

ammattitaitoinen

# OSALLISTAVA



**omavalvontasuunnitelma**

**2026**

päivitetty 2.1.2026



# Sisällys

1 Johdanto.....	3
2 PALVELUNTUOTTAJAA JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2.1 Perustiedot.....	3
2.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
4 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN.....	6
4.1. Palveluiden saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen.....	6
4.1.1 Saatavuus.....	6
4.1.2 Jatkuvuus.....	7
4.2. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
4.2.1 Turvallisuus.....	7
4.2.2 Laatu.....	8
4.3 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	9
4.4. Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	10
4.5 Asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	11
5 EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	12
5.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	12
5.2 Toiminnan kehittäminen ja palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	13
6 OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	13

# 1 Johdanto

Osallistava Oy:n omavalvontasuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan lain mukaisesti, joka astui voimaan 1.1.2024. Tällä omavalvontasuunnitelmalla varmistamme Osallistava Oy:n toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seuraamme asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

## 2 PALVELUNTUOTTAJAA JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 2.1 Perustiedot

<b>Yrityksen nimi</b>	Osallistava Oy
<b>Y-tunnus</b>	2942334-9
<b>Perustamisajankohta</b>	19.2.2019
<b>Postiosoite</b>	Höyrymyllyntie 38 B 90520 Oulu
<b>Käyntiosoite</b>	Höyrymyllyntie 38 B 90520 Oulu
<b>Toimialue</b>	Koko Suomi
<b>Yrityksen toimitusjohtaja</b>	Timo Kvick p. 0400 446 016 @ <a href="mailto:timo.kvick@osallistava.fi">timo.kvick@osallistava.fi</a>
<b>Tiimiesihenkilöt</b>	Riikka Mannermaa p. 041 312 4744 @ <a href="mailto:riikka.mannermaa@osallistava.fi">riikka.mannermaa@osallistava.fi</a>

	<p>Annika Karjalainen</p> <p>p. 044 972 3984</p> <p>@ <a href="mailto:annika.karjalainen@osallistava.fi">annika.karjalainen@osallistava.fi</a></p>
<b>Yrityksen tuottamat palvelut</b>	<p><b>Sosiaalihuollon lapsi- ja perhepalvelut:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lapsiperheiden kotipalvelu</li> <li>- ammatillinen tukihenkilötoiminta</li> <li>- vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta</li> <li>- perhetyö</li> <li>- lapsen ja vanhemman tapaamisten valvonta</li> </ul> <p><b>Lastensuojelun avopalvelut:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tehostettu perhetyö</li> <li>- perhekuntoutus</li> </ul> <p><b>Erilaiset sosiaalihuollon asiantuntijapalvelut</b></p>

## 2.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Osallistava Oy on yksityinen erilaisia sosiaalihuollon lapsi- ja perhepalveluiden avopalveluita tuottava yritys. Tarjoamme palveluita sekä lastensuojelun että sosiaalihuollon asiakkaille. Palveluvalikoimaamme kuuluu ammatillinen tukihenkilötoiminta, vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta jälkihuollon nuorille, valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot, perhetyö ja tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus sekä lapsiperheiden kotipalvelu. Tarjoamme myös erilaisia sosiaalihuollon asiantuntijapalveluita tilaajan toiveen mukaan.

Tuotamme palveluitamme myös vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiakkaille.

**Perhetyö:** Perhetyöllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain perusteella järjestettävää määräaikaista tukitoimea. Palvelu on hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat

tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyö käynnistyy aktiivisella otteella, jossa perheen tilanteen kartoitus aloitetaan heti, kun palvelutilaus on vahvistettu. Palvelu kohdistuu sekä perheen jäseniin yksilöinä että perhekokonaisuuteen. Perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä tukemista. Perhetyö ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta.

Palveluntuottajan tehtävänä on motivoida ja tukea perhettä työskentelyyn asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Palveluntuottaja tukee vanhemmuutta ja toimintakykyä muutoksen aikaansaamiseksi. Perhetyössä on tärkeää luottamuksellisuus, joka syntyy läpinäkyvyydellä, avoimuudella ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamisella. Perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Perhetyötä voidaan tehdä ehkäisevänä tai korjaavana työnä. Yhteistyö viranomaisverkoston ja muiden yhteistyötahojen kanssa on olennainen osa työskentelyä.

Perhetyön tavoitteet liittyvät:

- vanhemmuuden tukemiseen, tilanteiden läpikäymiseen ja ratkaisumallien sanoittamiseen,
- perheen omien ratkaisujen tukemiseen,
- lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen,
- kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan,
- perheen toimintakyvyn vahvistamiseen uusissa tilanteissa,
- perhedynamiikan parantamiseen ja sosiaalisten verkostojen laajentamiseen sekä
- syrjäytymisen ehkäisyyn. Perhetyöllä tuetaan asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvointia.

Perhetyö sisältää ohjausta, neuvontaa, tukea, yhdessä tekemistä ja arjen kasvatustyön mallintamista. Työskentelyn aikana kartoitetaan ja huomioidaan vanhempien voimavarat ja verkostot keskittyen hakemaan niitä tapoja, joiden avulla vanhempi kykenee olemaan omalle lapselleen riittävän hyvä vanhempi.

**Tehostettu perhetyö:** Tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, jossa tuetaan lapsiperhettä kokonaisvaltaisesti, kun lapsen huolenpito, tarpeet ja turvallisuus ovat vaarantuneet. Tehostettua perhetyötä tehdään sekä yksin että työparina asiakassuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

**Avoperhekuntoutus:** Avoperhekuntoutus toteutetaan perheen omassa kodissa ja arjenympäristössä moniammatillisessa tiimissä. Perhekuntoutus on lastensuojelulain mukaista koko perheelle tarkoitettua korjaavaa palvelua, jonka tarkoituksena on edistää lapsen tervettä kasvua ja kehitystä, turvata lapsen kasvuolosuhteet, tukea vanhempien kasvatuskäytäntöä, vahvistaa perheen voimavaroja sekä tukea perheen välistä vuorovaikutusta.

**Ammatillinen tukihenkilötoiminta:** Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tarkoitettu ensisijaisesti lapsille ja nuorille, jotka ovat aikuisen tuen ja ohjauksen tarpeessa. Toiminnan sisältö määritellään aina yksilöllisesti asiakkaan elämän tilanteen ja tuen tarpeiden mukaisesti.

**Vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta:** Vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta on kohdennettu nuorille, jotka tarvitsevat motivointia palveluun sitoutumiseen ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamiseen. Tavoitteena voi olla esimerkiksi päihteettömän elämän saavuttaminen ja erilaisten riippuvuuksien ehkäisy sekä syrjäytymistä ehkäisevän toiminnan ja sisällön saaminen elämään.

**Tuetut ja valvotut tapaamiset/vaihdot:** Tuettuja ja valvottuja tapaamia/vaihtoja tarvitaan, kun lapsen edun mukainen vanhemman tapaaminen tai vaihto toiselle vanhemmalle on vaarantunut. Tapaamisia voidaan järjestää perheen kotona tai Osallistava Oy:n toimitilassa.

**Lapsiperheiden kotipalvelu:** Lapsiperheiden kotipalvelulla tuetaan vanhemmuutta ja arjessa selviytymistä sekä perheen omien voimavarojen vahvistumista. Palvelu voi sisältää asumiseen, lasten hoitoon, huolenpitoon sekä kasvatukseen, asiointiin sekä muiden jokapäiväisten tehtävien suorittamista ja niissä avustamista.

Toteutamme palveluita myös etäyhteyksien avulla tilaajan kanssa erikseen sovitusti asiakassuunnitelman mukaisesti.

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma on laadittu tiimiesihenkilöiden, työntekijöiden sekä toimitusjohtajan yhteistyönä. Omaevalvonnan suunnittelusta, seurannasta ja hyväksymisestä vastaa toimitusjohtaja Timo Kvick.

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on nähtävänä Osallistava Oy:n toimistolla sekä yrityksen nettisivuilla [www.osallistava.fi](http://www.osallistava.fi) siten, että työntekijät, asiakkaat ja muut omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan omaevalvontasuunnitelmaa ja ilmoittamaan havaituista puutteista, riskeistä ja päivitystarpeista. Jokaisen työntekijän tulee lukea omaevalvontasuunnitelma ja kuitata se allekirjoituksellaan luetuksi. Omaevalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan ja säilytetään Osallistava Oy:n toimistolla.

## 4 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

### 4.1. Palveluiden saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen

#### 4.1.1 Saatavuus

Yksityisenä palveluntuottajana Osallistava Oy tuottaa hyvinvointialueille palveluita täydentämään hyvinvointialueiden omia palveluita joustavasti tarpeen mukaisesti. Palvelua tuotetaan hyvinvointialueiden kanssa voimassa olevien sopimusten mukaisesti. Osallistava Oy rekrytoi työntekijöitä ja huolehtii asianmukaisesta perehdyttämisestä, ohjauksesta, työn seurannasta ja täydennyskoulutuksesta laadukkaan palvelun varmistamiseksi.

## 4.1.2 Jatkuvuus

Osallistava Oy:n asiakkaina ovat ihmiset, joilla on viranomaisen päätöksen mukainen oikeus lastensuojelulain ja/tai sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Turvallisten ja vaikuttavien palveluiden jatkuvuuden ehtona on henkilöstön mahdollisimman pieni vaihtuvuus. Palveluiden ostajana/tilaajana toimii Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde), jonka tulee hankintalain mukaisesti kilpailuttaa palveluita tietyin väliajoin. Asiakastyön jatkuvuuden ehtona ovat laadukkaan ja riittävän työntekijäresurssin lisäksi toimitilat, mitkä mahdollistavat monipuolisen palvelun tuottamisen myös yrityksen toimitiloissa. Tilat ovat ennen niiden käyttöönottoa tarkastettu valvovien viranomaisten toimesta. Tiloissa on pelastussuunnitelma, joka sisältää mm. ohjeet onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseen sekä turvallisuusjärjestelyt käytössä olevien tilojen osalta.

## 4.2. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 4.2.1 Turvallisuus

Osallistava Oy:n turvallisuus koostuu asiakaskasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta. Asiakasturvallisuus koostuu ennaltaehkäisevästä toiminnasta ja näkökulmasta, jonka kulmakivenä toimivat turvalliset toimitilat ja osaava henkilöstö. Asiakasturvallisuutta tukevat myös erilaiset tietosuojat ja tietoturvallisuudesta huolehtivat elementit. Turvalliset tilat pitävät sisällään mahdollisten tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistamista ja ennaltaehkäisyä. Yritykselle on laadittu erillinen valmiussuunnitelma, minkä tavoitteena on turvata palveluiden sujuva jatkuvuus häiriötilanteesta riippumatta. ’

Tietosuoja on niin asiakkaiden kuin työntekijöiden perusoikeus, mikä turvaa henkilöiden oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietoja käsiteltäessä. Osallistava Oy:llä on käytössään sähköinen

asiakastietojärjestelmä Nappula, jonka käyttö vaatii sen käyttäjältään henkilökohtaiset käyttöoikeudet. Nappula on tietoturvallinen Myneva Group GmbH:n ylläpitämä asiakastietojärjestelmä.

Omaavontasuunnitelma löytyy tulostettuna toimiston omaavontakansiosta sekä Osallistava Oy:n kotisivuilta. Omaavontasuunnitelma pitää sisällään asiakkaan oikeusturvaa ohjaavaa käytäntöä, mikä on yksi keskeinen osa toimivaa asiakasturvallisuutta.

#### 4.2.2 Laatu

Osallistava Oy tuottaa laadukkaita lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia avohuollon palveluita, minkä keskiössä ovat palveluiden piiriin kuuluvat lapset ja heidän perheensä. Laadukkaiden palveluiden taustalla on kilpailutusten kautta tulevat laadulliset vaatimukset, mitkä yritys täyttää vaatimusten mukaisesti. Tämän lisäksi laadukkaiden palveluiden taustalla on koulutettu henkilökunta, jonka jatkokoulutusta ja työnohjausta yritys mahdollistaa.

Yrityksen johto ja esihenkilöt seuraavat yrityksessä tuotettavia palveluita seuraamalla työntekijöiden työskentelystä tekemiä asiakastyön kirjauksia ja raportteja päivittäin. Kirjaamiseen ja raportointiin on panostettu myös työntekijöiden perehdytyksessä ja kirjaamiskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Yrityksessä kerätään asiakaspalautetta asiakastyytyväisyyskyselyillä kaksi kertaa vuodessa. Palautetta kerätään myös suullisesti sekä asiakkailta että sosiaalityöntekijöiltä.

### 4.3 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Avopalveluissa ja perhehoidossa otamme uusia asiakkaita vain, jos pystymme tarjoamaan heille tilatun mukaisen palvelun. Tiimien esihenkilöt seuraavat päivä-, viikko- ja kuukausitasolla

työntekijöiden asiakastyötunteja ja heillä on ajantasainen tieto siitä, kuka pystyy ottamaan lisää asiakkaita ja minkä tyyppisiä asiakkaita kellekin työntekijälle tarjotaan. Rekrytoinneissa panostamme vahvan ammatillisen omaavien työntekijöiden rekrytointiin ja huomioimme. Rekrytoimme monen ikäisiä, sukupuolisia ja ammatillisen (erikois)osaamisen omaavia työntekijöitä, jolloin voimme vastata asiakaskunnan erityyppisiin tarpeisiin ja toiveisiin.

Palveluiden sijaistamiset hoidetaan aina asiakkaan niin toivoessa eli jokainen asiakas saa päättää, haluaako hän palvelulleen sijaista oman / omien työntekijöiden ollessa esimerkiksi vuosilomalla. Sijainen pyritään järjestämään myös äkillisissä poissaoloissa, kuten sairastumisissa asiakkaan niin toivoessa.

Henkilöstön osaamisen varmistetaan eri keinoin. Työnantaja tarkistaa lain mukaan työntekijän rikosrekisteriotteen lasten kanssa työskenteleviltä, tarkistaa ammattipätevyyden JulkiTerhikistä laillistettujen ja nimikesuojattujen työntekijöiden osalta sekä tarkastaa työntekijän työtodistuksista työkokemuksen määrän ja tyyppin lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelystä sekä työntekijän hankkiman lisäkoulutuksen. Työntekijöille ohjataan vain sen palveluryhmän asiakkaita, mihin heillä koulutuksensa puolesta on oikeus. Ammattiosaaminen varmistetaan myös edellisessä luvussa kuvatulla jatkuvalla perehdyttämisellä, opastamisella ja työn seuraamisella esim. kirjauksista. Esihenkilöt soittelevat työntekijöiden kanssa erittäin aktiivisesti ja esihenkilöt ovat kaiken aikaa tietoisia keitä asiakkaita kullakin työntekijällä on ja mitä palvelua heille tuotetaan. Esihenkilöt varmistavat aina, että uuden asiakkuuden alkaessa työntekijän ammatillinen koulutus on oikea ja että työntekijä vastaa asiakkaan/sosiaalityöntekijän vaatimuksia. Asiakastarpeet sekä palvelulle asetetut tavoitteet ohjaavat myös rekrytointeja. Edellä mainittujen lisäksi kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen, mikä tukee ammatillista osaamista ja kasvua.

#### 4.4. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Noudatamme lain mukaista ohjeistusta käsitellä sekä kirjata asiakastietoja huolellisesti, hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Kirjaamme jokaisen asiakastapaamisen/yhteydenoton pääkohdat sekä huomioon otettavat seikat huolellisesti. Lisäksi jokaisesta asiakkaasta laaditaan

kuukausikooste, joka toimitetaan käyntikirjausten lisäksi asiakkaalle nimetylle sosiaalitoimen työntekijälle. Jokainen työntekijä on velvoitettu kirjaamaan tapaamiset viipymättä ammatillista harkintaa käyttäen siitä, mitkä tiedot ovat olennaisia kirjata. Asiakastietoja on sallittua kirjata vain asiakastietojärjestelmään, joka täyttää tarvittavat tietosuojat ja henkilötietojen käsittelyyn tarvittavat vaateet.

Asiakastietojärjestelmänä käytämme Nappulaa, asiakkaan tietoja pääsee katsomaan vain asiakkaan kanssa työskentelevät sekä esihenkilöstö. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat sekä erikseen määritellyt käyttöoikeudet asiakastietorekisteriin. Harjoittelijat eivät saa henkilökohtaisia tunnuksia asiakastietojärjestelmään, vaan kirjaaminen tapahtuu yhdessä oman ohjaajan kanssa. Työntekijät käyvät perehdytyksessä läpi tietosuojaan, henkilötietoihin sekä kirjaamiseen liittyviä asioita. Mahdolliset paperiset asiakastiedot säilytetään lukitussa toimistohuoneessa erikseen lukittavassa kaapissa, jonne pääsy on vain esihenkilöillä sekä toimistotyöntekijällä. Asiakirjojen tuhoamista varten toimistolla on paperisilppuri.

Mahdollisuuksien mukaan pyrimme kirjaamaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas on tietoinen kirjauksen sisällöstä. Asiakas saa halutessaan lukea itseään koskevat kirjaukset/kuukausikoosteet, mutta omaan käyttöön asiakas saa kirjaukset vain sosiaalitoimesta pyytämällä. Ohjeistuksena on, että mitään kirjauksia ei poisteta asiakkaan pyynnöstä, mutta niihin voidaan tehdä lisäyksiä asiakkaan huomioista. Kirjaukset tehdään Osallistava Oy:n hallinnoimilla laitteilla Osallistavan toimistolla tai asiakaskäynnin yhteydessä Osallistavan hallinnoimilla kannettavilla tietokoneilla tai älypuhelimilla.

Käytössämme on jokaisella työntekijällä myös oma työ sähköposti. Asiakkaita koskevat tiedot lähetetään aina turvaviestillä. Mikäli ohjeistukset asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan muuttuvat, työntekijöitä tiedotetaan työyhteisön sisäisillä viestintäkanavilla, sähköpostilla tai tiimipalaverissa.

Jokainen työntekijä on vaitiolovelvollinen ja allekirjoittaa salassapitosopimuksen, mikä jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitosopimusta muokataan tarpeen mukaan ohjeistusten muuttuessa, jolloin työntekijät allekirjoittavat sen uudelleen. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti koulutusta kirjaamiseen, johon työntekijät ovat velvoitettuja osallistumaan.

## 4.5 Asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Osallistava Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita asiakasta osallistaen. Asiakas pääsee palvelun alusta saakka osallistumaan häntä koskevan palvelun suunnitteluun. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan rakentamalla molemminpuolinen vahva luottamus ja laitimalla työskentelyn tavoitteet yhteisymmärryksessä asiakkaan sekä sosiaalitoimen kanssa. Asiakkaan säännöllinen yhteydenpito sosiaalihuollon viranhaltijaan minimoi työntekijän epäasiallisen kohtelun mahdollistumisen asiakasta kohtaan.

Toimintamme painottuu asiakkaan kotiin, luonnolliseen toimintaympäristöön tai julkisille paikoille, jonka vuoksi palveluidemme esteettömyyteen tai saavutettavuuteen ei liity haasteita. Kohtelemme jokaista asiakasta yhdenvertaisesti sukupuoleen, uskontoon, terveydentilaan, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muihin seikkoihin perustumatta. Keräämme asiakkailta nimettömästi palautetta säännöllisesti verkkokyselyn avulla. Kyselyn vastaukset käydään läpi koko henkilöstön kanssa ja mahdolliset epäkohdat korjataan ja toiminnot muutetaan vastaamaan tarvetta. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun.

Yrityksen tuottamien palveluiden sisältö ja laatu pyritään tuottamaan mahdollisimman laadukkaasti ja aina asiakaslähtöisesti. Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu kaikille työntekijöille. Jokainen asiakas nähdään arvokkaana ja ainutkertaisena, joka ei saa tulla syrjityksi millään perusteella. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, jonka henkilökohtaisia tarpeita kunnioitetaan kaikessa palveluntuotannossa. Asiakkaan yksilöllisistä tarpeista pyritään huolehtimaan niissä raameissa, jotka asiakas ja palvelun ostaja/tilaaja ovat yhdessä palveluntuottajan kanssa sopineet.

## 5 EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

## 5.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja heidän läheisiään laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Palveluissamme ilmenneiden riskitilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja hoitaminen tapahtuu tämän toimintamallin mukaisesti. Asiakastyössä tapahtuneiden riskien dokumentointi tapahtuu asiakastietojärjestelmä Nappulaan sekä tarvittaessa erilliselle uhka- ja vaaratilanelomakkeelle. Uhka- ja vaaratilanteita seurataan ja dokumentoidaan laadunhallinnan vuoksi ilman asiakkaiden tunnistetietoja.

Esihenkilöt suorittavat palvelun omavalvonnallista tarkastelua useita kertoja viikossa lukemalla työntekijöiden laatimia raportteja ja koosteita, sekä tarkastelemalla asiakaskäyntien toteutumista ja ohjaavat työntekijöitä mm. korvaavan työn tekemiseen asiakaskäynnin peruuntuessa. Esihenkilöt käyvät työntekijän kanssa asiakastyön prosesseja läpi ja huolehtivat siitä, että työntekijä toimii ohjeiden ja prosessien mukaisesti ja että kirjalliset raportit ovat laadukkaita.

Asiakaspalaute on tärkeä osa omavalvontaa ja laadun kehittämistä. Asiakaspalautetta kerätään kaksi kertaa vuodessa sähköisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä. Tarvittaessa asiakasta tiedotetaan muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta.

## 5.2 Toiminnan kehittäminen ja palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Osallistava Oy:n johtoryhmä käsittelee kvartaaleittain omavalvontakokonaisuuden ja raportoi poikkeamista sekä niiden pohjalta toteutettavista toimenpiteistä. Poikkeamatilanteet ja korjaustoimenpiteet julkaistaan yrityksen nettisivuilla kvartaaleittain. Poikkeamat raportoidaan

viipymättä sille hyvinvointialueelle, mihin asia kuuluu. Poikkeamat käsitellään aina myös yrityksen tiimipalavereissa oppimistarkoituksessa.

Palveluissamme ilmenneiden riskitilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja hoitaminen tapahtuu tämän toimintamallin mukaisesti. Asiakastyössä tapahtuneiden riskien dokumentointi tapahtuu asiakastietojärjestelmä Nappulaan sekä tarvittaessa erilliselle uhka- ja vaaratilanelomakkeelle. Uhka- ja vaaratilanteita seurataan ja dokumentoidaan laadunhallinnan vuoksi ilman asiakkaiden tunnistetietoja.

## 6 OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen toimitusjohtaja Timo Kvick.

Oulussa 2.1.2026

Timo Kvick

Toimitusjohtaja