



FIETERI AVOPALVELUT - SEINÄJOKI  
Omavalvontasuunnitelma  
2026

# SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1)	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot (4.1.1)	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot (4.1.2)	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet (4.1.3)	4
2 ASIAKASTURVALLISUUS (4.2)	5
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset (4.2.1)	5
2.2 Vastuu palveluiden laadusta (4.2.2)	6
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet (4.2.3)	7
2.4 Muistutusten käsittely (4.2.4)	9
2.5 Henkilöstö (4.2.5)	9
2.5.1 Rekrytointi, perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen	9
2.5.2 Seinäjoen yksikön henkilöstö ja osaaminen	10
2.5.3 Työhyvinvointi ja työsuojelu	11
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta (4.2.6)	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi (4.2.7)	12
2.8 Toimitilat ja välineet (4.2.8)	12
2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö (4.2.9)	12
2.10 Lääkehoitosuunnitelma (4.2.10)	13
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	13
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen (4.2.11)	13
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA (4.3)	14
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen (4.3.1)	14
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely (4.3.2)	14
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen (4.3.3)	15
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta (4.3.4)	15
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta (4.3.5)	15
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA	16
5.1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	16
5.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	16
LÄHTEET	17

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1)

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Rieku Oy	Kunnan nimi: Seinäjoki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3095918-3	Kuntayhtymän nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
	Sote -alueen nimi: Hyvä EP
Palvelumuoto; Sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalvelut	
Toimintayksikön vastaava esimies Piia Männistö	Puhelin 050-4529051
Sähköposti piia.mannisto@fieteri.fi	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 13.12.2019	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.2.2020 (OID-tunnus 1.2.246.10.30959183.10.1)

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot (4.1.2)

Palveluyksikön nimi Fieteri Avopalvelut Oy	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Seinäjoki. Törnäväntie 30 C1, 60200 Seinäjoki. 050-4529051	
Palvelumuoto; Sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Törnäväntie 30 C 1	
Postinumero 60200	Postitoimipaikka Seinäjoki
Toimintayksikön vastaava esimies Piia Männistö	Puhelin 050-4529051
Sähköposti piia.mannisto@fieteri.fi	

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet (4.1.3)

### Fieteri Avopalvelut Oy:n tarjoamat palvelut

- Ammatillinen tukihenkilötyö
- Perhetyö
- Tehostettu perhetyö
- Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö
- Sosiaalihuoltolain mukainen tehostettu perhetyö
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Jälkihuolto
- Valvotut tapaamiset
- Valvotut vaihdot
- Tuetut tapaamiset
- Erikseen sovitut palvelut esimerkiksi puhallutukset ja herätykset, sekä erilaiset ryhmätoiminnot.

Palvelumme ovat lähtökohtaisesti lähipalveluita, mutta yksittäisesti sovittaen pystymme toteuttamaan palveluita myös etäpalveluina.

### Toiminta-ajatus

Fieteri Avopalvelut Oy on syksyllä 2019 perustettu sosiaalihuollon palveluita tuottava yritys. Fieteri Avopalvelut Oy:n keskeiset palvelutuotteet ovat erityisesti sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia avopalveluita. Fieteri Avopalvelut Oy:n strategiana on erikoistua perheiden, lasten ja nuorten hyvinvointia edistäviin sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluihin. Nämä palvelusisällöt ovat myös tärkeimmät liiketoiminta-alueet. Tällä hetkellä asiakasmäärä on noin 80.

Fieteri Avopalvelut Oy:n asiakkaat koostuvat kahdesta pääryhmästä: tilaaja-asiakkaat ja loppuasiakkaat. Tilaaja-asiakkaat ovat hyvinvointialueelta, joka vastaa oman alueensa sosiaalihuoltolain ja

lastensuojelulain mukaisten palveluiden toteuttamisesta ja valvomisesta. Loppuasiakkaat ovat palveluiden varsinaisia saajia, eli henkilöitä ja perheitä, joille tilaaja-asiakkaat viranomaispäätösten kautta tilaavat tuotettavat palvelut. Palvelut ovat pääsääntöisesti tilaaja-asiakkaiden kustantamia, jolloin loppuasiakkaalle palvelun vastaanottamisesta, tai palveluprosessin aikana synny palveluun liittyviä kuluja. Tilaaja-asiakkaan kanssa tehdyssä sopimuksessa määritellään palveluprosessiin liittyvä raportointi, sekä mm. laskutukseen liittyvät yksityiskohdat.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Fieteri Avopalvelut Oy:n toimintaa ohjaa vahva näkemys laadukkaista, tavoitteellisista ja asiakkaita hyvin palvelevista palvelutuotteista. Tavoitteenamme on laadukkaiden ja innovatiivisten palveluiden, sekä ammattitaitoisen henkilökunnan kautta kehittää ja tuottaa erittäin toimivia ja vaikuttavia keinoja perheiden, lasten ja nuorten tueksi.

Palveluissamme korostuu asiakaslähtöisyys. Palvelut ovat räätälöityjä, asiakasta psyko- sosiaalisesti tukevia, ja tavoitteellista työskentelyä, jota ohjaa sosiaalityöntekijän laatima asiakas- suunnitelma. Työskentely asiakkaan kanssa perustuu luottamukseen ja yhteistyöhön kaikkien tahojen välillä. Kaikissa palveluissamme korostuu erityisesti perhekeskeisyys ja asiakaslähtöisyys, ja se on suurin ja vahvin osa meidän erityisosaamistamme. Keskeisiä arvojamme ovat asiakaslähtöisyys ja yhteistyö, avoimuus ja luottamus asiakastyössä, sekä asiakkaan kunnioitus ja arvostus.

## **2 ASIAKASTURVALLISUUS (4.2)**

Asiakasturvallisuus on Fieteri Avopalveluiden työskentelyn lähtökohta, jota ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti.

### **2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset (4.2.1)**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Palveluidemme laatua kehitetään Fieteri Avopalveluissa ottamalla aihe työstettäväksi johtoryhmään sekä henkilökuntapalaveriin vuosittain helmi-maaliskuussa ja tarvittaessa useammin. Työyhteisön kesken sovitaan muutoksista sekä niiden toteuttamisesta käytännössä. Seuranta muutosten toteutumisesta tehdään sovitusti henkilökuntapalaverin jälkeen.

Yksikkömme palveluille asettamat laatuvaatimukset:

**Aito kohtaaminen:** Koko organisaatiomme ja työmme ytimessä on kohtaamisen tärkeys. Aito, empaattinen ja ennakkoluuloton kohtaaminen kahden ihmisen välillä on edellytys laadukkaille palveluille, asiakkaiden hyvinvoinnille ja vaikuttavalle työlle. Kohtaamme asiakkaamme ja kumppanimme arvostavasti ja avosylin.

**Turvallisuus:** Teemme kaikkemme, jotta lapset ja perheet tuntevat olevansa turvassa. Kuuntelemme lapsia ja perheitä, välitämme heistä ja autamme heitä kaikissa elämänvaiheissa. Turvallisuus syntyy luottamuksesta. Työskentelemme avoimesti, rehellisesti ja läpinäkyvästi kohti kestäviä muutoksia.

Osallisuus: Kuuntelemme lapsia ja perheitä ja arvostamme heidän näkemyksiään. Lapsilla ja vanhemmilla on oikeus ilmaista mielipiteensä ja osallistua itseään koskeviin asioihin sekä toimintamme kehittämiseen. Toimijuus ja osallisuus vahvistavat uskoa omiin kykyihin, rakentavat yhteisöllisyyttä ja saavat aikaan muutoksen. Autamme perheitä rakentamaan omasta elämästään itsensä näköistä ja muotoilemme työtämme niin, että ne tukevat lasten ja perheiden toimijuutta ja osallisuutta. Meille jokainen on tärkeä.

Laatu: Tuotamme laadukkaita palveluita, joilla saamme aikaan kestäviä muutoksia lasten ja perheiden elämään. Haluamme kehittyä yhä vastuullisemmaksi ja innovatiivisemmaksi asiantuntijaorganisaatioksi. Työskentelemme joustavasti ja avoimessa vuorovaikutuksessa. Kehitämme sekä arvioimme palveluitamme jatkuvasti. Lapsen etu ohjaa kaikkea tekemistämme.

Kestävä hyvinvointi: Sitoudumme kestäväan kehitykseen pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti. Kaikki toimintamme seisoo ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväällä pohjalla. Tuotamme myönteisiä ja sosiaalisesti kestäviä muutoksia lasten, perheiden ja yhteisöjen elämään.

## 2.2 Vastuu palveluiden laadusta (4.2.2)

Fieteri Avopalveluiden laatua ohjaavat laadukkaan lastensuojelun avohuollon laatuksiteerit ja viitekehys, suunnitelmalliset ja tavoitteelliset palveluprosessit, vankka työntekijän ohjausta ja työkykyä ylläpitävä organisaatorakenne, henkilökunnan jatkuva kouluttaminen, aktiivinen omavalvonta sekä asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden sekä riskienhallinnan periaatteiden toteutuminen kaikessa toiminnassamme.

Toimintamme perustuu toiminnan sisällön osalta alan lainsäädäntöön, kuten sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyön keskeisimpiä lakeja on laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Toiminnan järjestäminen perustuu lakiin hyvinvointialueista, lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista, lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, asetukseen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, hallintolakiin, lakiin viranomaisen toiminnan julkisuudesta, tietosuojalakiin, EU:n tietosuoja-asetukseen, tartuntatautilakiin, vuosilomalakiin, työaikalakiin, työturvallisuuslakiin.

Fieteri Avopalveluilla on palvelunlaadun tarkkailuun ja laatu-poikkeamien ilmoittamista varten käytössä riskien hallinnan ohjelmisto RiskiPulssi. Riskipulssi on Falconyn ja LähiTapiolan yhteistyössä kehitetty riskien hallinnan ohjelmisto. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu-poikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan Riskipulssiin. Riskipulssissa on mahdollista ilmoittaa mm työturvallisuushavainnoista, asiakkaan tai työntekijän tapaturmista, uhka- ja väkivaltatilanteista, sosiaali- ja terveystalvapoikkeamista yms. Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten.

Tavoitteena on vuoden 2026 aikana on ottaa käyttöön seuraavia palvelunlaatua seuraavia ja kehittäviä mittareita:

- 3X10D- elämäntilannemittari, jonka avulla pystymme laadukkaammin seuraamaan asiakkaan kokonaishyvintä. Kokeilemme vuoden 2025 aikana, onko tämä mittari työskentelyymme sopiva.
- Työnlaatua mittaava mittari sekä asiakas- että tilaajatasolle (esim. Surveypal-tyyppinen kyselylomake). Kokeilemme vuoden 2026 aikana, mikä kyselylomake palvelee asiakaspalautettamme parhaiten.

## 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet (4.2.3)

Fieteri Avopalveluissa asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Kaikki palvelun aikana tehtävät toimet sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan palvelun tarve käydään läpi ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa käytävässä neuvottelussa. Riippuen asiakkaan saamasta palvelusta, palvelutarvetta arvioidaan sovituin väliajoin yhdessä asiakkaan, palvelun tilaajan ja palvelun tuottajan kanssa.

Asiakkaalla on aktiivinen rooli itseään koskevissa asioissa. Asiakas nähdään oman elämänsä avainhenkilönä. Jokaisen ihmisen ihmisarvoa kunnioitetaan ja asiakas kohdataan arvostaen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista kunnioitetaan kuulemalla asiakkaan mielipiteitä ja tarjoamalla mahdollisuuksia vaikuttaa työskentelyn sisältöön ja tavoitteisiin. Asiakas osallistuu tapaamiskohtaiseen raportointiin DomaCare- asiakastietojärjestelmään sekä kaikkiin neuvotteluihin, joissa palvelutarvetta ja -laatua arvioidaan. Asiakas voi päättää ottaako palvelua vastaan vai ei. Fieteri Avopalvelut informoi asiakkaan asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää, mikäli asiakas päättää olla ottamatta palvelua vastaan tai muutoksista, joilla on merkittävää muutosta palvelun toteutumiseen.

Asiakkaalla on oikeus ilmaista häneen kohdistunut epäassiallinen tai loukkaava kohtelu suullisesti kenelle tahansa Fieteri Avopalveluiden työntekijöistä, sekä kirjallisesti esimiehelle tai oman hyvinvointialueensa sosiaaliviranomaiselle. Lisäksi asiakkaalla on oikeus olla asiasta yhteydessä Aluehallintovirastoon.

Fieteri avopalvelun työntekijät ovat koulutettuja alan ammattilaisia ja ovat osana ammatillista koulutustaan saaneet hyvät lähtötiedot lakeihin ja asetuksiin. Kaikki työntekijät käyvät prosessinomaisen perehdytysjakson läpi, jossa osa-alueina on toimintaa säätelevät lait ja ohjeistukset. Henkilöstölle järjestetään tarvittavaa lakikoulutusta sekä kirjaamiskoulutusta. Esihenkilöt ovat aktiivinen osa työryhmää. Tämä mahdollistaa työn laadun aktiivisen seurannan ja kehittämisen. Esihenkilö varmistaa ja ohjaa tarvittaessa, että tiimin kaikilla jäsenillä on aina ajantasainen tieto. Esihenkilöt informoivat johtoryhmää ja työnantajaa, mikäli huomaavat esim. henkilöstön saatavuudessa ongelmia tai palvelun laadussa poikkeamia.

Palveluntuottaja (palveluyksikön vastuhenkilö) ilmoittaa välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenee asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Lisäksi palveluntuottaja ilmoittaa asiakasturvallisuutta

vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Mikäli Fieteri Avopalveluiden työntekijä saa tietoonsa asiakkaan epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, on hänen velvollisuutensa pahoitella tapahtunutta ja toimittaa tieto siitä pikimmiten esimiehelleen. Esimies ottaa yhteyttä epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua kokeneeseen asiakkaaseen ja hänen kanssaan keskustellen sopii, miten tilanteessa edetään sekä mitä toimenpiteitä asian tiimoilta tullaan tekemään. Tiedon asiasta mennessä hyvinvointialueen sosiaaliviranomaiselle, ottaa tämä Fieteri Avopalveluiden esimieheen yhteyttä. Yhdessä he sopivat miten tilanteessa edetään ja mitä toimenpiteitä tilanne aiheuttaa. Epäasiallinen kohtelu, haitta- tai vaaratilanne käsitellään sovitulla tapaamisella, johon voivat osallistua asianosaiset henkilöt, sekä muut tarpeellisiksi katsotut henkilöt.

Halutessaan asiakas voi hoitaa asiaa myös sosiaaliasiamiehen/sosiaaliasiavastaavan kautta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 48§ - 49§)

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustuksen soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Terveystieteiden palveluita koskevissa asioissa ota yhteyttä potilasasiavastaavaan.
- Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi sitä, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa sinua asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

- **Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:** Henna Lammi, 06 415 4111. Sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@hyvaep.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@hyvaep.fi)
- **Pohjanmaan Hyvinvointialue:** Katarina Norrgård, 040 507 9303 . Sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi)
- **Varsinais-Suomen hyvinvointialue:** Kati Sykkö, 02 313 2399. Sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@varha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi)
- **Lapin hyvinvointialue:** Satu Peurasaari, 0404823584 ja Johanna Pikkuaho, 040 506 0083. Sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@lapha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@lapha.fi)
- **Keski-Suomen hyvinvointialue:** Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli, 014 269 2600. Sähköposti: [potilasasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:potilasasiavastaava@hyvaks.fi)
- **Satakunnan hyvinvointialue:** Jari Mäkinen, 044 707 9132. Sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@sata.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@sata.fi)

## 2.4 Muistutusten käsittely (4.2.4)

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

Esihenkilö selvittää muistutuksessa kerrotun asian työntekijöidensä ja muiden asianosaisten kanssa ja pyytää tarvittaessa kirjallisen selvityksen. Yksikön esihenkilö antaa muistutukseen kirjallisen vastineen, jossa kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Kirjallinen vastine annetaan asiakkaalle neljän viikon kuluessa. Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätökset tuodaan tiedoksi koko henkilökunnalle henkilökuntapalaverissa ja reagoidaan nopeasti vaaditulla tavalla. Muistutuksiin reagoidaan toimintayksikössä välittömästi.

Muistutusten vastaanottaja: Fieteri Avopalvelut Oy, yksikön esimies Piia Männistö (0504529051, piia.mannisto@fieteri.fi), asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai hyvinvointialueen johtava sosiaalityöntekijä.

## 2.5 Henkilöstö (4.2.5)

Henkilöstö on yrityksemme tärkein voimavara. Haluamme varmistaa, että jokaisella työntekijällämme on mahdollisuus onnistua työssään ja kokea oma työnsä merkitykselliseksi. Fieteri Avopalveluihin rekrytoidaan koulutettua, alalle ja työryhmään soveltuvaa henkilökuntaa, joka erityisesti sopii lasten ja perheiden kanssa työskentelyyn. Henkilökunnan rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota lastensuojelun osaamiseen ja erityisosaamiseen.

### 2.5.1 Rekrytointi, perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen

Ennen työntekijän rekrytoimista, varmistamme henkilön soveltuvuuden ja osaamisen. Tarkistamme, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Edellytämme, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Tämän lisäksi tarkistetaan rikosrekisteriote, koska henkilön työtehtäviin kuuluu toiminta alaikäisten henkilöiden kanssa. Ulkomaiselta työntekijältä varmistamme ennen työn aloittamista työnteko-oikeuden tai varmistamme, ettei työnteko-oikeutta

tarvita. Lisäksi edellyttämme riittävää suomen kielen taitoa. Dokumentoimme työntekijää koskevat tiedot henkilöstöjärjestelmäämme.

Fieteri Avopalveluiden uudet työntekijät perehdytetään työhön erillisen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Jokaisen uuden työntekijän kanssa täytetään perehdytyksen ohessa perehdytyskaavake ja näin varmistetaan perehdytyksen laadukas toteutuminen. Esimies perehdyttää perehdytysuunnitelman mukaisesti Fieteri Avopalveluiden toiminta-ajatukseen, toimintatapoihin ja työmenetelmiin. Turvallisuusnäkökohtia pidetään perehdytyksessä ensisijaisen tärkeinä. Uuden työntekijän kanssa tehdään työsuhteen alussa koeaikana useita käyntejä yhdessä, joissa työparina toimii kokenut työntekijä. Työparien tehtävänä on perehdyttää uutta työntekijää käytännön asioihin arjessa. Velvollisuus ilmoitusten tekoon sekä ilmoitusten käsittelyyn liittyvät vaiheet ovat osa perehdytystä. Tarvittavat poikkeamakaavakkeet löytyvät jokaisesta toimintayksiköstä.

Fieteri Avopalvelut huolehtii henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämisestä kouluttamalla henkilökuntaansa vuosittain vähintään täydennyskoulutusvelvoitteen määrän. Esimies tekee koulutus suunnitelman alkavalle vuodelle helmikuussa käyttäen pohjana kehityskeskusteluissa esiin nousseita teemoja sekä lakisääteisten koulutusten listaa. Viimeisimpinä koulutuksina Fieteri Avopalvelut Oy on järjestänyt työntekijöilleen GAS-koulutuksen sekä kirjausvalmennuksen kevään 2025 aikana.

Lisäksi Fieteri Avopalveluiden henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan hankkimalla toimipisteeseen alan kirjallisuutta sekä muita ajankohtaisia julkaisuja. Viikkopalaverit, henkilökuntapalaverit sekä tutkimukseen ja näyttöön perustuvan toiminnan palaverien esitykset keskusteluineen ovat myös osa henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämistä sisäisen koulutuksen muodossa. Henkilökunnan ammattitaitoa seurataan vuosittain tulostettavasta koulutuskoosteesta. Koulutuskooste tulostetaan helmikuussa. Lisäksi tutkimukseen ja näyttöön perustuvan toiminnan palaverien aiheista ja keskusteluista kootaan yhteenvedot henkilökunnan käyttöön.

## 2.5.2 Seinäjoen yksikön henkilöstö ja osaaminen

Palveluyksikön vakituisen henkilöstön määrä on 6 työntekijää. Henkilöstömme on ammattitaitoista ja tiimimme vahvuus on monipuolinen ja laaja kokemus sosiaalialan eri kentiltä. Henkilöstöömme kuuluu 4 Sosionomia(AMK). Yksi työntekijämme opiskelee parhaillaan Sosionomi(AMK) tutkintoa ja ovat valmistumassa vuoden 2026 aikana. Lisäksi tiimiimme kuuluu Nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan koulutuksen käynyt sekä kaksi lähihoitajaa. Meillä työskentelee myös tuntityöntekijöitä kaksi kappaletta. Näillä molemmilla henkilöillä on Sosionomi(AMK) koulutus. Tässä hetkessä työyhteisössämme ei ole opiskelijoita, mutta otamme heitä mahdollisuuksien mukaan tutustumaan työskentelyyn. Opiskelijoille nimeämme aina vastuutyöntekijän, jonka mukana hän saa kulkea asiakaskohtaamisissa ja tutustua työtapaamme. Myös tiiminjohtaja ottaa vastuulleen opiskelijan perehdyttämisen sekä opiskelijan turvallisuuden.

Työntekijöillämme on useita eri lisäkoulutuksia, jotka syventävät osaamistamme:

- Toimiva lapsi ja perhe
- Kiihdyksissä olevan asiakkaan kohtaaminen
- Laaja sekä kevennetty nepsy-koulutus
- Laaja lääke-koulutus
- Päihdetietämyksen koulutus
- Ratkaisukeskeinen lyhytterapia

- Psykoterapian opintoja
- Seksuaalineuvoja
- Sijaisvanhemman koulutuskokonaisuus.

### 2.5.3 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvointi, työkyvyn edistäminen ja työn voimavaratekijöiden vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksemme johtamista ja esihenkilötyötä. Selvitämme ja seuraamme sairauspoissaoloja, tapaturmia ja ammattitauteja, jotta voimme arvioida työn terveyttä ja turvallisuutta. Työturvallisuus on luonnollinen osa päivittäistä toimintaamme ja johtamisjärjestelmäämme. Työterveyden edistämiseksi vahvimpia keinoja vaikuttaa on varhainen reagointi mahdollisiin työkykypoikkeamiin. Työkykyjohtamisella haluamme vähentää sairauspoissaoloja, vähentää pysyvän työkyvyttömyyden riskiä, kehittää työoloja sekä pitää yllä työ- ja toimintakykyä.

Sitoudumme STM:n edellyttämiin työsuojelun periaatteisiin. Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Työsuojelun yhteistoiminta toteutuu perustetun työsuojelutoimikunnan kautta. Toimikunta koostuu palveluyksikön henkilöstön valitsemista työntekijöiden ja lähiesihenkilöiden edustajista. Lisäksi toimikunnissa on mukana työsuojelupäällikkö työnantajan edustajana ja koollekutsujana. Työsuojelutoimikunnat kokoontuvat 1-2 kertaa vuodessa. Työsuojelutoiminnalle asetettujen mittareiden perusteella seurataan toiminnan tason kehittymistä. Tällaisia mittareita ovat sairauspoissaolot (%), turvallisuushavainnot sisältäen uhkatilanteet ja muut työstä tai työympäristöstä aiheutuneet tilanteet (lkm), tapaturmat, joista on aiheutunut vahinkoa henkilöille tai omaisuudelle (lkm). Työsuojelutoimikunnat voivat seurata toimintaamme muun muassa poikkeamajärjestelmästä saatavalla viikoittaisella raportilla, jossa näkyy alueella viikon aikana tapahtuneet henkilöstöön liittyvät poikkeamailmoitukset sekä uhka- ja vaaratilanteet. Työsuojelutoimikunta käy puolivuositain läpi alueen poikkeamat työsuojelutoimikunnan kokouksessa.

## 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta (4.2.6)

Tilajatahon kanssa aloitusneuvottelussa sovitaan asiakkuuden vaatima työntekijämäärä ottaen huomioon työskentelyn tavoitteet ja sovittu kuukausittainen tuntimäärä. Lisäksi huomioidaan sekä asiakas- että työntekijöiden turvallisuus ja työparityöskentelyn tarve. Viikkopalaverissa arvioidaan asiakkuuksien kuormittavuutta ja riittävyyttä suhteessa henkilöstömitoitukseen. Tarvittaessa ollaan tilajatahoon yhteydessä työparitapaamisten lisäämisestä ko. asiakkaan työskentelyyn. Asiakastyön tuntimäärä pidetään tiimikohtaisesti maltillisena huomioiden työn kuormittavuus ja välimatkoihin sekä muihin työn sisältöihin kuluva aika.

Sijaisia käytetään tarvittaessa lomasijaisuuksiin ja lisätyöpyyntöihin. Sijaisten käyttö arvioidaan asiakaskohtaisesti. Tarvittaessa sijaisten kanssa työskentelee vakituinen työntekijä. Osana henkilöstön saatavuuden varmistamista, teemme aktiivista oppilaitosyhteistyötä. Tarjoamme työharjoittelumahdollisuuksia sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille palveluyksikössämme. Työharjoittelun kautta opiskelija saa mahdollisuuden tutustua käytännön työelämään sekä toimintaamme ja kulttuuriimme jo opiskeluaikana. Opintojen loppuvaiheessa oleville opiskelijoille tarjoamme myös mahdollisuuksia laajentaa tietämystään ja kokemustaan Fieteri Avopalveluista opinnäytetöiden kautta.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi (4.2.7)

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon ja muiden viranomaisten monialaiseen yhteistyöhön. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa niin, että sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden.

Fieteri avopalvelut tekee yhteistyötä lapsen ja perheen arkeen liittyvien toimijoiden kanssa asiakassuunnitelman mukaisesti tilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tiiviydellä. Osallistumme tämän lisäksi tilaajan kutsusta myös muihin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin sekä verkostokokouksiin. Matka- ja muut kulut sisältyvät palvelun hintaan.

## 2.8 Toimitilat ja välineet (4.2.8)

Seinäjoella yksikkömme käytössä on viihtyisä rivitaloasunto. Tavoitteena on, että toimitilat toimivat ja ovat tarkoituksenmukaiset, palvelu ja toiminta huomioiden. Tilat ovat käytössä niin henkilökunnalle, kuin suoraan asiakastyöhönkin. Suora asiakastyö ohittaa tilantarpeessa henkilökunnan tarpeet. Tilojen käytöstä sovitaan henkilökunnan kanssa erikseen ja varaukset hoidetaan yhteisen kalenterin kautta DomaCare -asiakastietojärjestelmässä. Tilojen osalta huomioimme viranomaisten vaatimukset ja suositukset.

Kiinteistö ja toimitilat:

- Toimivat, turvalliset tilat
- Tilojen siisteys
- Lukittu ulko-ovi (josta näkyy läpi)

Asiakkaita tavataan oman toimitilamme lisäksi asiakkaan kotona sekä muissa ympäristöissä, joissa työskentely nähdään perustelluksi. Siirtymissä käytetään työntekijän omaa autoa tai talon autoa, joka on kullakin työntekijällä käytössä vuoroviikoin. Asiakasneuvotteluissa sovitaan auton käytöstä asiakastapaamisilla. Asiakkaat ovat asianmukaisesti vakuutettu vahinkojen varalta.

## 2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö (4.2.9)

Fieteri Avopalveluiden tietoturvasuunnitelman käyttötarkoitus täyttää 1.11.2021 voimaan tulleen asiakastietolain 784/2021 27 §:n ja THL:n määräyksen THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut kaikilta sote-palveluntuottajilta edellytettävät tietoturvaan liittyvät selvitykset ja vaatimukset. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty viimeksi vuoden 2025 lopussa. Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivityksestä on vastuussa Fieteri Avopalveluista valittu työntekijä Matti Heikkuri sekä tiimin vastuutyöntekijä Tanja Ojala. Tietoturvasuunnitelma kattaa THL:n julkaiseman tietoturvasuunnitelman mallin mukaisesti aiheet: yleiset tietoturvakäytännöt, menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa, jatkuvuudenhallinta, henkilöstön osaaminen, keskeisten järjestelmien tietoturva (kuten asiakastietojärjestelmä DomaCare), ja IT-ympäristön tietoturva. Tietoturvasuunnitelma sisältää tietoturvan omavalvonnalliset toimenpiteet, ohjeet tietoturvalliseen asiakastietojen käsittelyyn ja poikkeamista ilmoittamiseen.

Henkilökunnalla on käytössä henkilökohtainen matkapuhelin ja kannettava tietokone. Näiden toimivuudesta ja tietoturvasta vastaa yksikön esimies sekä tietoturvavastaava. Viestintään käytämme työyhteisössä Signal-viestijärjestelmää ja salattuja sähköposteja (Outlook). Asiakastietojärjestelmänä käytetään Domacarea. Domacare on Valviran hyväksymä asiakastiedonjärjestelmä. Lisäksi käytämme Työvuoro-Velhoa työvuorojen suunnittelussa ja kirjaamisessa. Netvisor-järjestelmää käytämme kulu- ja kilometrikorvausten seuraamiseen. Käytössämme on sähköinen kalenteri, jota jokainen henkilöstön jäsen päivittää ja jakaa muille. Tämä on tärkeää työntekijäturvallisuuden näkökulmasta. Tietoteknisten järjestelmien käytöstä ohjataan tietoturvasuunnitelmassa.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma (4.2.10)

Ilmoituksenvaraisissa palveluissa ei tarjota lääkehoitoa.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakkaidemme yksityisyyden suoja ja luottamus on meille erityisen tärkeää. Työntekijämme ovat sitoutuneet suojaamaan jokaisen asiakkaamme yksityisyyttä. Noudatamme kaikessa toiminnassamme tietosuoja- ja sosiaali- ja terveydenhuollon alan lainsäädännön velvoitteita. Jokainen työntekijämme on suorittanut eOppivan tietosuojakoulutuksen/testin.

Fieteri avopalveluilla toimii oma tietosuojavastaava, joka vastaa tietosuojasta ja koordinoi ja kehittää tietosuoja-asioita organisaatiossamme, reagoi henkilöstömme kysymyksiin tietosuojasta sekä seuraa ja käsittelee organisaatiossamme tapahtuvia tietosuojapoikkeamia. Tietosuojavastaavana meillä toimii Matti Heikkuri, 050-4734793. Tarvittaessa tietoturvavastaava osallistuu asiaankuuluviin koulutuksiin ja päivittää sitä kautta osaamistaan sekä ylläpitää meidän toimintamme turvallisuutta.

Dokumentointi on tärkeä osa asiakastyömme prosesseja ja se on yksi laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen työväline. Käytössämme on tietoturvallinen kirjausjärjestelmä (Domacare). Lainsäädäntö velvoittaa ja ohjaa meitä kirjaamisessa, ja velvoite kirjaamiseen alkaa toiminnassamme heti, kun asiakkaan palvelua aletaan toteuttaa. Mikäli työntekijä havaitsee toiminnassamme tietosuojaan liittyviä epäkohtia, puutteita tai läheltä piti -tilanteita, tulee havainnosta ilmoittaa esihenkilölle ja tehdä poikkeamailmoitus RiskiPulssi-järjestelmässä. Nämä asiat ovat myös esillä uuden työntekijän perehdytyksessä.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen (4.2.11)

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta Fieteri Avopalveluille sosiaalityöntekijän kautta, neuvotteluissa, tapaamisilla ja esimiehelle erikseen. Myös sosiaalityöntekijöillä ja muilla yhteistyötahoilla on mahdollisuus antaa Fieteri Avopalveluille palautetta. Asiakkaille tehdään kirjallinen asiakaspalautekysely kaksi kertaa vuodessa, maaliskuussa ja lokakuussa DomaCare-tietojärjestelmän kautta.

Keskusteluissa saatu palaute palveluista annetaan tiedoksi esimiehelle poikkeamakaavakkeella. Palautteeseen reagoidaan nopeasti asianmukaisella tavalla ja tarvittaessa se otetaan käsittelyyn asianosaisten kanssa. Esimies arkistoi lomakkeen sen käsiteltyään.

Asiakastyytyväisyyskyselyistä tulleet palautteet tuodaan tiedoksi koko henkilökunnalle henkilökuntapalaverissa tai rajatusti asianosaisille. Palautteeseen reagoidaan nopeasti sen vaatimalla tavalla. Negatiivisen palautteen tilanteissa esimies täyttää lisäksi poikkeamakaavakkeen ja huolehtii tarvittavien toimenpiteiden toteutumisesta sekä kaavakkeen arkistoinnista.

## 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA (4.3)

Omavalvonnan riskienhallinta on osa jokaisen työntekijän jokapäiväistä työtä työpaikalla. Yksikön johtajan tehtävä on huolehtia siitä, että jokaisella on riittävä tieto ja osaaminen riskien tunnistamiseen ja niistä ilmoittamiseen.

### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen (4.3.1)

Riskienhallinnan tavoite on varmistaa palvelun turvallisuutta. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienhallinnan tavoitteena on vaaratilanteiden ehkäiseminen ja potentiaalisten riskien tunnistaminen ennakolta. Riskienhallintaan kuuluu myös riskien suuruuden määrittäminen, kiireellisyyden arviointi ja vastuunjaosta sopiminen.

Fieteri avopalveluissa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtia ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta. Riskejä havainnoidaan jatkuvasti työssä. Riskeistä ilmoitetaan yksikön johtajalle, jonka tehtävä on käynnistää välittömästi toimenpiteet riskin poistamiseksi/minimoimiseksi. Arjen havaintojen lisäksi yksikössä tehdään säännöllisesti riskikartoituksia, joissa pyritään arvioimaan olemassa olevat riskit ja tunnistamaan muutokset mahdollisissa riskitekijöissä.

Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Työryhmä arvioi työn riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita niiden esiin tullessa ja/tai riskikartoituksen mukaan. Esimies vastaa tarvittavien muutosten edistymisestä yhdessä palvelujohtajan tai erikseen valittujen henkilöiden kanssa. Työsuojeluorganisaatio, esihenkilöt sekä yrityksen johto käsittelevät riskejä säännöllisesti osana omia kokouksiaan sekä tarvittaessa useammin.

Työn keskeiset riskit liittyvät fyysisiin toimitiloihin, toimitilojen ulkopuolella toimimiseen, psyykkiseen kuormitukseen, väkivallan riskiin sekä ulkoisiin riskitekijöihin. Henkilökuntapalavereissa käydään läpi työn riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita sekä ohjataan henkilökuntaa tunnistamaan niitä tilanteiden esiin tullessa. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti riskien hallintaan (esim. EA, hygieniapassi, tietosuojaja) ja akuuteista riskeistä tiedotetaan henkilökuntaa DOmaCare- asiakastietojärjestelmän kautta sekä suoraan henkilöstölle.

### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely (4.3.2)

Akuutissa asiakasturvallisuutta uhkaavassa tilanteessa toimitaan aina tilanteen vaatimalla tavalla tai pyydetään toimintaohjeet esimieheltä. Riskejä tai vaaratilanteita havaitessa ne raportoidaan, jotta niiden käsittely voidaan aloittaa. Riskit ilmoitetaan sähköiseen RiskiPulssi- järjestelmään, jossa kategorioita riskeille ovat:

- työturvallisuus
- tapaturma
- uhka- ja väkivaltilanne
- kiinteisö-, kone- tai laiterikko

- positiivinen havainto
- turvallisuusaloite
- hoito- ja kasvatuspoikkeama

Jokainen ilmoitus käsitellään ja sen osalta tehdään vaadittavat toimenpiteet. Esimies toimii poikkeamailmoituksen vaatimalla tavalla ja huolehtii mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Esimies tarkistaa asian tilan mahdollisimman nopeasti ja tekee muut mahdolliset korjaukset. Esimies seuraa korjaavien toimenpiteiden etenemistä. Toimenpiteiden valmistuttua esimies kuittaa poikkeamailmoituksen ja arkistoi sen.

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle henkilökuntapalaverissa ja DomaCare -asiakas-tietojärjestelmän kautta. Asiakkaille tiedotetaan tarpeen vaatiessa kirjallisesti ja tapaamisten yhteydessä suullisesti tai puhelimitse. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse tai kirjallisesti, lisäksi kirjallinen tiedote suunnitelluista/tehdyistä korjaavista toimenpiteistä.

Valvontalaissa (741/2023) 29 §:ssä säädetään palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Fieteri Avopalvelujen työntekijä ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita Fieteri Avopalvelut ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen (4.3.3)

Työyhteisössä tehdään riskikartoitus marraskuussa ja siitä kootaan kooste joulukuussa. Riskikartoituksen tuloksia tarkastellaan vuosittain, tammikuun henkilökuntapalaverissa. Henkilökuntapalaverissa myös määritellään riskien suuruutta, seurauksia ja todennäköisyyttä.

Mikäli havaitaan puutteita osaamisessa, järjestetään lisää perehdytystä tai koulutusta, jotta osaaminen saadaan riittävälle tasolle. Statiistikkaa seurataan säännöllisesti yksikkötasolla sekä koko organisaation tasolla. Mikäli riskit eivät poistu tai riskin mahdollisuutta ei pystytä omavalvonnallisin keinoin minimoimaan palveluntuottajan toimesta, on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa asiasta valvontalain 29§ (Laki sosiaali- ja terveystalveluiden valvonnasta) mukaisin menetelmin. Työntekijöitä ohjataan valvontalain osalta perehdytyksessä sekä toiminnan aikana säännöllisesti yksikön johtajan toimesta.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta (4.3.4)

Alihankintaa tai ostopalveluja ei käytetä.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta (4.3.5)

Sosiaali- ja terveystalveluita tuottavan organisaation yhtenä keskeisenä strategisena tavoitteena tulee olla palveluiden korkea toimintavarmuus sekä luotettavuus. Tämä edellyttää organisaation johdon sitoutumista varautumisen ja toiminnan jatkuvuuden kehittämiseen, koko henkilöstön osallistumista

varautumisen toteuttamiseen sekä joustavuutta ja jatkuvaa oppimista. Lainsäädäntö edellyttää, että viranomaiset varautuvat valmiussuunnitelmin sekä muilla toimenpiteillä normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Fieteriavopalveluilla on valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma. Yksikön johtaja vastaa, että yksikössä on riittävä tieto ja osaaminen suunnitelman sisällöstä sekä riittävä suunnitelman mukainen varustus. Yksikön johtaja yhdessä muun yrityksen johdon kanssa laatii ja päivittää suunnitelman säännöllisesti ja tarvittaessa sekä tiedottaa muutoksista henkilöstöä.

Fieteri Avopalveluiden valmius- ja jatkuvuussuunnitelma valmistuu vuoden 2026 aikana.

## 5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA

### 5.1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatija:

Piia Männistö, omavalvonnasta vastaava henkilö, Seinäjoen johtava perhetyöntekijä  
piia.mannisto@fieteri.fi, 050 4529051

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain marraskuussa ja siihen tehdyistä muutoksista keskustellaan sekä niistä tiedotetaan henkilökunnalle seuraavassa tiimissä. Jokainen työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman sen päivittämisen jälkeen ja heillä on oikeus kommentoida suunnitelmaa. Tarvittavat muutokset tehdään suunnitelmaan ja omavalvonnasta vastaava henkilö allekirjoittaa ja hyväksyy suunnitelman. Jokaisella työntekijällä on oikeus tuoda esiin näkemyksensä ja mielipiteensä omavalvontasuunnitelmaa ja sen osia koskien. Uutta henkilökuntaa ja opiskelijoita informoidaan omavalvontasuunnitelmasta perehdytyksen yhteydessä.

### 5.2

### Omavalvontasuunnitelman

### seuranta

Seinäjoki 1.3.2026
Allekirjoitus
Piia Männistö

# LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**STM:n julkaisu (2019:10): Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma – Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille**

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161627/J\\_10\\_2019%20Valmius-%20ja%20jatkuvuudenhallinta%20suunnitelmaohje.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161627/J_10_2019%20Valmius-%20ja%20jatkuvuudenhallinta%20suunnitelmaohje.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)