisosaamista. Tiimin tuki ja ammattitaito on henkilöstömme käytettävissä.

- **Korkealaatuinen dokumentointi:** Toteutamme asiakasta osallistuttavaa dokumentointia, joka varmistaa tavoitteellisen työotteen ja työskentelyn läpinäkyvyyden.
- **Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen:** Laatuvaatimuksemme mukaisesti asiakas kohdataan aina yksilöllisesti ottaen huomioon elämänhistoria, kokonaistilanne, kyvyt, mahdollisuudet sekä rajoitteet. Pyrimme aina kun mahdollista hyödyntämään asiakkaan luontaista verkostoa osana tavoitteellista työskentelyä ja tavoitteena asiakkaan ongelmallisen tilanteen helpottuminen ja toimintakyvyn vahvistuminen.
- **Ennaltaehkäisevä työ- ja toimintatapa:** Panostamme ennaltaehkäisevään työtapaan, jossa avoimuus ja vastavuoroisuus ovat tärkeässä roolissa. Korostamme työnohjauksen ja työnohjauksellisten keskustelujen sekä säännöllisten tiimikokousten merkitystä ammatillisen kasvun ja kehityksen sekä laadukkaan ammattitaitoisen työskentelyn perustana.
- **Poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittely:** Jokainen asiakasturvallisuutta vaarantava tilanne analysoidaan, dokumentoidaan ja raportoidaan esihenkilöille.
- **Palautteiden ja muistutusten käsittely:** Asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatua palautetta hyödynnetään jatkuvasti palveluiden kehittämisessä. Reagoimme nopeasti, mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti tai huonosti. Esihenkilö on yhteydessä palautteen antajaan, kuuntelee kokemuksen ja pyrkii lisäämään molemminpuolista ymmärrystä asioista. Palautteesta otetaan oppia ja tehdään tarvittavia konkreettisia muutoksia toimintatapoihin.

Asiakkaita informoidaan heidän oikeudestaan antaa palautetta. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esihenkilön tietoon tilanteet, joissa asiakas on ollut tyytymättömän kohteluunsa tai saamaansa palveluun.

- **Laadun mittaaminen ja seuraaminen:** Henkilöstön lähellä olevan esihenkilötyön ansiosta työntekijöiden kanssa käydään jatkuvaa keskustelua kunnioittavasta ja asiakaslähtöisestä työskentelystä sekä tavoitteellisesta työotteesta. Henkilöstö saa ohjausta ja tukea asiakastyöhön sekä taustatiimin työnohjauksellisen tuen ja avun. Esihenkilöt ovat päivittäin henkilöstön käytettävissä ja tavoitettavissa.

Laadun mittareina toimivat poikkeaminen määrät ja laadun seuranta sekä tilastointi.

Toimintatapaamme kuuluvat asiakastyytyväisyyskyselyt ja jatkuva dokumentoinnin laadun seuranta.

- **Laatupoikkeamien hallinta:** Kaikki laatupoikkeamat analysoidaan ja niistä tehdään kehitystoimenpiteet. Reklamaatiot käydään läpi huolella, jolloin arvioidaan, onko kyse yksittäisestä virheestä tai tapahtumasta vai onko kyse laajemmasta, läpi jonkin prosessin kulkevasta tapahtumasta. Virheet korjataan ja muuttuneista käytännöistä tiedotetaan sekä henkilöstöä että tarvittavia sidosryhmiä. Yksittäiset virhetapahtumat käsitellään vastuuhenkilöiden ja asianomaisten kesken, ja tehdään tarvittavat toimenpiteet sekä sovitaan ja aikataulutetaan seuranta, jotta vältetään virheen toistuminen. Tarvittaessa ilmiö hyödynnetään henkilöstön perehdytyksessä ja sisäisessä koulutuksessa.
- **Lääkehoito:** Famore Oy ei toteuta lääkehoitoa

Laatuvaatimusten toteutumista arvioidaan seuraavilla mittareilla ja laadunhallinnan työkaluilla:

- Asiakaspalautekyselyt (säännöllisesti prosessin aikana ja sen päättyessä)
- Laatupoikkeamien seuranta ja tilastointi (poikkeamaraportit, reklamaatiot)
- Dokumentoinnin laadun arviointi (esihenkilövalvonta, kuukausikoosteet)
- Sisäiset auditoinnit ja työntekijäpalautteet
- Yrityksen laatutiimin tekemät analyysit ja kehitystoimenpiteet

Lainsäädännön näkökulmasta palveluyksikössä varmistetaan, että asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet toteutuvat, erityisesti itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asianmukainen kohtelu ja oikeus saada laadukasta hoitoa ja palvelua.

Mielenterveyslain osalta varmistetaan, että mielenterveyspalvelut ovat laadukkaita, vaikuttavia ja asiakkaan tarpeisiin perustuvia. Tämä tarkoittaa:

- Oikea-aikaista ja yksilöllistä hoitosuunnittelua
- Psykoterapeuttien ja muun henkilöstön pätevyyden ja ammattitaidon varmistamista
- Asiakkaan mielipiteen huomioimista hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa
- Hoidon jatkuvuuden takaamista esimerkiksi terapiasopimuksilla ja seurantakäytännöillä

3.3 Riskienhallinta asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Famore Oy:n riskienhallinta perustuu ennakoivaan lähestymistapaan, jonka tavoitteena on varmistaa asiakasturvallisuus, palveluiden laatu ja toiminnan jatkuvuus. Riskienhallinnan keskeiset periaatteet ovat:

- **Ennaltaehkäisy:** Mahdollisten riskien tunnistaminen ja niiden hallintaan kehitetyt toimintamallit.
- **Seuranta ja analysointi:** Poikkeamien ja vaaratilanteiden säännöllinen tarkastelu sekä henkilöstön kouluttaminen riskienhallintaan.
- **Nopea reagointi:** Havaittuihin riskeihin puututaan välittömästi, ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Potilasasiamies ja asiakkaan oikeusturva

Asiakkailla ja potilailla on oikeus saada apua ja ohjausta heidän oikeuksiinsa liittyvissä asioissa. Yksikön potilasasiamies toimii puolueettomana tukihenkilönä ja auttaa asiakkaita esimerkiksi:

- Selvittämään potilaan tai asiakkaan oikeuksiin liittyviä kysymyksiä
- Antamaan ohjausta muistutusten ja kanteluiden tekemisessä
- Edistämään asiakkaan ja palveluntuottajan välistä keskustelua ongelmatilanteissa
- Informoimaan asiakkaan oikeudesta korvauksiin mahdollisista potilasvahingoista

Palveluyksikön potilas- ja asiakasvastaavat: Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

- puh: 029151 5838, sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
- Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu Aluehallintavirastoon kokemastaan epäkohdasta palveluissamme. Kantelun voi tehdä verkkolomakkeella vahvan tunnistautumisen kautta. Lomake ohjaa tämän jälkeen täyttämään tarvittavat tiedot. Lomake löytyy osoitteesta:

<https://asiointipalvelu.ahp.fi/forms/1003002>

- Etelä-Suomen aluehallintaviraston puhelinnumero henkilöasiakkaille: 0295016780, klo 9.30-15.30, sähköposti: asiakaspalvelu@avi.fi

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

- Postiosoite: 00102 Eduskunta
- Käyntiosoite: Arkadiankatu 3
- Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde), sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

<https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-eduskunnan-oikeusasiamiehelle>

3.3.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Famore Oy noudattaa EU:n tietosuoja-asetusta (GDPR) ja tietosuojalakia (1050/2018). Asiakastiedot käsitellään turvallisissa sähköisissä järjestelmissä. Käyttöoikeudet myönnetään työtehtävien mukaan, ja henkilöstön tietoturvaosaamista päivitetään säännöllisesti. Käytämme asiakastietojärjestelmää, joka on suojattu ja toteutettu siten, että rekisterinpitäjän asiakastietojen tietosuoja, säilytys ja käyttö ovat lain ja sopimusten mukaisella tasolla. Famore Oy käyttää Domacare-asiakastietojärjestelmää, jossa asiakastiedot ovat tallessa EU:n sisällä Suomessa sijaitsevilla palvelimilla. Järjestelmä löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Domacaressa asiakastiedot kulkevat suojattujen yhteyksien välityksellä, niitä säilytetään suomalaisilla palvelimilla ja ne varmuuskopioidaan säännöllisesti. Järjestelmä käyttää digitaalisia varmenteita, joiden avulla tietoa voi siirtää turvallisesti ja luotettavasti.

Famore Oy:n henkilöstö perehdytetään esihenkilön toimesta viipymättä asiakastietojärjestelmän käyttöön. Domacare on käyttäjäystävällinen ja selkeä tietojärjestelmä, johon löytyy kattavat ja selkeät ohjeet, jotka ovat jatkuvasti henkilöstön saatavilla. Tietojärjestelmätoimittaja tiedottaa uusista toiminnallisuuksista tai muutoksista järjestelmässä. Tiedotamme päivityksistä henkilöstöä reaaliaikaisesti. Osallistumme myös Domacaren tarjoamiin tarpeenmukaisiin koulutuksiin. Asiakastietojärjestelmän oikeuksien hallinta on Famore Oy:llä keskitetty hallinnon henkilölle, jolla varmistetaan niin ikään tietoturvaa. Alihankkijoita käytettäessä, käyttää alihankkija Famore Oy:n asiakastietojärjestelmää samoin vaatimuksin ja ehdoin kuin Famore Oy:n työntekijätkin. Alihankkijoihin pätee myös sama perehdytysuunnitelma kuin työntekijöihin.

Yrityksellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma (13.2.2025), ja sitä päivitetään vaaditulla ja asianmukaisella tavalla. Yrityksen tietoturvavastaava: Pekka Niemi, talousjohtaja, pekka.niemi@famore.fi, 050-5338220.

3.3.1 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstö

Famore Oy:n henkilöstö koostuu osaavista ja pätevistä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Toimintayksikössämme työskentelee aluevastaava/sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja, yrittäjä itse, 1 vakituinen täysipäiväinen ohjaaja sekä 7 työntekijää tuntityösuhteessa.

- Sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja: Sosionomi amk, Kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto, Lähihoitaja
- Yrittäjä/toimitusjohtaja: Psykiatrian erikoissairaanhoitaja, ratkaisukeskeinen terapeutti, kognitiivis-analyttinen aikuisten ja nuorten yksilöpsykoterapeutti
- Vakituinen ohjaaja: Sosionomi amk, Yhteisöpedagogi amk
- Muiden työntekijöiden koulutukset: Sosionomi amk/yamk, Cool Kids -ahdistuneisuuden hoito-ohjelman ohjaaja, IPC-ohjaus/neuvonta, Perhe- ja paripsykoterapeutti, Sanataideohjaaja, Ratkaisukeskeinen lyhytterapeutti, Luontopainotteinen sosiaalisten taitojen ryhmäohjaaja, Sosiaalipedagoginen koiravälitteinen ohjaaja, Ratkaisukeskeinen eläinavusteinen valmentaja, Ratkaisukeskeinen neuvonvalmentaja, Kättilö, työnohjaaja, Varhaisen vuorovaikutuksen psykoterapeutti.

Famore Oy hyödyntää tarvittaessa alihankintaa palvelutuotannossa varmistaakseen palveluiden kattavuuden ja laadun. Kriteerit alihankkijoiden käyttöön ja valintaan on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa. Alihankkijoiden osuus palvelutuotannossa on tällä hetkellä vähäinen, vaihdellen enintään 20–30 %.

Famore Oy:llä työskentelee myös kuntoutustiimissä psykologeja sekä opetusalan ammattilaisia/opettajia. Työntekijät tuntevat hyvin sekä toimintayksikön että asiakkuudet.

Rekrytointi ja osaamisen varmistaminen

Rekrytoimme ainoastaan henkilöitä, jotka täyttävät palvelusopimusehdot. Ennen työsuhteen alkamista tarkastamme hakijoiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekisteröinnit ja varmistamme heidän riittävän koulutuksensa sekä osaamisensa tehtävään. Famore Oy panostaa henkilöstön jatkuvaan koulutukseen ja ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen.

Henkilöstö koulutetaan säännöllisesti ja jokainen työntekijä osallistuu vähintään kolmeen koulutuspäivään vuodessa. Henkilöstölle tarjotaan mm.:

- Dokumentointiin liittyvät koulutukset
- Lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakikoulutukset
- Ammatillisia opintopiirejä (esim. päihdetyö, väkivaltatyö, varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen)
- Säännöllinen ensiapukoulutus

Esihenkilö varmistaa työntekijöiden osaamisen ja ammattitaidon säännöllisissä tapaamisissa sekä jatkuvalla esihenkilöpäivystyksellä. Työnohjaukset ja tiimineuvottelut tukevat myös ammatillista kehittymistä. Famore Oy:n henkilöstön kehityssuunnitelma on nähtävillä toimitilassa, ja sen toteutumista seurataan osana työsuojelutoimintaa.

Henkilöstömme koostuu laajasti eri alojen asiantuntijoista, mikä mahdollistaa monipuolisen ja vaikuttavan asiakastyön. Työntekijöiden osaamisen kehittämistä ja jaksamista tuetaan aktiivisesti seuraavin keinoin:

- Säännölliset koulutukset ja kehityspäivät: Koulutussuunnitelma päivitetään vuosittain, ja se sisältää mm. neuropsykiatriseen kuntoutukseen, mielenterveyden tukemiseen ja ratkaisukeskeisiin menetelmiin liittyviä koulutuksia.
- Jatkuva työnohjaus ja mentorointi: Työntekijöille tarjotaan mahdollisuus työnohjaukseen sekä mentorointiin kokeneempien asiantuntijoiden kanssa.
- Esihenkilön välitön saatavuus: Esihenkilöt ovat tavoitettavissa matalalla kynnyksellä ja voivat tulla mukaan asiakastilanteisiin tarvittaessa.

Famore Oy varmistaa henkilöstön osaamisen säännöllisillä koulutuksilla ja perehdytyksellä. Jokainen uusi työntekijä käy läpi perehdytysohjelman, joka sisältää asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja työmenetelmiin liittyvät keskeiset ohjeistukset. Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan vuosittaisilla koulutuspäivillä, joihin työntekijöillä on velvollisuus osallistua. Lisäksi

esihenkilö arvioi työntekijöiden osaamistarpeita säännöllisissä kehityskeskusteluissa, ja koulutuksia suunnitellaan niiden pohjalta

Perehdytys ja työskentely asiakkuuksien parissa

Famore Oy:ssä jokainen työntekijä perehdytetään kattavasti perehdytysohjelmamme mukaisesti.

Perehdytysohjelma sisältää:

- Työsuhdeasiat
- Tietosuojasäännökset ja asiakastietojärjestelmän käyttö
- Asiakastyöhön liittyvä lainsäädäntö
- Turvallisuus- ja asiakasturvallisuusasiat
- Rahankäyttö
- Puitesopimusten ehdot ja toimintatavat
- Henkilöstön työhyvinvoinnin tueksi on otettu käyttöön "mentoriparit"-malli, jossa uudemmat työntekijät saavat kokeneemman kollegan tukihenkilöksi. Tämä mahdollistaa suoran oppimisen ja tukee työn laatua.

Uusi työntekijä aloittaa ensimmäisen viikon työparina kokeneemman työntekijän kanssa, jolloin hän seuraa asiakastapaamisia ja oppii Famoren toimintamallit käytännössä. Toisella viikolla työntekijä alkaa ottaa vastuuta omista asiakkuuksista, mutta saa tukea mentoriltaan ja esihenkilöltä päivittäin. Ensimmäisen kuukauden aikana järjestetään erillinen seurantakeskustelu, jossa arvioidaan perehdytyksen onnistumista ja kartoitetaan mahdollisia lisätarpeita.

Uusiin asiakkuuksiin perehdytetään huolellisesti siten, että työntekijät tuntevat asiakkaan tilanteen ja tuen tarpeen ennen asiakassuhteen alkamista. Sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja arvioi aina yksilöllisesti työntekijävalinnan asiakkaan tarpeen mukaan.

Toimimme kaksikielisellä alueella, ja sekä suomen että ruotsin kielen taito on tärkeää. Rekrytoinnin yhteydessä arvioimme hakijoiden kielitaidon varmistaaksemme, että mahdollisimman moni pystyy työskentelemään asiakaslähtöisesti molemmilla kielillä. Työhakemus tehdään suomeksi, mikä mahdollistaa kirjallisen suomen kielen tason arvioinnin.

Opiskelijat ja rikostaustan selvittäminen

Famore Oy:n toimintayksikössä ei työskentele sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, vaan kaikki työntekijämme ovat valmistuneita ammattilaisia, joilla on riittävä työkokemus ja täydennyskoulutustaustaa.

Kaikilta asiakkaiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä tarkastetaan asiakasryhmää koskeva rikostausta ennen työsuhteen alkamista (esim. lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella). Työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote esihenkilölle, joka kirjaa sen tarkastuspäivämäärän henkilöstöjärjestelmään. Näin varmistamme turvallisen ja luotettavan palvelun asiakkaillemme.

3.4 Reklamaatioiden ja muistutusten käsittely

Famore Oy:ssä noudatetaan avointa ja aktiivista palautekulttuuria. Kaikki henkilöstön jäsenet voivat tuoda esiin havaittuja puutteita ilman pelkoa seurauksista, ja reklamaatiot käsitellään rakentavasti. Palautteiden, muistutusten ja reklamaatioiden avulla tunnistamme kehityskohteita ja varmistamme asiakasturvallisuuden. Reklamaatiot käsitellään nopeasti ja avoimesti, ja tarvittavat toimenpiteet tehdään heti.

Toimenpiteet epäkohtien käsittelyssä:

- **Reklamaatioihin reagointi 48 tunnin sisällä:** Jokainen asiakaspalautteeseen liittyvä huomio käsitellään viiveettä, ja ensivaste asiakaspalautteeseen annetaan kahden arkipäivän sisällä.
- **Laatupoikkeamien analyysi:** Käymme läpi kaikki reklamaatiot säännöllisesti ja teemme laadun kehittämistä koskevia muutoksia tarvittaessa.
- **Asiakaspalautteiden järjestelmällinen dokumentointi:** Asiakaspalautteet kirjataan tietoturvallisesti, ja niiden perusteella laaditaan vuosittaiset kehitystavoitteet.

3.4.1 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla, hänen laillisella edustajallaan, omaisellaan tai läheisellään on oikeus tehdä muistutus, mikäli he kokevat palvelun laadussa tai kohtelussa puutteita. Muistutus osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle (aluevastaavalle), joka vastaa sen käsittelystä omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Muistutuksen käsittelyssä noudatetaan Valviran ja aluehallintoviraston ohjeita.

- **Muistutusten käsittelyprosessi:** Kaikki muistutukset kirjataan ylös ja käsitellään viipymättä. Tavoitteena on antaa kirjallinen vastaus viimeistään kuukauden kuluessa, mutta pyrimme vastaamaan jo viikon sisällä.
- **Vastineen laatiminen:** Vastauksessa kuvataan tapahtumat aikajärjestyksessä, perustellaan tehdyt ratkaisut ja esitetään mahdolliset kehitystoimenpiteet. Vastaus laaditaan selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä, välttämällä tarpeettomia ammattitermejä.
- **Korjaavat toimenpiteet:** Mikäli muistutuksessa tuodaan esiin epäkohtia tai kehitystarpeita, ne käsitellään henkilöstöpalaverissa ja mahdolliset muutokset toimintatapoihin toteutetaan viipymättä. Kehitystoimenpiteet kirjataan ja niiden etenemistä seurataan.
- **Asiakkaan osallistaminen:** Muistutukseen liittyvät asiat käydään läpi asiakkaan kanssa keskustellen, jotta varmistetaan muutosten tarkoituksenmukaisuus ja asiakkaan kokema palvelun laatu.

Hyvä muistutusvastaus sisältää ainakin seuraavat asiat:

- Vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin
- Tiiviin kuvauksen tapahtuneesta
- Tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty
- Arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin
- Arvion siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla tai ongelmilla on ollut asiakkaalle

- Arvion siitä, tarvitaanko toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa kehittämistoimenpiteitä ja jos tarvitaan, niin onko niihin jo ryhdytty tai mikä on niiden aikataulu
- Yksikön yhteystiedot muistutuksen tekijälle mahdollisia lisäkysymyksiä varten
- Ohjeet asian eteenpäin viemiselle, jos muistutuksen käsittelyssä ilmenee, että asiakasta on kohdeltu lainvastaisesti tai hänen oikeutensa ovat vaarantuneet

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti suullisesti tai kirjallisesti. Halutessaan muistutuksen tekijä voi käyttää hyvinvointialueen lomaketta tai lähettää muistutuksen sähköpostitse. Muistutuksen käsittelyssä otetaan huomioon asiakkaan oikeusturva ja tietosuoja. Mikäli muistutuksen käsittelyn aikana ilmenee, että asiakkaan palvelussa on tapahtunut vakava laiminlyönti tai virhe, asiasta voidaan tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Valviran ohje muistutuksen käsittelyyn:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Hyvinvointialueen lomake muistutuksen tekemiseen:

<https://suomiviestit.fi/suomi.fi/lomake/639061dc475a6c085050f9ca>

Yhteystiedot muistutusten jättämiseen:

- **Toimintayksikön vastuhenkilö:** Tuula Haanperä, tuula.haanpera@famore.fi, 050-4751310

Tarvittaessa muistutuksen käsittelystä annetaan lisäohjeita asiakkaalle ja hänen edustajalleen. Famore Oy:ssä muistutuksia hyödynnetään aktiivisesti palvelun kehittämisessä, ja ne käydään läpi osana säännöllistä laadunhallintatyötä.

3.5 Palautteen hyödyntäminen laadun kehittämisessä

Famore Oy:ssä palautteen kerääminen ja hyödyntäminen on jatkuvaa ja järjestelmällistä. Henkilöstöltä ja asiakkailta saatu palaute on keskeinen osa palvelujen kehittämistä, ja sitä hyödynnetään aktiivisesti toiminnan laadun varmistamisessa. Famore Oy kerää asiakaspalautetta

jatkuvasti asiakastapaamisten yhteydessä sekä tarvittaessa erillisin palautekyselyin. Palautetta hyödynnetään palveluiden kehittämisessä, ja mahdolliset kehityskohdat käsitellään tiimipalavereissa. Esihenkilö vastaa siitä, että saadut palautteet dokumentoidaan ja että tarvittavat muutokset otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa. Asiakkaille tiedotetaan mahdollisuudesta antaa palautetta matalalla kynnyksellä, ja kaikki saatu palaute käsitellään luottamuksellisesti.

- **Henkilöstöpalautteen keruu:** Työntekijöiltä kerätään palautetta säännöllisesti esihenkilötapaamisten ja kehityskeskusteluiden yhteydessä. Lisäksi järjestetään anonyymi henkilöstökysely kahdesti vuodessa, jossa arvioidaan työhyvinvointia, esihenkilötyötä ja palveluprosessien toimivuutta.
- **Asiakaspalaute ja kehitystoimet:** Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti sekä suullisesti että kirjallisesti. Kvartaaleittain toteutettavat asiakaskyselyt auttavat tunnistamaan kehittämiskohteita ja vahvistamaan toimiviksi koettuja käytäntöjä.
- **Palautteen hyödyntäminen käytännössä:** Kaikki saatu palaute käsitellään tiimikouksissa ja laatu tapaamisissa. Esimerkiksi viimeisimmän henkilöstökyselyn perusteella lisättiin työnohjausta neuropsykiatrisessa kuntoutuksessa, koska työntekijät kokivat sen tukevan asiakastyötä merkittävästi.

4. RISKIENHALLINTA JA JATKUVUUDEN TURVAAMINEN

4.1 Riskienhallinnan periaatteet

Famore Oy:n riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja hallita riskejä, jotka voivat vaikuttaa asiakasturvallisuuteen, palveluiden laatuun tai toiminnan jatkuvuuteen. Riskienhallinta on osa jokapäiväistä työtä ja sen avulla varmistetaan palveluiden turvallisuus sekä ennakoidaan mahdollisia häiriötilanteita.

4.2 Riskien tunnistaminen ja arviointi

Famore Oy:n riskienhallinta on ennakoivaa ja perustuu systemaattiseen riskien tunnistamiseen, arviointiin ja hallintaan. Asiakasturvallisuuden ja palveluiden laadun varmistaminen edellyttää jatkuvaa riskien seurantaa ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Riskien arviointi toteutetaan säännöllisesti seuraavin menetelmin:

- **Säännölliset riskianalyysit:** Henkilöstö tunnistaa ja raportoi työssään havaitsemiaan riskejä, jotka käsitellään tiimipalaverissa ja esihenkilötasolla.
- **Poikkeamaraportointi:** Jokainen asiakasturvallisuuteen liittyvä poikkeama kirjataan ja analysoidaan, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.
- **Henkilöstön koulutus ja perehdytys:** Kaikki työntekijät saavat ohjeistusta ja koulutusta riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn osana perehdytystään sekä jatkuvana koulutuksena.
- **Moniammatillinen yhteistyö:** Vaativissa asiakastilanteissa hyödynnetään moniammatillista arviointia, jossa mukana voivat olla esimerkiksi sosiaaliviranomaiset, terveydenhuollon ammattilaiset ja muut asiantuntijat.

Riskienhallinta kattaa seuraavat osa-alueet:

1. **Asiakasturvallisuusriskit:** Esimerkiksi asiakasvahingot, puutteellinen dokumentointi tai tietosuojaloukkaukset.
2. **Toiminnalliset riskit:** Henkilöstöressurssien riittävyys, työprosessien katkokset tai palveluiden saatavuusongelmat.
3. **Hätätilanteet ja poikkeustilanteet:** Sähkökatkot, tietojärjestelmähäiriöt, pandemiat ja muut äkilliset tilanteet.
4. **Taloudelliset ja hallinnolliset riskit:** Lainsäädännön muutokset, sopimusmuutokset ja taloudelliset epävarmuustekijät.

Riskienhallinnan vastuut ja organisointi

Famore Oy:n riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö **Tuula Haanperä**, joka valvoo riskienhallinnan toteutusta ja raportoi havaituista poikkeamista. Hän vastaa myös riskienhallinnan kehittämisestä ja sen sisällyttämisestä osaksi omavalvontaa.

Henkilöstö on keskeisessä roolissa riskienhallinnassa, ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus raportoida havaitsemistaan riskeistä ja poikkeamista. Poikkeamat käydään läpi vastuuhenkilöiden toimesta, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi.

Vakavien riskien osalta päätöksenteosta ja seurannasta vastaavat:

- **Rekrytoinnin ja henkilöstön soveltuvuuden tarkistus:** Tuula Haanperä, Sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja, palveluyksikön vastuuhenkilö, tuula.haanpera@famore.fi, 050-4751310
- **Alihankinnan laadunvalvonta ja sopimusten seuranta:** Mia Björk-Niemi, toimitusjohtaja, yrittäjä, mia.bjork@famore.fi, 046-9222162

Kaikki riskienhallinnan toimenpiteet dokumentoidaan ja niiden vaikuttavuutta seurataan jatkuvasti.

Kriisitilanteen vastuujako

Kriisitilanteiden hallinta Famore Oy:ssä perustuu selkeään vastuunjakoon, ennakoiivin toimintamalleihin ja nopeaan reagointiin. Vastuuhenkilöt varmistavat, että asiakkaiden turvallisuus ja palveluiden jatkuvuus taataan kaikissa tilanteissa.

1. Kriisin tunnistaminen ja ensitoimet

- **Henkilöstö:** Ilmoittaa välittömästi kriisitilanteesta esihenkilölle ja tarvittaessa viranomaisille. Suojaa asiakkaan ja itsensä tilanteen mukaisesti.
- **Vastuuhenkilö (Tuula Haanperä, palveluyksikön vastuuhenkilö):** Arvioi tilanteen vakavuuden ja antaa ohjeet ensitoimista.

2. Välittömät toimenpiteet kriisitilanteessa

- **Akuutti asiakasturvallisuustilanne** (väkivalta, uhkaava käytös, loukkaantuminen)

- Työntekijä pyrkii rauhoittamaan tilanteen ja varmistamaan turvallisuuden.
- Esihenkilö (Tuula Haanperä) arvioi jatkotoimenpiteet ja tekee tarvittaessa ilmoituksen viranomaisille (poliisi, sosiaaliviranomaiset).
- **Terveyteen tai henkeen kohdistuva kriisi** (sairaskohtaus, vakava onnettomuus)
 - Työntekijä hälyttää hätäkeskuksen (112) ja aloittaa ensiavun.
 - Esihenkilö (Tuula Haanperä) informoi tarvittavat tahot ja kirjaa tapahtuman.
- **Tietoturvaloukkaus tai asiakastietojen vaarantuminen**
 - Löydöksen tehnyt työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi toimitusjohtajalle (Mia Björk-Niemi).
 - Mia Björk-Niemi käynnistää tarvittavat toimenpiteet ja raportoi tietosuojaviranomaisille 72 tunnin kuluessa.

3. Jatkotoimet ja viestintä

- **Toimitusjohtaja** (Mia Björk-Niemi)
 - Tekee kriisitilanteesta viranomaisilmoitukset.
 - Vastaa sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä (henkilöstö, asiakkaat, sidosryhmät).
 - Järjestää tarvittavan kriisituen henkilöstölle ja asiakkaille.
- **Palveluyksikön vastuhenkilö** (Tuula Haanperä)
 - Valvoo kriisitilanteen jälkeistä toimintaa ja varmistaa, että asiakkaille tarjotaan tarvittava tuki.
 - Päivittää tarvittaessa riskienhallintasuunnitelmaa.
- **Henkilöstö**
 - Osallistuu kriisitilanteen jälkeiseen arviointiin ja kehittämistoimiin.
 - Dokumentoi kriisitilanteen tapahtumat sovitusti.

4. Seuranta ja oppiminen

- Jälkipuinti ja arviointi järjestetään tiimipalaverissa.
- Toimenpiteet ja toimintamallit päivitetään kriisin analyysin perusteella.

4.2.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelu on tarveharkintaista, ja palvelut arvioidaan jo ennen palvelun hankkimista.

Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja toteuttamisen, jotta asiakas saa hänen tarpeitaan vastaavat tavoitteelliset palvelut. Asiakkaan asianmukainen ja tavoitteellinen palvelu turvataan riittävällä tiedonjaolla asiakkaan, tilaajan ja Famore Oy:n välillä. Palvelun työskentely aloitetaan asiakaspalaverilla, jossa tarkennetaan asiakkaan tavoitteet ja laaditaan asiakassuunnitelma. Tämän pohjalta palveluntuottaja laatii asiakkaalle yksilöllisen kuntoutus- tai palvelusuunnitelman, jonka toteutumista arvioidaan ja seurataan läpi koko työskentelyn.

Palvelujen saatavuuden varmistamisessa keskeistä on myös riskienhallinta alihankinnassa. Famore Oy vastaa siitä, että ulkoiset palvelut täyttävät säädökset ja laatuvaatimukset, jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelut viiveettä ja oikea-aikaisesti. Tämä vaatii tiivistä yhteistyötä sekä järjestelmällistä omavalvontaa Famore Oy:n omassa toiminnassa. Famore Oy seuraa palvelujen toteutusta, käsittelee asiakaspalautteet viipymättä ja puuttuu mahdollisiin laatu- tai saatavuusongelmiin taatakseen sujuvan ja katkeamattoman palvelupolun asiakkaalle.

Länsi-Uudenmaan avopalveluita tuottavassa yksikössä toimii vakituisten kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi kattava ammattitaitoinen sijaisverkosto sekä alueen yrittäjä, psykiatrian erikoissairaanhoitaja, ratkaisukeskeinen terapeutti, kognitiivis-analyttinen aikuisten ja nuorten yksilöpsykoterapeutti. Jokaisella asiakkaalla on nimettynä varalla oleva työntekijä, joka työskentelee asiakkaan kanssa, mikäli hänen varsinainen työntekijänsä estyy työskentelemästä. Mikäli molemmat asiakkaalle nimetyt työntekijät estyvät, silloin asiakkaan kanssa työskentelee asiakkaan tilanteeseen hyvin perehdytetty sijainen, alueen esihenkilö, tai yrittäjä mikäli tilaaja hyväksyy tämän puitesopimuksen mukaiseksi. Sijaisjärjestelmämme toimii kaikkina päivinä ympäri vuoden. Konkreettisena keinona toimintamallina on hyvä henkilöstöpolitiikka koko henkilöstön kanssa. Lisäksi riittävä sijaisverkosto varmistaa palveluiden toiminnan jokaisessa tilanteessa.

Palveluyksikkö tuottaa ilmoituksenvaraisia avopalveluita. Henkilöstö mitoitetaan aina olemassa olevaan asiakasmäärään sopivaksi. Henkilöstöllä on tarkoituksenmukainen koulutus ja osaaminen tehtävään. Reagoimme rekrytoimalla, mikäli olemassa olevassa henkilöstönmäärässä tapahtuu muutoksia.

4.2.1 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vastuuhenkilöt: Famore Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat:

- Mia Björk-Niemi, toimitusjohtaja, yrittäjä, mia.bjork@famore.fi, 046-9222162
- Tuula Haanperä, Sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja, palveluyksikön vastuuhenkilö, tuula.haanpera@famore.fi, 050-4751310

Valmius ja jatkuvuudenhallinta palveluyksikkötasolla

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinta tarkoittaa toimintamallia, jonka avulla varmistetaan palveluiden saatavuus, laatu ja turvallisuus myös poikkeus- ja häiriötilanteissa. Tämä sisältää ennakoivat riskienhallintatoimet, resurssien optimoinnin sekä toimintasuunnitelmat yllättävien tilanteiden varalta.

Palvelun jatkuvuuden varmistaminen tapahtuu seuraavin keinoin:

- Riskien arviointi ja hallinta: Mahdolliset toiminnan keskeytymiseen liittyvät riskit kartoitetaan ja arvioidaan säännöllisesti.
- Varahenkilöjärjestelyt: Henkilöstön äkillisten poissaolojen varalta on sovittu sijaisjärjestelyistä, ja kriittisten toimintojen osalta on nimetty varahenkilöt.
- Tietojärjestelmien varmuuskopiot ja tietoturva: Asiakastietojen ajantasaisuus ja tietoturvallisuus varmistetaan käyttämällä suojattuja ja varmuuskopioituja sähköisiä järjestelmiä.

- Yhteistyöverkostot: Teemme tiivistä yhteistyötä muun muassa hyvinvointialueiden, terveydenhuollon, Kelan ja oppilaitosten kanssa, jotta asiakkaalle taataan keskeytymätön palvelu.

Palvelun saatavuuden turvaaminen poikkeustilanteissa

Mikäli henkilöstön sairastumiset vaikuttavat palveluntuotantoon, käytössä on seuraavat toimintamallit:

1. Ensisijaisesti asiakkaita palvelee muu yksikön henkilökunta, jolla on tarvittava osaaminen.
2. Tarvittaessa käytetään valmiiksi sovittuja sijaisia tai osa-aikaisia työntekijöitä.
3. Akuuteissa tilanteissa priorisoidaan asiakkaiden palvelutarpeita ja informoidaan asiakkaita mahdollisista muutoksista.

Riskien tunnistaminen ja hallinta Alla olevassa taulukossa on esitetty keskeiset jatkuvuuteen vaikuttavat riskit sekä niiden hallintatoimenpiteet.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimenpiteet
Henkilöstön äkilliset sairastumiset	Keskitaso – voi vaikuttaa palveluiden jatkuvuuteen lyhytaikaisesti	Sijaisjärjestelyt, sisäinen työnjako, varahenkilöt
Tietojärjestelmien häiriöt	Matala – mahdollinen viivästys tietojen käsittelyssä	Varmuuskopiot, tietoturvakäytännöt, vaihtoehtoiset kirjaamistavat
Yllättävät muutokset asiakasmäärissä	Keskitaso – voi vaikuttaa palveluiden saatavuuteen	Resurssien optimointi, asiakastarpeiden ennakointi
Ulkoiset häiriötekijät (esim. sähkökatkot, luonnonkatastrofit)	Matala – harvinainen mutta mahdollinen	Toimintaohjeet henkilöstölle, valmiussuunnitelmat

Riskienhallinta ja varautuminen

Famore Oy:llä on selkeät toimintamallit riskienhallintaan ja poikkeamatilanteisiin varautumiseen. Riskienhallintasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, ja henkilöstöä koulutetaan tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään riskejä.

- Henkilöstöriskit: Mahdollisiin äkillisiin poissaoloihin varaudutaan siten, että jokaisella asiakkuudella on nimetty varahenkilö, joka tuntee asiakkaan tilanteen ja voi tarvittaessa ottaa asiakkuuden haltuunsa lyhyellä varoitusaajalla.
- Turvallisuusriskit: Asiakastilanteissa voi ilmetä yllättäviä turvallisuusuhkia. Tämän vuoksi työntekijät saavat säännöllisesti de-eskalaatiokoulutusta ja turvallisuusohjeistukset päivitetään vuosittain.

4.3 Toimenpiteet riskien hallitsemiseksi

Riskienhallinnan toteutus perustuu ennaltaehkäiseviin ja reaktiivisiin toimenpiteisiin, joiden avulla asiakasturvallisuus varmistetaan. Famore Oy:ssä riskienhallintaa seurataan osana säännöllisiä tiimipalavereita, joissa käsitellään mahdollisia havaittuja riskejä ja kehitetään tarvittavia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Mahdollisista vakavista riskeistä tai poikkeamatilanteista raportoidaan välittömästi esihenkilölle, joka arvioi jatkotoimet ja dokumentoi tapaukset omavalvonnan kehittämiseksi.

1. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet

Henkilöstön koulutus: Jatkuva koulutus ja työnohjaus tukevat riskienhallintaa. Erityisesti haastavissa asiakastilanteissa työntekijät saavat säännöllistä de-eskalaatiokoulutusta ja turvallisuusohjeistuksia.

Ammattitaitoinen henkilöstö: Rekrytoinnissa ja alihankinnassa varmistetaan työntekijän soveltuvuus – kaikkien työntekijöiden ja alihankkijoiden osalta tarkistetaan:

- o Rikosrekisteriote (tarvittaessa lain mukaisesti)
- o Valviran rekisteröinti ja pätevyudet

- o Työkokemus ja suositukset
- o Sopimuksenmukaisuus ja laadunvalvonta – alihankkijoiden palvelut arvioidaan säännöllisesti, ja heidän tulee noudattaa samoja laatu- ja turvallisuusvaatimuksia kuin oma henkilöstö. Alihankkijoiden kanssa tehtävissä sopimuksissa määritellään vastuut, velvoitteet ja palvelun laadunvarmistus, ja heidän toimintaansa seurataan jatkuvasti asiakaspalautteen ja laadunvalvontakäytäntöjen kautta.

Toimintaprosessien kehittäminen: Asiakastyöhön liittyvät prosessit arvioidaan säännöllisesti, ja palveluiden turvallisuus varmistetaan muun muassa toimintakäytäntöjen tarkistuksilla.

Tietoturva ja tietosuoja: Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan tarkkoja tietoturvakäytäntöjä, ja henkilöstö koulutetaan tietosuojariskeihin liittyen.

Asiakkaan oikeuksista tiedottaminen: Asiakas saa tietoa omista oikeuksistaan sekä mahdollisuuksista antaa palautetta ja tehdä muistutus.

2. Seuranta ja raportointi

Poikkeamaraportointi: Kaikki asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet analysoidaan, ja esihenkilöt vastaavat tarvittavista toimenpiteistä.

Sisäiset auditoinnit: Riskienhallinnan toteutumista seurataan auditoinneilla, joissa arvioidaan asiakasturvallisuutta ja toimintakäytäntöjen noudattamista.

Asiakaspalautteet: Asiakaspalautteita hyödynnetään riskienhallinnan kehittämisessä ja palveluprosessien parantamisessa.

3. Nopea reagointi ja korjaavat toimenpiteet

Havaitut riskit käsitellään välittömästi, ja henkilöstöä ohjeistetaan tarvittaessa uusista toimintamalleista.

Vakavat poikkeamat raportoidaan viipymättä aluehallintovirastolle (AVI) tai muille viranomaisille.

Henkilöstön ja esihenkilöiden yhteistyö: Esihenkilöiden jatkuva saatavuus – työntekijät voivat konsultoida esimiehiään asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Poikkeamien käsittelyssä otetaan huomioon sekä työntekijöiden että johdon näkemykset, ja toimintatapoja kehitetään tarvittaessa.

Alihankkijoiden riskienhallinta

Famore Oy hyödyntää tarvittaessa alihankintaa palveluiden toteutuksessa. Alihankkijoiden toimintaa seurataan seuraavasti:

Alihankkijoiden valvonta ja laatuvaatimukset: Kaikki yhteistyökumppanit täyttävät viranomaisvaatimukset ja sitoutuvat noudattamaan Famore Oy:n laatustandardeja.

Sopimusten tarkistus: Alihankintasopimukset tarkistetaan vuosittain ja niiden mukainen toiminta varmistetaan. **Sopimuksenmukaisuus ja laadunvalvonta** – alihankkijoiden palvelut arvioidaan säännöllisesti, ja heidän tulee noudattaa samoja laatu- ja turvallisuusvaatimuksia kuin oma henkilöstö. Alihankkijoiden kanssa tehtävissä sopimuksissa määritellään vastuut, velvoitteet ja palvelun laadunvarmistus, ja heidän toimintaansa seurataan jatkuvasti asiakaspalautteen ja laadunvalvontakäytäntöjen kautta.

Henkilöstön pätevyys: Alihankkijoiden työntekijät täyttävät samat kelpoisuusvaatimukset kuin Famore Oy:n oma henkilöstö.

Famore Oy:n riskienhallintamalli varmistaa, että asiakasturvallisuus ja palveluiden laatu pysyvät korkeatasoisina kaikissa tilanteissa.

4.4 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen

Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen on keskeinen osa riskienhallintaa. Jatkuvuuden varmistaminen on keskeinen osa palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Organisaatiossamme jatkuvuus varmistetaan muun muassa huolellisella henkilöstöresursoinnilla, jossa otetaan huomioon mahdolliset poissaolot ja työntekijöiden vaihtuvuus. Työskentelemme joustavasti ja pidämme huolta siitä, että asiakastyö ei keskeydy.

Jatkuvuuden tukemiseksi olemme kehittäneet käytäntöjä, jotka auttavat meitä hallitsemaan mahdollisia palveluverkoston häiriöitä, kuten alihankkijoiden palvelun saatavuuteen ja laatuun liittyviä riskejä. Varmistamme, että sopimuksissa on selkeät vastuut ja että palvelun laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus eivät vaarannu, vaikka yhteistyöverkostoon tulisi muutoksia.

Keskeisiä toimenpiteitä ovat:

- **Varasuunnitelmat:** vaihtoehtoiset toimintamallit häiriötilanteissa.
- **Henkilöstön sijaistukset ja resurssisuunnittelu:** kriittisten toimintojen turvaaminen kaikissa tilanteissa.
- **Tietoturvan ja asiakastietojen suojaaminen:** sähköisten järjestelmien varmuuskopiointi ja tietosuojakäytännöt.

4.4.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Famore Oy varmistaa sujuvan ja asiakaslähtöisen palvelukokonaisuuden systemaattisilla yhteistyökäytännöillä. Monialaisen yhteistyön tavoitteena on taata asiakkaalle kokonaisvaltainen, laadukas ja yhtenäinen palvelu, jossa asiakas saa tarvitsemansa tuen oikea-aikaisesti ja tehokkaasti.

Sisäinen yhteistyö ja tiedonkulku

Palvelun laatu ja jatkuvuus turvataan tehokkaalla sisäisellä yhteistyöllä, jossa ajantasainen tiedonkulku on keskeisessä roolissa. Tämä varmistetaan muun muassa:

- **Asiakaskirjausjärjestelmällä,** joka mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon jakamisen työntekijöiden kesken.
- **Säännöllisillä tiimipalavereilla,** joissa käydään läpi asiakastilanteita ja palveluprosesseja.
- **Viestintävälineillä ja toimintamalleilla,** jotka tukevat moniammatillista yhteistyötä ja nopeaa reagointia muutostilanteisiin.

Yhteistyö ulkopuolisten tahojen kanssa

Asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi teemme tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, kuten:

- **Oppilaitokset**, jotka tukevat asiakkaan koulutukseen ja työllistymiseen liittyviä tarpeita.
- **Terveystieteiden tutkimuskeskus**, joka varmistaa asiakkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin palveluiden integraation kautta.
- **Kela ja muut kuntoutusprosessiin liittyvät tahot**, joiden kanssa koordinoitaan esimerkiksi etuudet, tukipalvelut ja terapiajärjestelyt.

Yhteistyö sosiaaliviranomaisten ja asiakkaan palveluun osallistuvien tahojen kanssa

Yhteistyö sosiaaliviranomaisten ja muiden asiakkaan palveluun osallistuvien tahojen kanssa perustuu avoimeen tiedonkulkuun, asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen ja sovittuihin toimintakäytäntöihin. Käytännössä tämä tarkoittaa:

- **Säännöllisiä yhteydenpitoja asiakkaan asioista vastaavan sosiaaliviranomaisen kanssa** puhelinkeskustelujen, dokumentoinnin ja raporttien muodossa.
- **Tilaaajalle toimitettavia yhteenvedot ja käyntikirjaukset**, jotka takaavat ajantasaisen tiedon asiakkaan tilanteesta.
- **Verkostoyhteistyöhön osallistumista silloin, kun se on asiakkaan edun mukaista ja tilaaja arvioi sen tarpeelliseksi.**

Kaikki yhteistyö perustuu luottamukseen, läpinäkyvään viestintään ja asiakaslähtöisyyteen.

Käytämme turvallisia viestintävälineitä ja asiakastietojärjestelmiä varmistaaksemme palveluiden koordinoinnin ja vaikuttavan toteutuksen.

4.5 Ilmoitusvelvollisuudet

Ilmoitusvelvollisuudet ovat olennainen osa riskienhallintaa ja asiakasturvallisuuden varmistamista.

Famore Oy:ssä noudatetaan lainsäädännön mukaisia ilmoitusvelvollisuuksia, jotka koskevat sekä asiakasturvallisuuteen liittyviä poikkeamia että muita vakavia tilanteita. Ilmoitusvelvollisuudet

perustuvat muun muassa sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), lastensuojelulakiin (417/2007), tartuntatautilakiin (1227/2016) ja työturvallisuuslakiin (738/2002).

4.5.1 Lakisääteiset ilmoitukset

Famore Oy:n henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viranomaisille ja muille toimivaltaisille tahoille asiakkaan turvallisuutta, hyvinvointia ja oikeuksia vaarantavista tilanteista.

Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset ilmoitukset

- Kaikilla sosiaali- ja terveysalan työntekijöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus, jos he havaitsevat asiakkaan olevan **avun tarpeessa** tai hänen **oikeuksiensa vaarantuvan**.
- Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lastensuojeluilmoitus on tehtävä **viipymättä**, jos herää huoli lapsen hyvinvoinnista. Ilmoitus tehdään lapsen kotikunnan sosiaaliviranomaisille.
- Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee myös **ikäihmisiä ja muita erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita**.

Tartuntatautilain mukaiset ilmoitukset

- Jos asiakkaalla tai työntekijällä todetaan **vakava tartuntatauti** (esim. tuberkuloosi, hepatiitti, koronatauti), siitä on ilmoitettava välittömästi terveysviranomaisille.
- Työntekijöiden on noudatettava tartuntatautilain mukaisia karanteeni- ja eristystoimenpiteitä sekä raportoitava mahdollisista altistumistilanteista.

Työturvallisuuslain mukaiset ilmoitukset

- Työntekijöiden ja esihenkilöiden on ilmoitettava **tapaturmista, väkivaltatilanteista ja muista työturvallisuusriskeistä** työnantajalle ja tarvittaessa työsuojeluviranomaisille.
- Vakavat työtapaturmat on ilmoitettava **Työsuojeluviranomaiselle ja Tapaturmavakuutuskeskukselle (TVK)**.

4.5.2 Vakavien tilanteiden raportointi

Vakavien tilanteiden raportointikäytäntöjen tarkoituksena on varmistaa nopea reagointi ja estää vastaavien tilanteiden toistuminen tulevaisuudessa.

Asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet

- Kaikki **asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet** on raportoitava välittömästi esihenkilölle sekä tarvittaessa **aluehallintovirastolle (AVI) tai Valviralle**.
- Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:
 - Asiakkaan vakava loukkaantuminen tai kuolemantapaus palvelun aikana
 - Lääkitysvirheet tai muut hoitovirheet
 - Asiakkaan kaltoinkohtelu tai epäasiallinen kohtelu
 - Tietoturvaloukkaukset ja asiakastietojen väärinkäyttö

Vakavat onnettomuudet ja turvallisuuspoikkeamat

- Kaikki **vakavat onnettomuudet, väkivaltatilanteet ja muut turvallisuuspoikkeamat** dokumentoidaan ja analysoidaan, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä tulevaisuudessa.
- Tapauksista tehdään tarvittaessa ilmoitus **pelastusviranomaisille, poliisille tai muille toimivaltaisille tahoille**.

Ilmoitusmenettelyt ja dokumentointi

- Kaikki ilmoitukset ja raportoinnit dokumentoidaan sähköiseen järjestelmään.
- Vakavista tapauksista laaditaan **johdon katselmuksissa käsiteltävä raportti**, jossa analysoidaan tapahtuman syyt ja kehitetään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.
- Asiakasturvallisuutta koskevat raportit käsitellään **säännöllisesti riskienhallintatyöryhmässä**.

4.5.3 Viranomaisyhteistyö

Famore Oy tekee tiivistä yhteistyötä eri viranomaisten kanssa varmistamaan asiakasturvallisuuden ja lainmukaisen toiminnan.

Ilmoitukset poliisille ja muille viranomaisille

- Epäily vakavasta laiminlyönnistä, väkivallasta tai muusta rikoksesta ilmoitetaan viipymättä poliisille ja muille viranomaisille.
- Tapaukset, jotka liittyvät asiakkaan pahoinpitelyyn, taloudelliseen hyväksikäyttöön, seksuaaliseen hyväksikäyttöön tai muuhun rikolliseen toimintaan, käsitellään asianmukaisesti ja ilmoitetaan viipymättä viranomaisille.

Viranomaisvalvonta ja raportointivelvoitteet

- Famore Oy raportoi säännöllisesti toiminnastaan aluehallintovirastolle (AVI) ja Valviralle, jotka valvovat palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta.
- Mikäli toiminnassa havaitaan merkittäviä poikkeamia, niistä tehdään itse ilmoitus valvoville viranomaisille ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

4.5.4 Henkilöstön koulutus ja vastuut

Jotta ilmoitusvelvollisuudet toteutuvat asianmukaisesti, Famore Oy panostaa henkilöstön koulutukseen ja selkeisiin toimintakäytäntöihin.

Säännöllinen koulutus ja ohjeistus

- Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta liittyen:
 - Lakisääteisiin ilmoitusvelvollisuuksiin
 - Tietoturvaan ja tietosuojaan
 - Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseen
 - Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallintaan
- Jokainen työntekijä saa perehdytyksen ilmoitusvelvollisuuksia koskeviin käytäntöihin jo työsuhteen alussa.

Ilmoitusvastuut ja päätöksenteko

- Esihenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstö tuntee ilmoitusvelvollisuutensa ja että tapaukset käsitellään asianmukaisesti.
- Organisaatiossa on nimetty **turvallisuusvastaava**, joka seuraa ilmoituskäytäntöjä ja varmistaa, että raportoinnit tehdään oikeille tahoille.
- Työntekijöitä kannustetaan **matalan kynnyksen ilmoitusperiaatteeseen**, eli kaikki huolenaiheet ja poikkeamat tulee ilmoittaa, vaikka ne eivät täyttäisi viranomaisilmoituksen kriteerejä.

5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTUS JA SEURANTA

Famore Oy:n omavalvontasuunnitelma on olennainen osa palvelujen laatua, asiakasturvallisuutta ja lainmukaisuutta. Se kattaa kaikki palvelun osa-alueet, mukaan lukien palvelujen järjestämisen, riskienhallinnan, tietosuojan ja henkilöstön osaamisen varmistamisen. Omavalvontasuunnitelman jatkuva toteutus ja seuranta takaavat, että palvelut pysyvät korkeatasoisina ja vastaavat asiakkaiden tarpeisiin sekä viranomaisvaatimuksiin.

5.1 Omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan perustuen keskeisiin lainsäädäntöihin, kuten sosiaalihuoltolakiin, potilaslakiin ja tietosuojalakiin, sekä muihin viranomaisohjeisiin ja säädöksiin. Suunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat palveluyksikön vastuhenkilö ja yrittäjä yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstön osallistuminen suunnitelman laatimiseen varmistaa sen, että se on toimiva ja käytännönläheinen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kolme kertaa vuodessa sekä aina, kun lainsäädännössä, viranomaisohjeissa tai palveluiden toteutuksessa tapahtuu merkittäviä

muutoksia. Päivitykset dokumentoidaan ja aiemmat versiot arkistoidaan, jotta kehitystä voidaan seurata ja arvioida.

5.2 Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen ja saatavuus

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on kaikkien sidosryhmien saatavilla. Se on nähtävissä Famore Oy:n verkkosivuilla www.famore.fi sekä toimipisteessä. Asiakkaat, heidän läheisensä, yhteistyökumppanit ja viranomaiset voivat tutustua suunnitelmaan ja tarvittaessa pyytää lisätietoja.

Henkilöstölle suunnitelma on keskeinen työkalu, jonka tunteminen ja noudattaminen on osa perehdytystä ja jatkuvaa ammatillista kehittymistä. Työntekijät sitoutuvat noudattamaan omavalvontasuunnitelman periaatteita ja yrityksen toimintatapoja, ja sen sisältöä käsitellään säännöllisesti tiimikokouksissa ja työnohjauksessa.

5.3 Omavalvonnan toteutus ja seuranta

Omavalvonta on jatkuva prosessi, joka toteutetaan arjessa erilaisten seuranta- ja arviointimenetelmien avulla. Seurannan päävastuu on omavalvonnasta vastaavilla henkilöillä, mutta jokainen työntekijä osallistuu sen toteuttamiseen omassa työssään. Famore Oy:n laadunhallinta perustuu säännöllisiin tiimipalavereihin, joissa arvioidaan omavalvontaan liittyviä havaintoja ja kehitystarpeita. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omavalvontakäytäntöjen kehittämiseen, ja mahdolliset laatupoikkeamat käsitellään avoimesti esihenkilön ja tarvittaessa koko tiimin kanssa.

5.3.1 Toimeenpano

Osana perehdytysohjelmaa henkilöstö kuittaa aluevastaavalle omavalvontasuunnitelmaan perehtymisen. Perehtyminen suunnitelmaan työsuhteen alussa vahvistaa osaltaan henkilöstön sitoutumisen yrityksen toimintaperiaatteisiin ja arvoihin. Henkilöstön sitoutuminen

omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan aina tarvittaessa, mutta vähintään omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, jolloin henkilöstöä tiedotetaan päivityksistä. Toimintatapojen muutokset käydään yhdessä selkeästi läpi, jolloin henkilöstö osaa toimia niiden mukaisesti. Famore Oy:llä vallitsee keskusteleva ja avoin ilmapiiri, ja onkin jokaisen työntekijän omalla vastuulla pyytää lisätietoa tai kysyä, mikäli omavalvontasuunnitelmassa on epäselvyyttä. Famoren toimintaan ja tapaan toimia kuuluu oleellisesti aluevastaavan ja yrittäjän läsnäolo henkilöstön arjessa, joka mahdollistaa aktiivisen johtamisen ja ohjaamisen. Tällä varmistamme myös omavalvonnan toteutumisen päivittäisessä työssämme.

5.4 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti seuraavilla keinoilla:

- Sisäiset auditoinnit ja tarkastukset: Esihenkilöt ja vastuuhenkilöt arvioivat palveluiden toteutumista ja laatua säännöllisesti.
- Asiakaspalautteet: Palautteita kerätään asiakkailta ja heidän läheisiltään palveluprosessin eri vaiheissa.
- Henkilöstön havainnot ja raportointi: Työntekijät voivat raportoida havaittuja epäkohtia tai kehitysehdotuksia esihenkilöille.
- Henkilöstön osaamiskartoitus vuosittain: Käytämme osaamiskartoituksia tunnistaksemme kehitystarpeita ja kohdennamme koulutuksia niiden perusteella.
- Reklamaatioiden ja muistutusten käsittely: Asiakaspalautteet, muistutukset ja reklamaatiot analysoidaan ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.
- Riskienhallinta ja poikkeamatilanteiden arviointi: Riskien tunnistaminen, ennaltaehkäisy ja hallintatoimet ovat keskeinen osa seurantaa.

Meille Famorella laatu on tärkeintä, ja varmistamme laadukkaan työskentelyn aktiivisella ja läsnäolevalla esihenkilötyöllä, varmistamalla henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon oman profiloitumisemme mukaisesti sekä takaamalla ja turvaamalla henkilöstön mahdollisuuden yrityksen sisäiseen työnohjaukselliseen ohjaukseen ja reflektioon hyvin nopealla aikataululla.

Näin asiakkaat saavat työskentelyssä moniammatillisen osaamisemme hyödyn. Toimintatapa tukee ja varmistaa omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä tekee näkyväksi mahdolliset muutostarpeet, jolloin niitä päästään tarkastelemaan ja tekemään tarvittavia muutoksia.

Päivittäminen tapahtuu kuitenkin vähintään kolme kertaa vuodessa ja sitä arvioidaan tiimikokouksissa. Tätä edeltää omavalvontaohjelman mukaisesti palautteiden kerääminen palveluyksikön asiakkailta, omaisilta, läheisiltä ja henkilöstöltä. Tätä hyödynnetään omavalvonnan kehittämisessä.

Jatkuva käytännön seuranta: Pienen tiimin etuna on, että laatua voidaan arvioida arjessa ilman erillisiä auditointeja. Esihenkilöiden läsnäolo ja tiivis yhteistyö mahdollistavat jatkuvan kehittämisen ja nopean reagoinnin havaittuihin tarpeisiin.

Seuraava omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään viimeistään 8/2025.

5.4.1 Korjaavat toimenpiteet ja jatkuva kehittäminen

Jos omavalvonnan seurannassa havaitaan poikkeamia tai kehittämistarpeita, tehdään välittömät korjaavat toimenpiteet. Näihin voi kuulua toimintatapojen tarkistaminen, lisäkoulutukset henkilöstölle tai resurssien kohdentaminen uudelleen. Kehitystoimenpiteet dokumentoidaan ja niiden vaikutuksia seurataan systemaattisesti.

5.5 Johtopäätökset ja kehittämistoimenpiteet

Omavalvonnan seuranta antaa arvokasta tietoa palveluiden laadusta ja mahdollisista kehittämistarpeista. Seurantareportit ja auditointitulokset käsitellään johdon ja henkilöstön kanssa, ja niistä tehdään tarvittavat johtopäätökset palveluiden kehittämiseksi.

Famore Oy sitoutuu jatkuvaan parantamiseen ja asiakaslähtöiseen työskentelyyn, jotta palvelut pysyvät turvallisina, laadukkaina ja asiakastarpeita vastaavina. Omavalvontasuunnitelman toteutus ja seuranta ovat keskeinen osa tätä prosessia, ja niiden avulla varmistetaan, että toiminta kehittyy vastuullisesti ja läpinäkyvästi.

Seuraava omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään viimeistään 3/2026.

Helsingissä 17.10.2025

Tuula Haanperä, aluevastaava, sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja, sosionomi amk

Mia Björk-Niemi, yrittäjä, psykiatrian erikoissairaanhoitaja, ratkaisukeskeinen terapeutti,
kognitiivis-analyttinen aikuisten ja nuorten yksilöpsykoterapeutti