



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	11
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	14
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	17
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	17
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	18

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Kätyrättäret Oy
- Y-tunnus: 3382772-5
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.33827725.10.0
 - perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, perhekuntoutus kotiin, jälkihuolto, ryhmämuotoiset palvelut, työparipalvelu, lähiympäristöön vietävä tuki, neuropsykiatrinen valmennus ja vanhemmuuden arviointi
- Yhteystiedot:
 - Kuusitie 8, 01400 Vantaa
 - tuija.kaarna@katyrittaret.fi
 - 044 744 8427

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Kätyrättäret Oy
- Yhteystiedot:
 - Kuusitie 8, 01400 Vantaa
 - tuija.kaarna@katyrittaret.fi
 - 044 744 8427
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:
 - Tuija Kaarna, tuija.kaarna@katyrittaret.fi, puh. 044 744 8427

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Kätyrättäret tuottaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluita avo-, sijais- ja jälkihuollon asiakkaille. Palvelut on ensisijaisesti tarkoitettu sosiaalihuollon asiakkaille, lastensuojelun avohuollon asiakkaille sekä sijoitusuhan alla oleville lastensuojeluperheille, sijoituksesta kotiutettaville lapsille ja heidän perheilleen, päihdeongelmista kärsiville tai elämäkriisin kohdanneille perheille sekä mielenterveyskuntoutuville vanhemmille ja heidän perheilleen.

Toiminta perustuu lainsäädäntöön. Tarjottavien palveluiden avulla tuetaan asiakasta ja pyritään vahvistamaan heidän voimavarojaan. Lapsiperheissä pyritään parantamaan perheenjäsenten välistä dynamiikkaa ja vuorovaikutustaitoja ja siten kehittää vanhemmuutta. Asiakastyössä lähtökohtana on ratkaisukeskeisyys. Toiminta sovitetaan kuitenkin kunkin

asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Sen toteuttamiseksi työmenetelmänä on dialogi, jotta asiakas voidaan kohdata kokonaisvaltaisesti.

Palvelumuotoja ovat mm. perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, perhekuntoutus kotiin, jälkihuolto, ryhmämuotoiset palvelut, työparipalvelu, lähiympäristöön vietävä tuki, neuropsykiatrinen valmennus ja vanhemmuuden arviointi. Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti perheiden kotona tai lähiympäristössä. Etäpalvelua voidaan käyttää tilaajan erikseen pyytäessä tai esimerkiksi verkstopalavereissa.

Ammatillista tukihenkilötyötä tehdään lasten ja nuorten ja perheiden kanssa. Työskentelyn aikana tehdään yhteistyötä lapsen ja perheen lähi- ja viranomaisverkoston kanssa siinä laajuudessa kuin perheen tilanteen kannalta on tarpeen. Ammatillisen tukihenkilötyön intensiteetti perustuu asiakassuunnitelmaan/jälkihuoltosuunnitelmaan. Tukihenkilötyön ajankohta määräytyy lapsen tilanteen ja tarpeiden mukaisesti.

Perhetyötä tehdään lasten ja heidän perheidensä kanssa. Työskentelyn aikana tehdään yhteistyötä lapsen ja perheen lähi- ja viranomaisverkoston kanssa siinä laajuudessa kuin perheen tilanteen kannalta on tarpeen. Perhetyön tavoitteet määritellään aloituspalaverissa yhdessä työntekijöiden ja perheen kanssa. Perhetyöntekijä laatii yhdessä perheen kanssa perhetyön toteuttamissuunnitelman. Perhetyön työskentelyn aikana kaikkia perheenjäseniä tavataan eri kokonpanoissa. Tapaamisissa käydään läpi perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta, perheen arkea, perheen verkostoja sekä kasvatusta ja huolenpitoa. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan työskentelyn kuluessa. Asiakassuunnitelmanneuvotteluun perhetyöntekijä laatii yhteenvedon, jossa arvioidaan työskentelyn etenemistä tavoitteiden mukaisesti. Perhetyö päättyy omatyöntekijän arvioiman aikataulun mukaisesti.

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tukea ja vahvistaa asiakkaiden voimavaroja, kehittää vanhemmuutta ja parantaa vuorovaikutustaitoja. Tarjoamme palveluita Etelä-Suomen alueen hyvinvointialueille (Helsinki, Länsi-, Itä- ja Keski-Uudenmaan, Vantaan ja Keravan sekä Kanta-Hämeen hyvinvointialueille) osallistumalla niiden järjestämiin ostopalvelukilpailutuksiin. Myös muut asiakkuudet, kuten kolmannen sektorin toimijat, perheet ja yksittäiset asiakkaat voivat hankkia palveluita suoraan. Yksityisasiakkaille tarjottavista palveluista laaditaan erilliset palvelusopimukset ja palvelusuunnitelmat. Tarvittaessa voimme ostaa alihankintapalveluita Hyvinvointipalvelu Askel Oy:ltä. Vuositasolla perhetyön arvioitu asiakasmäärä on 30 lapsiperhettä ja muiden sosiaalipalveluiden (ammatillinen tukihenkilötoiminta) 30 asiakasta.

Autamme asiakkaitamme kohti vastuullista ja hyvää elämää. Päämääränä on saavuttaa pitkäjänteisiä, elämän mittaisia tuloksia asiakasperheissä. Lähtökohtamme on yksilöllisesti suunnitellut ja toteutetut tapaamiset ja kohtaamiset perheiden, äitien, isien ja lasten kanssa. Mukaan mahtuvat myös läheiset ja muistoissa elävät.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ammatillisuus

Ammatillisuudella tarkoitamme kykyä asettua toisen asemaan, kykyä kuunnella, etsiä yhdessä ratkaisuja, kunnioittaa erilaisuutta, tunnistaa vahvuudet ja tukea asiakasta matkalla muutokseen.

Asiakaslähtöisyys

Asiakas ei ole objekti, vaan subjekti, jota kuunnellaan häntä itseään koskevissa asioissa. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija Kätyrittärien kulkiessa heidän rinnallaan. Palvelun tilaajaa pidetään ajan tasalla säännöllisen yhteydenpidon avulla.

Arvostus

Olemme tietoisia oikea-aikaisen ja oikein kohdennetun palvelun merkityksestä asiakkaan hyvinvoinnille. Avoimuus toimintatavoistamme luo luottamuksen ja turvallisuuden ilmapiiriin niin sisäisille kuin ulkoisille sidosryhmillemme.

1.4 Päiväys

- Tämä dokumentti on päivitetty 22.2.2025, päivittäjä Tuija Kaarna

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Kätyrittärien palveluita tuottavat osakkaat eli hallituksen puheenjohtaja Niina Pirttijärvi ja toimitusjohtaja Tuija Kaarna laativat, seuraavat, päivittävät ja hyväksyvät yhdessä omavalvontasuunnitelman. Julkaisemisesta vastaa Tuija Kaarna.

Yllämainitut asiakastyöskentelyyn osallistuvat henkilöt toteuttavat omavalvontaa päivittäisessä työssä yhteisesti sovitun toimintamallin mukaan. Samat henkilöt kokoontuvat vähintään kerran kuukaudessa ja tilanteen niin vaatiessa useamminkin käymään läpi mahdolliset asiakaspalautteet sekä vaara- ja uhkatilanneilmoitukset mahdollisten omavalvontasuunnitelman muutostarpeiden havaitsemiseksi. Samassa yhteydessä varmistetaan, että palveluntuottajan velvoitteet kuten raportointi on toteutettu puitesopimuksen mukaisesti. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa välittömästi, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Tällä hetkellä yrityksellä ei ole palkattua henkilökuntaa. Tilanteen muuttuessa omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on olennainen osa perehdytysprosessia. Perehtyminen, osaaminen ja sitoutuminen varmistetaan allekirjoitetulla kirjallisella dokumentaatiolla, joka säilytetään työntekijän työsuhteen ajan. Omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä käydään läpi sama prosessi.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja nähtävissä yhtiön verkkosivuilla. Aiempia versioita säilytetään sähköisessä muodossa yhtiön omissa tietojärjestelmissä, josta ne ovat tarvittaessa löydettävissä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Kokemuksemme mukaan palveluntarjontaan liittyvä suurin riski ei liity palveluntuottajan omaan toimintaan, vaan viranomaisten (mm. Soteri) ja hyvinvointialueiden toimintaan.

Palveluntuottajalla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta vaikuttaa näihin. Alla on luetteloitu palveluntoimittajan omassa toiminnassa mahdollisesti ilmeneviä riskejä.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Viranomaistoimintaa edellyttävät tilanteet	Suuri, suuri vaikutus	Edetään yhdessä asiakkaan ja sos.tt:n kanssa sovitun suunnitelman mukaisesti
Maksusitoumusten myöhästyminen	Suuri, suuri vaikutus	Yhteisymmärryksen lisääminen hv-alueen toimijoiden kanssa
Työntekijään kohdistuva väkivalta	Kohtalainen, suuri vaikutus	Käydään tilanne läpi yhdessä vastuutyöntekijän kanssa ja mietitään olisiko tilanteen syntymisen voinut estää. Tältä pohjalta tuleviin kohtaamisiin tehdään korjaavia toimenpiteitä. Debriefing
Asiakaskäynnin peruuntuminen	Kohtalainen, pieni vaikutus	Johtuipa työntekijästä tai asiakkaasta, selvitetään syy peruuntumiseen ja toimitaan tilanteen vaatimalla tavalla. Jos puututtavaa ei ole, sovitaan samalla uusi aika.
Muut riskit, esim. tulipalot ja liikenne	Pieni, suuri vaikutus	Tarvittaessa ilmoitus hätäkeskukseen, muuten toiminta kuten väkivaltatilanteissa

Henkilöstön edellytetään kirjaavan viivytyksettä kaikki havaitsemansa riskit, poikkeamat ja muut epäkohdat asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisohjeet löytyvät perehdytysmateriaalista. Esihenkilöä on vielä informoitava erikseen. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat olla puhelimitse, tekstiviestein taikka sähköpostilla antaakseen palautetta. Yksittäisen työntekijän on tuotava palautteen esihenkilön tietoon, jotta ne voidaan käsitellä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa palautteessa nimetyn työntekijän kanssa.

Henkilöstön edellytetään kirjaavan viivytyksettä kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisohjeet löytyvät perehdytysmateriaalista. Esihenkilöä on vielä informoitava erikseen. Esihenkilö vastaa tilanteen käsittelemisestä asianmukaisesti esimerkiksi käymällä tilanteen läpi koko henkilöstön kanssa. Dialogin pohjalta syntyvät uudet toimintamallit jalkautetaan asiakastyöhön.

Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään työntekijöiden kanssa keskustelemalla. Sen pohjalta suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Esihenkilö vastaa siitä, että tiedot uusista toimenpiteistä tulevat asiakkaan kanssa työskentelevän työntekijän tietoon. Muistiot tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii myös siitä, että tieto tavoittaa tarvittaessa myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Verkostotyö on tärkeä osa työtämme. Tilausvaiheessa pyrimme selvittämään asiakkaan viranomaisverkostot ja toimimme yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Myös tiedon jakaminen on tärkeää. Tavoitteena on kuitenkin usein vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta verkostojen kanssa.

Kätyrittäret ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Tarvittaessa olemme yhteydessä yhteistyökumppaneihin, etenkin kun se asiakkaan näkökulmasta on hyödyllistä. Kysymme lupaa asiakkaalta yhteydenpitoon. Yhteistyökumppaneitamme ovat esimerkiksi perheneuvola, psykiatriset palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, lastensuojelu, perhepalvelut, vammaispalvelut, neuvola, terveysasema, päiväkot, koulu ja sosiaalitoimi.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö:

- toimitusjohtaja Tuija Kaarna, tuija.kaarna@katyrittaret.fi
puh. 044 744 8427

Toimitusjohtaja varmistaa, että valmius- ja jatkuvuussuunnitelmat ovat ajan tasalla ja kattavat kaikki mahdolliset häiriötilanteet ja poikkeustilanteet. Näiden suunnitelmien tarkoituksena on varmistaa, että toiminta voi jatkua mahdollisimman häiriöttömästi kaikissa olosuhteissa. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää kattavat toimenpiteet ja prosessit, jotka on suunniteltu vastaamaan erilaisiin riskeihin ja uhkiin, kuten teknisiin häiriöihin tai henkilöstön äkillisiin poissaoloihin. Suunnitelmassa määritellään selkeät roolit ja vastuut sekä toimintatavat, joita noudatetaan häiriötilanteissa. Toimitusjohtaja johtaa suunnitelmien laatimista ja päivittämistä yhteistyössä toisen yrittäjäosakkaan kanssa. Tämä yhteistyö varmistaa, että suunnitelmat kattavat kaikki toiminnan osa-alueet ja että ne ovat käytännössä toteutettavissa. Jatkuvuussuunnitelman osana varmistetaan, että kaikki kriittiset toiminnot voidaan palauttaa ja ylläpitää mahdollisimman nopeasti häiriötilanteen jälkeen. Tämä sisältää muun muassa varajärjestelyjen määrittelyn, henkilöstön koulutuksen ja harjoitukset, sekä tiedotuksen ja viestinnän järjestelyt. Näillä toimenpiteillä Kätyrittäret varmistaa, että valmius- ja jatkuvuudenhallinta on tehokasta ja että toiminta voi jatkua korkealaatuisena ja turvallisena kaikissa olosuhteissa. Toimitusjohtajan vastuulla on varmistaa, että nämä suunnitelmat ovat aina ajantasaisia ja kattavia, tukien organisaation kokonaisvaltaista turvallisuutta ja resilienssiä.

Sairaustapauksissa tietosuojasäännökset rajoittavat toisen henkilön sijaistamista. Näissä tilanteissa selvitetään ensin mahdollisuus hoitaa palvelu etänä mikäli palvelusopimus sen mahdollistaa. Muissa tapauksissa asiakkaan kanssa sovitaan uusi aika.

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
Luonnonkatastrofi, sota	Pieni, suuri vaikutus	Force majeure
Henkilöstön sairastuminen	Kohtalainen, kohtalainen vaikutus	Noudatetaan toimeksiantosopimuksessa sovittua, jos parityöskentelyä tuotetaan palvelu yhden hengen avulla, muutoin joko etänä tai sovitaan uusi aika
Tekniset häiriöt	Kohtalainen, pieni vaikutus	Tietokannan ylläpito ammattilaisten toimesta, joten häiriön sattuessa raportointi tehdään häiriön poistuttua

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita työntekijälle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Palautetta kerätään niin palvelun saajalta, tilaaja-asiakkailta, sekä palvelun saajan läheisiltä. Palautteet käydään läpi viimeistään kuukausipalavereissa, mikäli palaute ei edellytä välittömiä toimenpiteitä.

Asettamamme laatuvaatimukset pohjaavat ammatilliseen osaamiseen, jonka takaavat laaja-alaiset koulutukset ja pitkät työurat monipuolisista työtehtävistä. Osaamisen jatkuva päivittäminen ja oman työn kehittäminen on meille tärkeää. Työ on suunnitelmallista ja tavoitteiden ohjaamaa. Tavoitteet on laadittu yhdessä palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa. Palvelumme laatu perustuu myös yrityksen arvoihin. Laatua seuraamme omavalvontasuunnitelmaa päivittämällä, asiakkailta ja palvelutilaajalta saadun palautteen avulla sekä arvioimalla yhdessä keskustellen sekä itsekseen omaa työtä. Palvelu on laadukasta silloin, kun se on tilaajan ja asiakkaan/asiakasperheen kanssa yhdessä laadittujen tavoitteiden mukaista. Tavoitteiden saavuttamisesta myös keskustellaan ja tavoitteita tarkistetaan tarvittaessa. Tukimuodot on suunniteltu asiakkaan ja tarvittaessa lähipiirin kanssa yhteistyössä. Hänen oma mielipiteensä kuullaan ja otetaan huomioon. Tuki ja tuentarpeen määrittäminen lähtee asiakkaan omista kokemuksista, elämästä ja tarpeesta. Tuen tarkoitus on auttaa asiakasta elämään omannäköistä elämää. Asiantuntijat tuovat mukaan oman osaamisensa, mutta tuki on yhteistyössä tapahtuvan suunnittelun tulos. Asiakasta kuullaan myös tuen aikana, ja tarvittaessa muutetaan käytäntöjä. Koska yrityksessämme ei ole muuta henkilökuntaa kuin me kaksi omistajajäsentä, perustuu laadunhallinta meidän kahden välisiin säännöllisiin keskusteluihin palvelun laadusta ja laadulle säädettyjen edellytysten täyttymisestä. Säännöllinen yhteydenpito tilaajaan on osa asiakasturvallisuuden varmistamista ja laadunhallintaa. Palautteen keräämistä asiakkailta kehitetään ja niistä ilmeneviä toiminnan puutteita pyritään kehittämään.

Asiakkaiden tietoturvasta huolehditaan riittävällä perehdytyksellä yrityksen toimintatapoihin ja tietojärjestelmään sekä tarjoamalla käyttöön Kätyrittärien salatun sähköpostiosoitteen ja Nappula-asiakastietojärjestelmän. Työssäjaksamisen ja työkyvyn säilyttämisen avuksi saamme työnohjausta.

- Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö:
 - toimitusjohtaja Tuija Kaarna, tuija.kaarna@katyrittaret.fi
puh. 044 744 8427

Kotiin annettavien palveluiden erityispiirteenä on ennakoimattomuus ja hyvin usein yksintyöskentely. Tämän vuoksi se on nostettu myös yhdeksi jatkuvan tarkastelun ja kehityksen kohteeksi, jossa huomioidaan niin työntekijän kuin asiakkaan turvallisuusnäkökulmat. Asiakasturvallisuus takaa asiakkaan sekä hänen asioidensa turvallisen hoitamisen. Turvallisessa palvelussa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Riittävät ajantasaiset tiedot sekä avoin vuorovaikutus asiakkaan kokonaistilanteesta on tärkeä kulmakivi asiakasturvallisuuteen. Henkilökunnan kattava perehdyttäminen on myös osa asiakasturvallisuutta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään vastuuvakuutuksen ja ryhmätapaturmavakuutuksen avulla sekä toimimalla mahdollisimman vastuullisesti ja huolellisesti. Tilanteiden ennakointi, suunnitelmallisuus ja pitkä kokemus toimintaympäristössä tuovat myös turvaa.

Asiakasturvallisuuteen liittyy esimerkiksi kaltoinkohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen sekä Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Perehdytämme mahdolliset palkalliset työntekijämme laatimiimme toimintaohjeisiin erilaisten tapaturmien ja tilanteiden varalta. Avopalveluissa työskentely ympäristömme on pääasiassa asiakkaiden koti. Soitamme hätätilanteissa apua hätänumerosta tai suoraan sosiaalipäivystyksestä.

Lastensuojelulaki velvoittaa meitä ilmoittamaan aina lastensuojeluilmoituksella, mikäli havaitsemme palvelun aikana sellaista huolta, joka herättää isoa lastensuojelullista huolta. Mikäli havaitsemme kaltoinkohtelua, tämä käydään firman sisällä lävitse ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntymistä työtehtäviä hoidettaessa. Meillä ei ole omia toimitiloja, joten toteutamme palvelua pääsääntöisesti perheiden kodeissa. Näin ollen emme voi vaikuttaa sisäilmaan, ergonomiaan yms. Myös eläimiä voi olla perheessä ja tällöin työntekijöiden allergiat täytyy ottaa huomioon.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa tietosuojavastaava:

- toimitusjohtaja Tuija Kaarna, tuija.kaarna@katyrittaret.fi
puh. 044 744 8427

Asiakastapaamiset kirjataan sähköiseen Nappula-asiakastietojärjestelmään ja jokainen työntekijä näkee vain omien asiakkaidensa tiedot. Asiakastietoja lähetetään vastuusosiaalityöntekijälle salatulla sähköisellä yhteydellä (kuukausikoosteet, käyntikirjaukset, palvelusuunnitelma). Asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset tehdään jokaisella käynnillä osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Nappulasta.

Yksikössä noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen GDPR- koulutus työsuhteen alussa. Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, myös työsuhteen päätyttyä. Perehdyttämisen kautta varmistetaan työntekijän osaaminen ja tietosuojasioiden hallinta. Asiakassuhteen päättyessä toimitamme asiakassuhteessa mahdollisesti syntyneet asiakirjat sopimuksessa määritellyllä tavalla. Asiakastietoja voidaan luovuttaa ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytämme Nappula-asiakastietojärjestelmää, joka on käytössä myös hyvinvointialueilla. Järjestelmä on entuudestaan tuttu kummallekin käyttäjälle. Käyttäjillä on henkilökohtaiset varmenteet ja käyttäjätunnukset. Salasana ei tallennu lokitiedostoon. Sähköposti on salattu eikä muussa viestinnässä käytetä asiakkaiden nimiä. Käyttäjät voivat nähdä vain omien asiakkaidensa tiedot. Pääkäyttäjä voi valvoa muiden käyttöä.

Mahdollisten uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työntekijä sitoutuu noudattamaan kyseisiä säännöksiä ja ohjeita.

Asiakastietojärjestelmästä löytyy ajantasaiset ohjeet asiakastietojen kirjaamiseen. Esihenkilö valvoo toimintaa ja asiakastietojärjestelmän lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään on erikseen määriteltä.

Kätyrittärillä ei ole omia toimitiloja, joten niiden valvontaan liittyviä teknologisia ratkaisuja ei myöskään ole.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Kätyrittärillä ei ole omia toimitiloja, joten tiloihin liittyviä suunnitelmia ei ole. Työtä tehdään perheissä ja kotien hygieniakäytäntöihin emme voi vaikuttaa. Käytössämme on kuitenkin käsidesiä, jota käytämme vierailujen jälkeen. Saatavilla on myös kasvomaskeja, jos niiden käyttö katsotaan tarpeelliseksi.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Ei koske toimintaamme.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Ei koske toimintaamme.

3.4 Asiakastyöhön 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. Myymme palveluita vain sen verran kuin kykenemme toimittamaan. Tällä hetkellä Kätyrittärien palveluita toimittavat osakkaat eli hallituksen puheenjohtaja Niina Pirttijärvi ja toimitusjohtaja Tuija Kaarna. Tiettyjen palveluiden osalta voimme käyttää Hyvinvointipalvelu Askel Oy:n alihankintapalvelua. Arvostamme laadukasta työskentelyä työntekijöiden määrää enemmän. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan ammattipätevyydet Valviran ammattihenkilörekisteristä ja lasten kanssa toimimiseen edellytettävä rikosrekisteriote (Valvontalaki 28 §).

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Hyvinvointialueen kautta tulevien asiakkaiden palvelujen piiriin pääsystä päättävät hyvinvointialueet. Asiakkaat voivat kyllä vaikuttaa palvelun sisältöön. Käytäntönä on, että palvelun tilaaja, tuottaja (me) ja asiakas yhdessä laativat palvelulle aloituspalaverissa tavoitteet, joita sitten tarkistetaan säännöllisin väliajoin, yleensä 3 kk:n välein.

Hyvinvointialueen työntekijät laativat asiakassuunnitelmat, joiden pohjalta me laadimme palvelun toteuttamissuunnitelmat, joissa mainitaan konkreettiset menetelmät aloituspalaverissa laadittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Palveluntuottajana me laadimme jokaisesta asiakastapaamisesta kirjalliset raportit, jotka hyvinvointialueen työntekijät arkistivat. Periaatteessa asiakkailla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset, mutta tästä kuitenkin päättää hyvinvointialue.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen kiinnitämme koko ajan huomiota toimimalla mahdollisen avoimesti työssämme. Tähän voi liittyä esim. moniammatillinen yhteydenpito, jota emme tee ”selän takana” vaan asiakkaalle toimistamme kertoen ja /tai hänen mielipiteensä tai lupaansa kysyen. Konkreettisesti tämä voi esimerkiksi perhetyössä tarkoittaa sitä, että emme ota perheen lapsen opettajaan yhteyttä ilman että vanhemmat siitä tietävät. Jos meillä herää lastensuojelullinen huoli, olemme velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen, mutta kerromme siitä perheelle. Rajoittamistoimiin liittyen meidän täytyy muistaa, että avohuollon perhetyössä tai tukihenkilötyössä ei ole sallittua esim. kiinnipito.

Monialainen yhteistyö varsinkin perhetyössä on tärkeää. Voi olla, että perheellä on monia asiakkuuksia esim. lasta kuntouttaviin tahoihin. Myös vanhemmilla voi olla asiakkuuksia esim. mielenterveys- tai päihdepalveluihin. Sekä edellä mainittuihin, että kouluun ja varhaiskasvatukseen on pystyttävä tarvittaessa olemaan yhteydessä matalalla kynnyksellä. Myös monialaisen yhteistyön käytännöt on hyvä sopia aloituspalaverissa tavoitteita laadittaessa.

Pyrimme aina asiakkaan asialliseen ja empaattiseen kohteluun. Jos asiakkaiden mielestä kohtelu on epäasiallista, otamme palautteen vastaan. Joskushan asiakas ja työntekijä voivat olla eri mieltä siitä, mikä on epäasiallista kohtelua. Tällöin asiaa voidaan purkaa esim. tilaajan edustajan kanssa ja pyrkiä keskustelemalla päästä kaikkia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun.

Asiakkaan on kuitenkin mahdollista tehdä toiminnastamme muistutus. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa, ja tarvittaessa toimintaa muutetaan saadun tiedon, kokemusten ja ohjeiden perusteella. Muistutukset käsitellään 30 päivän kuluessa, ja niihin annetaan kirjallinen vastaus. Muistutus osoitetaan sähköpostitse hallituksen puheenjohtaja Niina Pirttijärvelle, niina.pirttijarvi@katyrittaret.fi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava 1) neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, 2) neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista, 4) toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä 5) neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Jenni Henttonen ja Terhi Wilberg, puh. 029 151 5838 ja sähköposti sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi. Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattoina).

Vantaa-Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, puh. 09 4191 0230 ja sähköposti sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi. Neuvontaa puhelimitse ma-ti 12-15, ke-to 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattoina).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Susanna Honkala, puh. 040 807 4756 ja sähköposti susanna.honkala@keusote.fi tai Anne Mikkonen, puh. 040 807 4755 ja sähköposti anne.mikkonen@keusote.fi. Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Helsingin kaupunki: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom. Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
Neuvontapuhelin: 09 310 43355 maanantaista torstaihin klo 9–11

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Anette Karlsson, puh. 040 514 2535 maanantaisin ja torstaisin klo 9–13 ja sähköposti anette.karlsson@itauusimaa.fi.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: Kirsi Vilpa, sähköposti kirsi.vilpa@omahame.fi ja Tiina Ketola Mäcklin, sähköposti tiina.ketola-macklin@omahame.fi. Takaisinsoittopalvelunumero 036 293 204 maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00.

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon tai Valviraan. Etelä-Suomen aluehallintovirasto PL 1, 13035 AVI, kirjaamo.etela@avi.fi, puhelinvaihde 0295016000.

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri ovat ylimpiä laillisuusvalvojia. Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan, puh. 09 4321.

Kuluttajaneuvonta antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Puh. 029 505 3050.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja arvioinnilla. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti riskienhallintakäytännöistä ja heitä kannustetaan aktiivisesti osallistumaan riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Omavalvonnassa ilmenneisiin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla nopeasti ja tehokkaasti.

Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet ovat selkeät ja niitä noudatetaan tarkasti. Henkilöstö tiedotetaan näistä velvollisuuksista ja oikeuksista (Valvontalaki 30 §) säännöllisesti, ja heille annetaan ohjeet niiden käytöstä.

Kun palvelutoimintaan liittyviä riskejä tunnistetaan, ne arvioidaan ja niille laaditaan hallintasuunnitelmat. Arvioinnissa huomioidaan riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan, ja priorisoidaan toimenpiteet sen mukaisesti. Kätyrillä Oy:n riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset. Näitä käytäntöjä noudattaen varmistamme, että toiminta on turvallista, laadukasta ja lainsäädännön mukaista kaikissa olosuhteissa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Asiakastyöstä tehdyt poikkeamat tai muut uhka- ja vaaratilanteet käydään säännöllisesti läpi palaverissa. Yhdessä voimme oppia, kun käymme tapahtuneita läpi ja näin ollen voimme havaita puutteita joissakin ohjeistuksissamme tai toimintatavoissamme. Näin meidän on helpompi kehittää toimintaamme.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Käymme jatkuvaa vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa, jotta voimme seurata ja arvioida, miten olemme onnistuneet palveluiden tuottamisessa. Tämä vuoropuhelu on keskeinen osa palautteen keräämistä ja sen hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta käytetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Palautteen analysointi auttaa tunnistamaan vahvuudet ja kehityskohteet palveluissamme. Näin voimme tehdä tarvittavat parannukset ja varmistaa, että palvelut vastaavat asiakkaiden ja

potilaiden tarpeita ja odotuksia. Kerättyä palautetta käsitellään järjestelmällisesti, ja sen perusteella laaditaan toimenpidesuunnitelmia palveluiden laadun parantamiseksi. Näillä toimenpiteillä Kätyrillä Oy varmistaa, että palaute otetaan huomioon ja että sitä hyödynnetään aktiivisesti toiminnan ja palveluiden kehittämisessä, mikä parantaa asiakas- ja potilaskokemusta sekä palveluiden laatua.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kätyrillä tekee jatkuvaa omavalvontaa ja kerää säännöllisesti seurantatietoa mahdollisten laatupoikkeamien, epäkohtien ja kriittisten tilanteiden havaitsemiseksi.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatussa, aktiivisesti läpi toimintavuoden kerättäviä tietoja käsitellään kuukausipalavereissa. Siellä voidaan asettaa mahdollisia kehittämistoimenpiteitä tai reagoida tarvittaessa välittömästi.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Kätyrillä Oy:n omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja siihen liittyvä selvitys laaditaan ja julkaistaan 4 kuukauden välein (Valvontalaki 27 §). Tässä kuvataan käytännöt, joilla varmistetaan suunnitelman näkyvyys, ajantasaisuus ja jatkuva parantaminen.

Omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla digitaalisesti yhtiön verkkosivuilla. Näin varmistetaan, että asiakkaat, potilaat ja henkilökunta voivat tutustua suunnitelmaan helposti ja ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan säännöllisillä tarkistuksilla ja päivityksillä. Päivitykset julkaistaan viipymättä muutostarpeiden ilmetessä. Päivityksissä otetaan huomioon kaikki muutokset palveluissa, niiden laadussa sekä asiakas- ja potilasturvallisuudessa. Tämä jatkuva arviointi ja päivitysprosessi varmistavat, että suunnitelma pysyy relevanttina ja tehokkaana.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti, ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä. Seurantaprosessi sisältää säännölliset sisäiset auditoinnit ja arvioinnit, joissa tarkistetaan suunnitelman noudattaminen käytännössä. Näin voidaan nopeasti puuttua mahdollisiin ongelmiin ja varmistaa, että kaikki toiminnot ovat suunnitelman mukaisia. Seurannan tuloksista tehdään säännöllisesti selvitys, joka julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Tämä selvitys sisältää analyysin seurannan tuloksista, havaituista puutteista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä.