



OMAVALVONTAOHJELMA – POUTAPOLKU OY

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
	1.1 Omavalvontaohjelman lainsäädännöllinen ja toiminnallinen tausta	3
	1.2 Poutapolku Oy	4
2	TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN	4
3	TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN	5
4	PALVELUJEN SAATAVUUS JA JATKUVUUS	5
5	PALVELUJEN TURVALLISUUS	6
6	PALVELUJEN LAATU	7
7	PALVELUJEN YHDENVERTAISUUS	10
8	HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN	11
9	HAVAINTOJEN JA KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN	12

1 JOHDANTO

1.1. Omavalvontaohjelman lainsäädännöllinen ja toiminnallinen tausta

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. (<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/verkostot-ja-tyoryhmat/uusi-verkosto-mallintaa-rakenteita-ja-valvontaa/omavalvontaohjelma/>, viitattu 24.10.2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), 6 §, määrittelee hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan velvollisuuksia omavalvonnan suhteen seuraavasti:

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Tämä omavalvontaohjelma koskee Poutapolku Oy:n avo- ja sijaishuollon palveluita.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat on järjestetty ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

1.2 Poutapolku Oy

Poutapolku Oy on 3.8.2020 perustettu yritys. Poutapolku tuottaa sosiaalihuollossa avo- ja sijaishuollon palveluita. Yrittäjinä toimivat sosiaalityöntekijä VTM Janne Telén, sosiaalityöntekijä YTM Liisa-Mari Haataja, Hans Keihäs ja Sosionomi Amk & Sairaanhoidaja AMK, psykoterapeutti Terhi Bomberg. Poutapolun lasten, nuorten, perheiden ja aikuiskuntoutujien avopalvelut toimivat Kanta-Hämeen-; Keski-Suomen-; Pohjois-Pohjanmaan-; Itä-Uusimaan-; Länsi-Uusimaan-; Vantaan ja Keravan- sekä Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla. Poutapolun sijaishuoltoyksikkö Mäntykumpu toimii Siuntiossa. Vuonna 2024 avattava sijaishuoltoyksikkö Metsäkylä toimii Nurmijärvellä.

2 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Poutapolun toiminta perustuu toiminnan sisällön osalta alan lainsäädäntöön, kuten sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, lakiin lapsen huollosta- ja tapaamisoikeudesta, lakiin lapsen huolto- ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen toimeenpanosta, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin, mielenterveyslakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin (esimerkiksi Lasten Oikeuksien Sopimus). Asiakastyön keskeisimpiä lakeja on laki sosiaalihuollon 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.

Poutapolun koko henkilöstö tuntee keskeiset asiakastyöhön ja toiminnan järjestämiseen liittyvät lait ja asetukset. Lainmukainen toimiminen varmistetaan perehdytyksen ja jatkuvan lisäkoulutuksen avulla. Poutapolun henkilöstö perehdytetään työhön perehdytysohjelman avulla, missä käydään läpi alan keskeinen lainsäädäntö. Poutapolun henkilöstöä koulutetaan vuosittain dokumentoinnista sekä lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolaista.

3 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Poutapolun toiminta perustuu lähes kokonaan tilaajan, eli hyvinvointialueiden, kilpailuttamiin julkisiin hankintasopimuksiin. Tilaaja määrittelee hankintavaiheessa kilpailuttamansa palvelun laatu-, pätevyys- ja reunaehdot. Poutapolku harkitsee näiden pohjalta osallistumisensa kuhunkin kilpailutukseen ja osallistuessaan palvelu- ja henkilöstörakenne muokkautuu puitesopimuksen vaatimusten mukaiseksi.

Puitesopimuskauden alkaessa Poutapolussa käydään huolellisesti sen ehdot läpi alueittain. Puitesopimuksen ehdoista tehdään yhteenveto ja puitesopimukset ovat koko Poutapolun henkilöstön nähtävillä. Jokaisen poutapolkulaisen vastuulla on tehdä sopimusten mukaista työtä. Tiimien esihenkilöt varmistavat yhdessä henkilöstön kanssa asiakastyön tavoitteellisuuden sekä asianmukaisen ja riittävän raportoinnin.

Sopimusten noudattaminen on jokapäiväinen prosessi, jonka tueksi Poutapolussa on luotu erilaisia käytäntöjä. Ohjaajan ja esihenkilön viikko-, kuukausi- ja vuosikellot ohjaavat sekä asiakastyön tavoitteellisuutta ja raportointia että laajemmin puitesopimusten vaatimusten, esimerkiksi raportointi, laskutuksen oikeellisuus, henkilöstön koulutusvaatimukset, toteutumista.

Alue- ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat tukevat sopimusten mukaista toimintaa ja myös määrittävät toimintatapoja tilanteissa, joissa sopimusten mukainen palvelu ei toteudu.

4 PALVELUJEN SAATAVUUS JA JATKUVUUS

Hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijät hankkivat Poutapolun palveluita harkintansa perusteella ja asiakkaille tehtävään asiakassuunnitelmaan perustuen. Avopalveluissa toimimme usean hyvinvointialueen alueella ja rekrytoimme ammattilaisia tilaajan tarpeen mukaisesti. Saatavuus Poutapolun avopalveluille on ollut hyvä. Panostamme henkilöstön palkkaukseen, työn tukeen ja osaamisen kehittämiseen. Poutapolku on haluttu työpaikka. Tärkein palvelun jatkuvuutta turvaava tekijä sekä sijais- että avohuollon palveluissa on hyvinvoiva henkilökunta.

Sijaishuollossa ilmoitamme mahdolliset vapaat paikat hyvinvointialueiden käyttämiin sähköisiin paikkatietopalveluihin, jotta tilaaja tietää ajantasaisen paikkatilanteemme.

Avopalveluissa olemme tunnistaneet riskejä, jotka liittyvät palvelun jatkuvuuden turvaamiseen. Työntekijän vaihtuminen, tilaavan sosiaalityöntekijän vaihtuminen, vastuusosiaalityöntekijän puuttuminen ja tapaamisten peruuntuminen ovat tilanteita, jotka voivat heikentää palvelujen jatkuvuutta. Nämä palvelun jatkuvuuden riskitekijät olemme huomioineen aluekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa. Niissä on toimintaohjeet edellä kuvattuihin tilanteisiin.

Sijaishuollossa palvelun saumaton jatkuvuus on ehdottoman tärkeää ja olemme Poutapolussa panostaneet erityisesti riittävän henkilöstön turvaamiseen kaikissa mahdollisissa poikkeustilanteissa. Poutapolun sijaishuoltoyksikössä on vakituisen henkilökunnan lisäksi runsas sijaisrinki. Ympäri vuorokautinen päivystys on jaettu vuoden ympäri useamman henkilön kesken.

Yksikköön on tehty valmius- ja varautumissuunnitelmat henkilöstön riittävyyden lisäksi myös pandemian, vesi- ja sähkökatkosten sekä tilojen vaurioitumisen poikkeustilanteisiin.

5 PALVELUJEN TURVALLISUUS

Poutapolun palvelujen turvallisuus koostuu eri osa-alueista. Tietoturva korostuu toiminnassamme joka päivä. Poutapolun työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumuksen ja heidän kanssaan käydään läpi Poutapolun tietosuojaseloste. Asiakastieto ja -asiakirjat käsitellään tietoturvalisessa Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Jokaisella toimistolla on tietosuojarokkis. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti tietosuoja-asioissa kahdesti vuodessa asiakastyön dokumentointikoulutuksessa.

Asiakastyössä asiakkaiden saaman turvallisen palvelun toteuttaa osaava henkilöstö. Rekrytointeja tehdään vastuullisesti ja huolellisesti. Rekrytoimme kokemusta ja osaamista omaavia ammattilaisia. Osaamisen ja kokemuksen määrittävät pääosin kuntien kanssa tehtävien puitesopimusten vaatimukset. Pyrimme soittamaan rekrytointivaiheessa mahdolliset suositteijat läpi. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan Valviran rekistereistä.

Hakija on toimittanut kirjallisen hakemuksen ennen rekrytointia. Lisäksi haastattelussa keskustelemme hakijan kanssa. Työntekijä arvioi myös itse omaa suullista ja kirjallista kielitaitoa. Työntekijä on koulutettu, mikä tarkoittaa, että hänellä on riittäväksi katsottu kielitaito.

Rikosrekisteriote tarkastetaan ennen työsuhteen alkua ja tarkastuspäivämäärä merkitään ylös.

Henkilöstön turvallisuutta vaalitaan koko Poutapolun tasolla työsuojaorganisaation kautta sekä jokapäiväisessä arjen työssä kussakin tiimissä. Työsuojaorganisaation raportoidaan kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet. Työsuojaorganisaatio muodostaa tarvittaessa turvallisuutta lisää ohjeistuksia ja käytäntöjä asiakastyön tueksi. Jokaisessa tiimissä niin avo- kuin sijaishuollossa käydään säännöllistä keskustelua turvallisuuteen vaikuttavista seikoista ja muokataan alueen toimintoja kohti turvallisempaa asiakastyötä. Avohuollossa on kiinnitetty huomiota ja tehty ohjeistuksia muun muassa yksin tehtävään työhön ja autolla ajoon liittyen. Sijaishuollossa on suunnitelmat erilaisia väkivalta- ja poikkeustilanteita varten. Sijaishuollossa yksikkömme ovat suunniteltu siten, että sekä lasten että aikuisten on turvallista niissä asua ja käydä töissä. Poutapolun Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti asiakastyön turvallisuusasioissa.

6 PALVELUJEN LAATU

Me poutapolussa pyrimme hyvään laatuun joka päivä.

Poutapolun laadun kulmakivet ovat:

- *tavoitteellinen, tilaajan ja asiakkaan tarpeen mukaan toteutuva asiakastyö.*
- *laadukas, asiakaslähtöinen dokumentointi.*
- *osaaminen, ilo ja reippaus, jotka nousevat tilanteista, ei ennalta tietämisestä.*
- *omavalvonnan noudattaminen jatkuvan itsereflektion avulla.*

Me Poutapolussa näemme laadun asiaksi, jota kaikkien poutislaisten tulee vaalia aktiivisesti joka päivä. Emme tyydy ajatukseen, että laatumme on valmista ja hyvää, vaan ajattelemme mieluummin, että pyrimme tekemään hyvää laatua joka päivä.

Pyrimme huolehtimaan asiakastaamme aina kokonaisvaltaisesti. Pidämme asiakkaan tietoisena roolistamme ja työmme tavoitteista. Pyrimme saamaan hänet aktiiviseksi asiakassuhteensa toimijaksi. Olemme säännöllisesti ja etupainotteisesti yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja huolehdimme, että hän on tietoinen asiakkaan tilanteesta ja erityisesti siinä tapahtuvista muutoksista.

Tilaaja-asiakas, eli sosiaalityöntekijä, saa meiltä ajallaan alue-/yksikkökohtaisesti määritellyn dokumentoinnin asiakkaan tilanteesta. Teemme aktiivisesti töitä asiakkaan verkoston, eli läheisten sekä hoito- ja tukitahojen ja koulun, kanssa. Asiakkaan vastuutyöntekijänä meillä on iso rooli ja vastuu asiakkaan elämässä: huolehtia hänestä kokonaisvaltaisesti tilaajan (sosiaalityöntekijän) antamien resurssien ja tavoitteiden mukaisesti.

Kokonaisvaltainen työote asiakkaan tukena edellyttää meiltä aktiivista kiinnostusta asiakkaan elämäntilannetta kohtaan. Kuinka voin auttaa? – on paitsi hyvä kysymys asiakkaalle myös ajattelumalli toimintamme taustalla.

Tavoitteellinen asiakastyö varmistuu tiimeissä, jotka ovat sopivan kokoisia. Tiimin esihenkilö on jatkuvasti saatavilla ja tarjoaa tukea ohjaajalle. Esihenkilön ja ohjaajan säännöllisissä tapaamisissa sekä koko työryhmän tapaamisissa käydään jatkuvasti keskustelua asiakastyön sisällöstä ja tavoitteista. Asiakastyön palautetta kerätään Poutapolussa asiakastietojärjestelmän yhteydessä olevalla asiakaspalautelomakkeistolla. Palautetta kerätään myös tilaajalta. Palautteet kerääntyvät aluekohtaisesti, joten niiden avulla voidaan kehittää toimintaa alueellisesti.

Dokumentoinnin tueksi Poutapolussa järjestetään neljä kertaa vuodessa dokumentointikoulutusta.

Merkittävä osa laatua on toimiminen Poutapolun arvojen, mission ja vision mukaisesti. Arvoja jalkautetaan Poutapolussa jatkuvasti tiimipalaverissa, koulutuspäivissä ja muissa kokoontumisissa.

Poutapolun arvot:

Iloisuus

- Jokaisella on oikeus iloon.
- Iloisuus luo toivoa ja toivo mahdollistaa myönteisen muutoksen
- Iloinen kohtaaminen luo sekä asiakashyötyä että työhyvinvointia

Reippaus

- Haluamme ottaa vastuun ja auttaa kokonaisvaltaisesti asiakasta.
- Reippaus on halua auttaa.
- Reippaus on perusajatuksemme elämästä ja työstä.
- Reippauden avulla vältetään kangistuminen kaikissa tilanteissa.

Osaaminen

- Sosiaalipalveluiden tuottajana haluamme olla vahvoja alan ammattilaisia
- Osaaminen on kokemusta ammatillisuuden tukena.
- Osaaminen on kohtaamista.
- Osaamisemme ei määrity ylhäältä alas, vaan tapahtuu vuorovaikutuksessa
- Osaamisen rinnalla on ymmärrys siitä, että joka päivä on mahdollisuus uuden oppimiseen

Poutapolun missio

Missiomme on tuottaa asiakaslähtöistä hyvinvointia.

Asiakkaidemme kohentunut hyvinvointi heijastuu myönteisesti hänen lähipiiriinsä.

Kaikki työtehtävämme perustuvat toisen auttamiseen, on kysymys sitten asiakkaan arkihuolista tai työkaverin työpäivän sujumisesta.

Poutapolun visio

Poutapolku on tekijöilleen ja asiakkailleen merkityksellinen yhteisö.

Omavalvonta hyvän laadun mahdollistajana

Omavalvonnan ideana on, että jokainen poutislainen huomioi jatkuvasti laadun toteutumisen toiminnassaan. Omavalvonta on lakisääteistä sosiaalihuollon palveluntuottajan toimintaa. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaan osallisuus ja hänen saamansa laadukas palvelu. Omavalvonnan avulla puututaan tilanteisiin, jossa huomaamme poikkeamia asiakastyön laadussa.

Poutapolun omavalvonnan periaatteet ja toteutuminen on määritelty Omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta kerrotaan tarkemmin kunkin alueen ja yksikön Omavalvontasuunnitelmissa.

Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan esimerkiksi, kuinka asiakas voi tehdä muistutuksen kokemastaan epäkohdasta palvelussamme. Myös henkilöstöllä on oikeus tehdä epäkohtailmoitus, jos huomaa Poutapolussa jonkin asiakasta koskevan epäkohdan.

Tärkeintä on sisäistää ajatus omavalvonnasta: jos huomataan omassa, työkaverin tai Poutapolun toiminnassa jotain, joka olisi hyvä korjata, tai tehdä toisin, niin nostetaan asia esille ja kehitetään yhdessä toimintaa vielä laadukkaampaan suuntaan.

7 PALVELUJEN YHDENVERTAISUUS

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kuvaa yhdenvertaisia sosiaalipalveluita seuraavasti:

Yhdenvertaisuus parantaa palvelujen vaikuttavuutta, saavutettavuutta, oikea-aikaisuutta sekä kohdentamista paremmin niiden ihmisten tarpeisiin, jotka palveluita eniten tarvitsevat. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimusten ja tuottajan on varmistettava, että palveluihin pääsevät ja niistä hyötyvät yhtä lailla kaikki ihmiset riippumatta ihmiseen liittyvistä tekijöistä, kuten sukupuolesta, vammasta tai etnisestä tai kulttuurisesta taustasta. Vammaisten henkilöiden apuvälineet, viittomakielisten tulkkauspalvelut sekä erityistä tukea tarvitsevien perheiden tihennetyt neuvolakäynnit ovat esimerkkejä, miten tukea kaikkien mahdollisuuksia ja pärjäämistä yhteiskunnassa. Yhdenvertaisuuden huomioiminen on erityisen tärkeää sellaisten asiakasryhmien kohdalla, jotka ovat vaarassa joutua syrjinnän kohteiksi tai joiden asemaan liittyy erityisiä arjen haasteita. (<https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/yhdenvertaiset-palvelut>, viitattu 30.10.2023)

THL on määritellyt myös henkilöttekijöitä, joiden perusteella yhdenvertaisia palveluja tulee tarkastella:

- ikä
- sukupuoli ja sukupuoli-identiteetti
- seksuaalinen suuntautuminen
- perhesuhteet
- asuinpaikka
- etninen tai kansallinen alkuperä
- kansalaisuus
- kieli
- vammaisuus
- terveydentila
- toimintarajoitteisuus
- sosioekonominen asema. (<https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/yhdenvertaiset-palvelut/yhdenvertaisuuden-kasitteet>, viitattu 29.10.2023).

Poutapolun yhdenvertaisuustyössä otamme laajalti huomioon THL:n määrittelemät yhdenvertaisuuden periaatteet:

- Asiakkaat kohdataan palveluissamme yksilönä, sellaisena kuin hän on ja haluaa elämäänsä elää. Tuemme asiakasta elämään oman näköistänsä, mahdollisimman osallistuvaa ja aktiivista elämää.
- Moninaisuus on Poutapolun sisäänrakennettu ajattelu- ja toimintamalli. Asiakkaan ikä, sukupuoli, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, seksuaalinen suuntautuminen ja poliittiset mielipiteet ovat asioita, joita kunnioitamme työssämme.
- Tunnistamme asiakkaidemme henkilötekijöitä, jotka altistavat epätasa-arvoiselle kohtelulle ja työskentelemme aktiivisesti siten, että asiakkaan elin- ja palveluympäristö toimivat yhdenvertaisesti.
- Asiakkaat osallistuvat palvelun sisällön suunnitteluun ja osallisuutta edistävään toimintaan osana asiakastyötä.
- Rekrytointi, perehdytys ja täydennyskoulutus Poutapolussa huomioi yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat.
- Seuraamme asiakaspalautetta, kannustamme asiakkaita ja henkilöstöä nostamaan esiin yhdenvertaisuuteen liittyviä seikkoja ja kehitämme toimintamme saadun palautteen pohjalta.

8 HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN

Poutapolku kerää aktiivisesti tietoa poikkeamista eri kanavia myöten. Työsuojelutoimikunnassa käsitellään uhka- ja vaara- sekä läheltä piti-tilanteet. Asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla kerätään tietoa asiakkaan saamasta palvelusta, kohtaamisesta ja työntekijöidemme osaamisesta. Asiakkaille kerrotaan aktiivisesti heidän oikeudestaan tehdä Poutapolun palvelusta muistutus. Muistutuskäytännön on kuvattu Poutapolun alueellisissa omavalvontasuunnitelmissa. Poutapolun henkilökuntaa tiedotetaan Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesta epäkohdan ilmoitusvelvollisuudesta. Suurin osa palautteesta, myös korjaavasta, tulee arkipäivän tilanteista joko asiakkailta tai tilaajalta suoraan työntekijöillemme.

Havaitut puutteet käsitellään kullekin tilanteelle sopivalla tasolla. Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat käsitellään kussakin tiimissä/yksikössä siten, että tiimin esihenkilö käy tilanteen läpi työntekijän ja asiakkaan kanssa, sopii ja jalkauttaa sopivat toimenpiteet. Tiimin esihenkilö vie poikkeamatilanteet tiedoksi yrityksen johtoryhmään, missä asia käsitellään ja tehdään tarpeen mukaan koko yritystä koskevia korjaustoimenpiteitä. Asiakkaan tekemään muistutukseen vastataan alueellisesti, siitä tiedotetaan yrityksen johtoryhmää, jolla on vastuu tehdä mahdollisia yritystason korjaustoimenpiteitä. Samoin toimitaan mahdollisen työntekijän ilmoittaman epäkohdan ollessa kyseessä.

9 HAVAINTOJEN JA KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Poutapolku julkaisee verkkosivuillaan jatkossa kerran vuodessa, seuraavan kerran vuonna 2024, alueille tehtävän omavalvontakyselyn ja raportoitujen poikkeamatilanteiden perusteella tehdyt toimenpiteet.

HYVÄKSYTTY POUTAPOLKU OY:N JOHTORYHMÄSSÄ 31.10.2023