

## **Omavalvontaohjelma Frendiks Oy**

### **1. Johdanto**

Frendiks Oy:n omavalvontaohjelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisestä koskevaan 26 §:ään. Ohjelman tavoitteena on varmistaa palveluiden turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus kaikissa yksiköissä.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten lakisääteisiä velvoitteita noudatetaan, palveluita seurataan ja havaitut puutteet korjataan. Keskeisessä roolissa on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää palveluiden laadun seurantaan liittyvät toimenpiteet, kuten henkilöstön perehdytyksen, päivittäisen toiminnan ohjauksen ja poikkeamatilanteiden hallinnan.

Laatupoikkeamista ja uhka-/vaaratilanteista raportoidaan laatujärjestelmän mukaisesti, ja raportit käsitellään sekä lähiesihenkilöiden että yrityksen johtoryhmän toimesta. Tavoitteena on jatkuva toiminnan kehittäminen ja poikkeamien minimoiminen.

Ohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen ja henkilöstön havaintojen perusteella. Seurantatulokset ja korjaavat toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein, ja niiden pohjalta palveluita kehitetään jatkuvasti.

### **2. Frendiks**

Frendiks Oy tarjoaa monipuolisia sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalveluita, jotka perustuvat vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan tarpeisiin. Toimintaperiaatteenamme on kulkea nuorten rinnalla sekä auttaa asiakkaita löytämään itsestään oman elämänsä aktiivisia toimijoita.

Lasten ja nuorten kanssa työskennellään yksilöllisesti heidän omien tavoitteiden suuntaisesti ja heille turvallisessa ympäristössä. Frendiks työskentelee myös perheiden parissa ja perheiden omista voimavaroista lähtöisin. Frendiksen perhetyö on perheiden omia arvoja kunnioittava. Lisäksi työskentelyssä hyödynnetään työntekijöiden monikulttuurista ja moniammatillista osaamista sekä yhteisön ja eri verkostojen osaamista.

Työottemme on:

- **terapeuttinen**
- **inhimillinen**
- **voimavarakeskeinen.**

Hyvinvointialueet johon Frendiks on hakenut rekisteröintia: Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Helsinki, Vantaa ja Keravan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ja Kymenlaakson hyvinvointialue.

Toimintaamme ohjaavat arvot:

- **yksilöllisyys**
- **tasa-arvo**
- **turvallisuus**
- **inhimillisyys**
- **asiakslähtöisyys**

## 2. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Frendiks Oy panostaa omavalvontaan, joka on systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, varmistamalla asiakasturvallisuuden toteutumisen. Omavalvonnan avulla taataan, että turvallisuuspolitiikka toteutuu kaikilla tasoilla ja että eri ammattiryhmien yhteistyö tukee turvallista ja laadukasta palvelua. Omavalvonta on tärkeä työkalu toiminnan jatkuvassa kehittämisessä ja riskien säännöllisessä arvioinnissa.

Frendiks Oy varmistaa palveluiden turvallisuuden ja laadun panostamalla seuraaviin osa-alueisiin:

- **Henkilöstön koulutus ja osaaminen:** Kaikki työntekijät saavat säännöllistä koulutusta ja perehdytystä, jotta he tuntevat yrityksen toimintaperiaatteet, turvallisuusohjeet ja asiakaslähtöiset käytännöt.
- **Riskienhallinta ja ennaltaehkäisy:** Frendiks Oy tunnistaa mahdolliset riskit ja laatii suunnitelmat niiden hallitsemiseksi, mukaan lukien menettelytavat riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi.
- **Seuranta ja arviointi:** Palveluiden laatua seurataan säännöllisesti asiakaspalautteen, sisäisten tarkastusten ja valvontaraporttien avulla. Havaitut kehityskohteet analysoidaan ja niihin puututaan nopeasti.

## Omavalvontasuunnitelma

Frendiks Oy:n omavalvontasuunnitelma on yrityksen ja sen henkilöstön työkalu palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Suunnitelmassa kuvataan ennakoivat ja korjaavat toimintatavat, jotka tukevat palvelujen asianmukaisuutta ja turvallisuutta. Näitä toimintatapoja seurataan säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelman osat:

- Menettelytavat, joilla ennaltaehkäistään riskejä ja laadullisia puutteita palvelutoiminnassa.
- Toimintatavat, joita noudatetaan, kun palvelu ei täytä asetettuja tavoitteita tai asiakas- tai potilasturvallisuus on vaarassa.
- Epäkohtailmoitusten tekeminen ja käsittely, sekä vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyt.

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaamisen varmistaminen säännöllisen koulutuksen ja arvioinnin kautta.

Frendiks Oy:n omavalvontasuunnitelma varmistaa, että toiminta on jatkuvasti korkealaatuista ja asiakasturvallisuus toteutuu kaikissa palveluissa.

### **3. Poikkeamien hallinta ja raportointi**

Kaikki havaitut epäkohdat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan ja korjataan nopeasti. Frendiks Oy hyödyntää asiakaspalautetta ja tilaajakyselyä sekä sisäistä seuranta- ja palveluiden parantamiseksi. Henkilöstöä ohjeistetaan toimimaan systemaattisesti mahdollisten ongelmatilanteiden ilmetessä, ja korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Toiminta perustuu ennakkointiin ja ettei ketään syyllistetä, vaan kollektiivisesti opitaan tilanteesta.

Omavalvontaohjelman seurannasta laaditaan säännöllisesti selvitys, jonka perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla tavalla, joka edistää niiden julkisuutta. Lisäksi selvitys pidetään julkisesti nähtävillä palveluyksikössä. Julkaistavassa materiaalissa huolehditaan, ettei salassapidettäviä tietoja julkaista. Tämä menettely varmistaa toiminnan läpinäkyvyyden ja jatkuvan kehittämisen.

### **4. Jatkuva kehittäminen**

Omavalvontaohjelman tavoitteena on varmistaa palveluiden korkea laatu pitkällä aikavälillä. Säännölliset tarkastukset, seurantaraportit ja kehitystoimenpiteet takaavat, että toiminta kehittyy ja vastaa muuttuvia vaatimuksia. Toiminnan läpinäkyvyys, avoin viestintä ja jatkuva arviointi tukevat Frendiks Oy:n sitoutumista laadukkaisiin ja asiakaslähtöisiin palveluihin.