OMAVALVONTAOHJELMA – POUTAPOLKU OY

Sisällys

JOHDANTO 3
TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN 4
TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN 5
PALVELUJEN SAATAVUUS JA JATKUVUUS 5
PALVELUJEN TURVALLISUUS 7
PALVELUJEN LAATU 8
PALVELUJEN YHDENVERTAISUUS 11
LÄÄKEHOITO 13
HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN 14
ILMOITUSVELVOLLISUUDEN TOTEUTUMISEN VARMISTAMINEN 15
HAVAINTOJEN JA KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN JA OMAVALVONTAOHJELMAN SEURANTA 16

JOHDANTO

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 valvonnasta (741/2023), 26 §, määrittelee hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan velvollisuuksia omavalvonnan suhteen seuraavasti:

> *Palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.*
>
> *Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän 23 §:ssä ja palveluntuottajan 27 §:ssä tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.*
>
> *Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.*
>
> *Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.*
>
> *Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä 3 momentissa tarkoitetun palautteen perusteella*

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

3

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

Poutapolku Oy on 3.8.2020 perustettu yritys. Poutapolku tuottaa sosiaalihuollossa avo- ja sijaishuollon palveluita. Poutapolun omistaja on 1.9.2026 alkaen Rinnekodit Oy. Rinnekodit on osa Diakonissalaitosta. Rinnekodit on yhteiskunnallinen yritys. Se tarkoittaa, että toiminnan ensisijaisena tavoitteena on tuottaa hyvää ihmisille ja yhteiskunnalle. Rinnekodit käyttää toiminnan tuoton palveluiden, henkilöstön osaamisen ja toiminnan kehittämiseen.. Poutapolun lasten, nuorten, perheiden ja aikuiskuntoutujien avopalvelut toimivat Kanta-Hämeen-; Keski-Suomen-; Pohjois-Pohjanmaan-; Itä-Uusimaan-; Länsi-Uusimaan-; Vantaan ja Keravan-; Etelä-Pohjanmaan sekä Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla. Poutapolun sijaishuoltoyksikkö Mäntykumpu toimii Siuntiossa ja Metsäkylä sekä Koivulammi toimivat Nurmijärvellä.

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, 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.

4

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.

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. Sijaishuollon yksiköt sijoittuvat Uudenmaan alueelle. 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.

Konkreettisesti varmistamme henkilökunnan riittävyyden arvioimalla jatkuvasti henkilöstön riittävyyttä valtakunnallisesti niin palvelualuejohtahien välisessä johtoryhmätyöskentelyssä kuin alueiden omissa johtoryhmissä. Reagoimme alueellisesti yhteistyössä Poutapolun HR-kumppanin kanssa ja rekryämme työntekijöitä aina silloin kun rekrytointi on arvioitu tarpeelliseksi alueella. Hr-kumppani seuraa kunkin alueen työntekijätilannetta ja raportoi siitä Poutapolun johtoryhmälle. Henkilöstön hyvinvoinnista saamme konkreettisesti tietoa pitämällä kunkin tiimin kohtuullisen kokoisena, mikä mahdollistaa henkilöstöä lähellä olevan esihenkilön tuen ja aidon ymmärryksen työntekijöiden tilanteesta. Teemme omavalvontaa sairauslomien ja poissaolojen suhteen Poutapolun HR-kumppanin avulla. Poutapolulla toteutuu säännöllisesti työhyvinvointikyselyt.

5

Konkreettisesti jokaisella alueella ja yksikössä arvioidaan alueen/yksikön vastuupalvelulaluejohtajan ja Poutapolun HR-kumppanin johdolla alueen/yksikön henkilöstön tilannetta kokonaisuudessaan, sisältäen henkilöstön riittävyyden, osaamisen, hyvinvoinnin ja täydennyskoulutustarpeet. Varmistamme palveluiden jatkuvuuden ja saatavuuden arvioimalla jokaista aluetta viikottain alueellisissa johtoryhmissä.

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. Alueellisesti teemme tiivistä yhteistyötä tilaajien kanssa ja mahdollinen sosiaalityöntekijän vaihtuminen hyvinvointialueella on meillä tiedossa pääasiassa jo etukäteen. Varmistamme tiiviillä aluellisella yhteistyöllä sen, että tiedämme asiakkaan kanssa jatkavan tilaajan yhteistiedot. Kontaktoimme uuden vastuutyöntekijän mahdollisimman pian, jotta hän saa myös Poutapolun tuottamien palvelujen näkökulmasta ymmärryksen asiakkaan tilanteesta ja palvelujen tarkoituksenmukaisuudesta.

Mikäli Poutapolussa työntekijä asiakkaalla vaihtuu, pyrimme siihen, että se tapahtuu ainoastaan työntekijän siirtyessä muihin tehtäviin toiselle työnantajalle. Haluamme välttää mahdollisimman pitkälle muutoksia asiakkaidemme tilanteessa ja sen vuoksi nimeämme aina vähintään kaksi työntekijää asiakkaalle. Otamme uuden jatkavan työntekijän mahdollisimman pian mukaan työskentelyyn, jotta tieto perheen tilanteesta siirtyy uudelle työntekijälle ja työskentely jatkuu tavoitteellisena. Asiakkaan näkökulmasta vaihto tehdään mahdollisimman ennakoiden ja yhteistyössä tilaajan kanssa.

Loma-ajat ennakoimme ja konkreettisesti teemme suunnitelman aluellisesti sijaisjärjestelyiden osalta yhteistyössä perheen ja tilaajan kanssa. Käytämme ainoastaan perehdytettyjä sijaisia, joilla on riittävä koulutus. Perehdytys toteutetaan konkreettisesti joko tutustumalla asiakkaaseen etukäteen tai vaihtoehtoisesti mikäli sijaistarve on äkillinen, kertomalla asiakkaan tilanteesta huolellisesti etukäteen ja nostamalla perehdytyksessä esille asiat, mitkä ovat tärkeitä kunkin asiakkaan kohdalla.

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. Ympärivuorokautinen 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 aiheuttamasta poikkeustilanteesta.

Sijaishuoltoyksiköissämme arvioimme riittävää sijaisten määrää viikottain yksikkökohtaisissa johtoryhmissä. Ennakoimme poissaoloja ja teemme niihin yhdessä yksikön vastuuhenkilöiden ja

6

ypalvelualuejohtajien kanssa suunnitelmaa. Konktaktoimme sijaiset hyvissä ajoin. Sijaishuoltoyksiköidemme sijaiset ovat ennestään tuttuja yksikössä asuville lapsille.

Palveluiden saatavuuden ja jatkuvuuden osalta kaikissa Poutapolun palveluissa ja yksiköissä ovat merkittävässä asemassa alueelliset vastuuhenkilöt ja esihenkilöt sekä Poutapolun HR-kumppani. Yksikön esihenkilöiden vastuulla on, että jokainen työntekijä on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, mikä osaltaan varmistaa palveluiden saatavuuden ja jatkuvuuden toteutumista.

PALVELUJEN TURVALLISUUS

Poutapolun palvelujen turvallisuus koostuu eri osa-alueista ja siinä huomioidaan niin työntekijän, työtilojen, työtapojen kuin asiakkaan turvallisuus. Tietoturva korostuu toiminnassamme joka päivä. Poutapolun työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumuksen ja heidän kanssaan käydään läpi Poutapolun tietosuojaseloste. Työntekijän kanssa käymme läpi konkreettisesti, mitä kaikkea tietoturvallinen työote pitää sisällään. Asiakastieto ja -asiakirjat käsitellään tietoturvallisessa Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Jokaisella toimistolla on tietosuojaroskis papereille sekä tietokoneille ja puhelimille tarkoittettu tietosuojaroskis. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti tietosuoja-asioissa vähintään kahdesti vuodessa asiakastyön dokumentointikoulutuksessa.

Työtiloissamme olemme huomioineet turvallisuuden niin äänieristyksen kuin välineiden osalta. Alueiden ja yksikköjen esihenkilöt arvioivat kunkin alueen tiloissa olevien välineiden turvallisuutta ja jokaisen alueen esihenkilöiden vastuulla on korjata tai poistaa asiakkaalle tai työntekijälle vaaralliset asiat tiloistamme. Konkreettisesti alueen esihenkilöt tekevät tätä vähintään viikottain. Työtilojen osalta huomioimme niin avopalveluyksiköissämme kuin sijaishuollon yksiköissämme vaaralliset esineet, sisäilman ja piha-alueet (liukastumisriskin) ynnä muut päivittäiset turvallisuuteen liittyvät asiat.

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 suosittelijat läpi. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan Lupa – ja valvontaviraston rekistereistä. Konkreettisesti asiakkaiden turvallisuutta varmistetaan käsittelemällä työsuojelussa ja alueiden vastuuhenkilöiden kanssa kunkin yksikön asiakkaiden turvallisuutta. Ennakotiedot ja niiden huomioiminen ovat merkittävimpiä asioita asiakkaan turvallisuuden varmistajia. Yleensäkin tilanteiden ennakointi on tärkeä elementti turvallisessa asiakastyössä. Turvallisuuteen liittyvät erilaisten välineiden, kuten autojen kunnossapidot ja toimintaympäristöön liittyvien asioiden huomioiminen. Konkreettisesti nämä asiat käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa aina asiakkuuden alussa, mutta myös säännöllisissä tapaamisissa eri yksiköiden sisäisissä tapaamisissa. Suoritamme alueellista omavalvontaa jatkuvasti näihin liittyen.

7

Konkreettisesti asiakkaan turvallisuutta varmistetaan myös ammattitaitoisilla työntekijöillä. Työntekijä on toimittanut kirjallisen hakemuksen ennen rekrytointia. Lisäksi haastattelussa keskustelemme työntekijän 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 työsuojeluorganisaation kautta sekä jokapäiväisessä arjen työssä kussakin tiimissä. Työsuojeluun raportoidaan kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet. Työsuojelutoimikunta 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. Työsuojeluorganisaatio kokoontuu aina tarpeen mukaan, mutta vähintään neljä kertaa vuodessa. Työsuojelussa käsitellään niin jo tapahtuneita uhka- ja vaaratilanteita kuin keskustellaan ennaltaehkäisevästi asioista. Työsuojeluorganisaatiossa käsitellyt asiat, toimenpiteet ja johtopäätökset käsitellään aina kyseisten henkilöiden kanssa työntekijöiden edustajan toimesta. Haluamme varmistaa näin knkreettisesti, että paikallinen tuki ja asian hoitaminen on ollut riittävää ja vastaavaa ei pääse enää uudelleen tapahtumaan. Yksikön esihenkilöiden vastuulla on, että jokainen työntekijä on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, mikä osaltaan varmistaa turvallisuuden toteutumista.

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 alueellisesti ja paikallisesti. Toimintakulttuurimme on matalakynnyksinen ja pystymme reagoimaan aina tarvittaessa nopeasti palvelualuejohtajien ja yksiköiden esihenkilöiden toimesta muutosta tarvitseviin asioihin.

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.*

8

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. Konkreettisesti varmistamme mahdollisuuden laadukkaaseen asiakastyöhön helposti tavoitettavien ja läsnäolevien esihenkilöiden ja huolellisen perehdytyksen ja ohjauksen ansiosta. Yksikön esihenkilöiden vastuulla on, että jokainen työntekijä on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, mikä osaltaan varmistaa laadun toteutumista. Varmistamme selkeät tavoitteet työskentelylle aina tilaajilta, millä osaltaan varmistamme palveluidemme laatua.

Pyrimme huolehtimaan asiakkaastamme 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. Konkreettisesti asetamme jokaiselle asiakkaan kohtaamiselle ammatillisen tavoitteen, millä varmistamme laadukkaan ja tavoitteellisen työskentelyn.

Tilaaja-asiakas saa meiltä ajallaan alue-/yksikkökohtaisesti määritellyn dokumentoinnin asiakkaan tilanteesta. Vastuussa ajantasaisesta dokumentoinnista on työntekijä yhdessä esihenkilönsä kanssa. Teemme aktiivisesti töitä asiakkaan verkoston, eli läheisten sekä hoito- ja tukitahojen ja koulun kanssa. Asiakkaan vastuutyöntekijänä meillä on iso rooli ja vastuu asiakkaan elämässä, koska huolehdimme hänestä konkreettisesti kokonaisvaltaisesti tilaajan 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. Konkreettisesti henkilöstömme toteuttaa kuukausikelloa, missä on aikataulutettu dokumentoinnin toimittamisajankohdat tilaajille.

Tavoitteellinen asiakastyö varmistuu tiimeissä, jotka ovat sopivan kokoisia ja esihenkilö on hyvin tavoitettavissa. 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 Webropol -kyselyjen avulla alueellisesti ja säännöllisesti. Keräämme palautetta henkilöstöltä, tilaajilta ja käyttäjäasiakkailtamme. Palautteet kerääntyvät aluekohtaisesti, joten niiden avulla voidaan kehittää toimintaa alueellisesti. Konkreettisesti asiakaspalautteet käsitellään Poutapolun johtoryhmässä, Poutapolun laatutyöryhmässä, alueellisissa johtoryhmissä sekä henkilöstön kanssa. Asiakaspalautteiden avulla kehitämme toimintaamme omavalvontasuunnitelmissa ja omavalvontaohjelmassa ja julkaisemme tekemämme muutokset lainsäädännön vaatimalla tavalla.

Dokumentoinnin tueksi Poutapolussa järjestetään neljä kertaa vuodessa dokumentointikoulutusta, missä huomioidaan lainsäädännön, työntekjän ja asiakkaan näkökulmasta merkittävät ja ohjaavat seikat. Dokumentointikoulutus on valtakunnallinen koulutus, millä pyritään varmistamaan dokumentoinnin tasalaatuisuus. Konkreettisesti eri yksiköissä tuetaan ja arvioidaan dokumentoinnin asiakaslähtöisyyttä, ammatillisuutta ja tavoitteellisuutta esihenkilön ja työntekijän toimesta vähintään kerran kuukaudessa.

9

Merkittävä osa laatua on toimiminen Poutapolun arvojen, mission ja vision mukaisesti. Arvoja jalkautetaan Poutapolussa jatkuvasti tiimipalavereissa, 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.

10

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, toteutuminen ja konkreettiset toimet on määritelty Omavalvontaohjelmassa. Omavalvontaa toteutetaan niin organisaatiotasolla kuin yksikkötasolla. Omavalvontasuunnitelmat ohjaavat konkreettisesti alueiden laatua.

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.

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 terveyspalvelujen järjestäjän 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 henkilötekijöitä, joiden perusteella yhdenvertaisia palveluja tulee tarkastella:

- ikä
- sukupuoli ja sukupuoli-identiteetti

11

- 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.

Konkreettisesti varmistamme palveluidemme tasalaatuisuutta valtakunnallisesti tekemällä tiivistä yhteistyötä Poutapolun johtoryhmässä, mutta myös eri alueiden ja yksiköiden johtoryhmäläisten kesken. Käytännössä kokoonnumme vähintään kuusi kertaa vuodessa joko

12

teams yhteyden tai konkreettisesti kokoontumalla yhteen ja käsittelemään toimintaamme palvelujen yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

LÄÄKEHOITO

Poutapolussa toteutetaan lääkehoitoa vain sijaishuollon yksiköissä. Turvallinen lääkehoito on tärkeä strateginen, koko organisaation tavoite. Lääkitysturvallisuuskulttuuri lähtee organisaation johdosta ja edellyttää aitoa lääkehoitoprosessin johtamista sisältäen riskien ennakoinnin, riskienhallinnan ja riskikohtien vähentämisen. Yksikön ja sen toimintatapojen käytännön tuntemus on avainasemassa lääkehoidon prosessin johtamisessa.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että lääkehoitosuunnitelma on jalkautettu ja henkilöstö sitoutuu sen toteuttamiseen. Esihenkilön johdolla lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja perehdyttää muun työryhmän yksikön lääkehoidonsuunnitelmaan konkretian tasolla. Esihenkilöt yhdessä organisaation johdon kanssa huolehtivat myös siitä, että yksikössä työskentelee aina yksikön asiakkaiden tarpeita vastaava määrä lääkehoitoon koulutettua henkilöstöä. Lääkehoidon laatua mitataan säännöllisesti yksikön lääkehoitosuunnitelmaan kirjatun suunnitelman mukaisesti.

Koko Poutapolun tasolla lääkehoitoa arvioidaan konkreettisesti sijaishuollon johtoryhmässä kerran kuukaudessa. Johtoryhmään raportoidaan yksikkökohtaiset lääkehoidon asiat ja poikkeamat. Johtoryhmä linjaa tarvittaessa kaikkia sijaishuollon yksikköjä koskevat linjaukset tai muutokset. Sijaishuollon johtoryhmä tarkastelee myös yksikkökohtaisia lääkehoidon suunnitelmia niiden päivittämisen yhteydessä.

Jokaiseen Poutapolun sijaishuollon yksikköön on laadittu yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma. Yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma on yksityiskohtainen kuvaus yksikön lääkehoidon toteutuksesta, sisällöstä , laadusta ja vastuista. Lääkehoidon suunnitelmasta vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaahoitaja yhdessä yksikön esihenkilöiden kanssa. Yksikkötasoinen lääkehoidonsuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa, vähintään kahden vuoden välein.

Kaikki lääkehoidon poikkeamat kirjataan Nappulaan poikkeama-raporttimerkinnän alle. Tämän lisäksi asiasta tiedotetaan yksikön esihenkilöä. Vaaratapahtumat käsitellään mahdollisimman pian ja tarvittavat korjaustoimet tehdään viipymättä. Vaaratapahtumat käsitellään esihenkilöiden ja lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Vaaratapahtuma käsitellään myös tilanteeseen liittyvien työntekijöiden kanssa ja asiasta tiedotetaan tarpeen mukaan muuta työryhmää ja Poutapolun organisaatiotasoa.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan Poutapolun työsuojelutoimikunnalle erillisellä uhka- ja vaaratilanne lomakkeella. Työsuojelutoimikunta käsittelee asian ja reagoi tapahtumaan sen vaatimalla laajuudella.

13

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. Laatupoikkeamista tehdään ilmoitukset omalle esihenkilölle ja Poutapolun laatutyöryhmään. Lisäksi keräämme palautetta tilaaja-asiakkailtamme. Konkreettisesti käsittelemme palautteet vähintään neljä kertaa vuodessa kokoontuvassa laatutiimissä alueittain, Poutapolun johtoryhmässä ja yksikkötasolla niin esihenkilöiden kuin henkilöstön kanssa. Päivitämme saatujen palautteiden kautta alueellisia ja yksikkötasoisia omavalvontasuunnitelmiamme ja muutamme konkreettisesti toimintatapojamme. Varmistamme muutokset toiminnassamme käsittelemällä palautteita niin yksilötasolla kuin yksikkötasolla tiimipalavereissa ja muissa kohtaamisissa työyhteisössä.

Asiakkaille kerrotaan aktiivisesti heidän oikeudestaan tehdä Poutapolun palvelusta muistutus. Muistutuskäytännöt on kuvattu Poutapolun alueellisissa omavalvontasuunnitelmissa. Poutapolun henkilökunta on ohjeistettu lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Ohjeistukset ilmoituksen tekemisestä löytyvät alueellisista omavalvontasuunnitelmista ja Poutapolun Intranetistä. Konkreettisesti käsittelemme muistutukset aina paikallisen käsittelemisen lisäksi myös valtakunnallisella tasolla palvelualuejohtajien ja laatutiimin tapaamisissa. Haluamme ottaa opiksi ja muuttaa toimintatapaamme aina erilaisten palautteiden kautta. 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 laatutyöryhmään, 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.

14

ILMOITUSVELVOLLISUUDEN TOTEUTUMISEN VARMISTAMINEN

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Konkreettisesti Poutapolussa varmistamme epäkohtien ilmoittamisen useilla eri keinoilla. Poutapolun intranetissä on ilmoituskanava, mistä ilmoituksen voi tehdä nimettömästi. Myös lähellä olevat esihenkilöt keskustelevat työntekijöiden kanssa mahdollisista epäkohta-asioista säännöllisesti tapahtuvissa kahden keskisissä tapaamisissa. Toimimme ketterästi ja nopeasti tilanteiden korjaamiseksi. Olemme avoimia ja teemme konkreettisesti yhteistyötä tilaajan, asiakkaan ja valvontaviranomaisen kanssa epäkohdan poistamiseksi ja korjaamiseksi. Jalkautamme epäkohta-asiaa valtakunnallisesti ja näin ennaltaehkäisemme epäkohdan syntymistä muissa yksiköissämme.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Työntekijämme perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen ja oikeuteen tehdä ilmoitus, mikäli työssään huomaa edellämainittuja epäkohtia. Poutapolun HR-kumppani ja työsuojelutoimikunta on mukana epäkohtailmoitusasioiden hoitamisessa. Varmistamme työntekijälle hänen oikeudet konkreettisesti toimia epäkohtailmoitusasioissa, emmekä kohdista työntekijään mitään sellaisia toimenpiteitä, mikä heikentäisi hänen asemaansa työntekijänä. Varmistamme työntekijän kohtelun oikeellisuuden kaikissa henkilöstöjohtamistilanteissa Poutapolun johtoryhmässä, alueellisessa johtoryhmässä, Hr-kumppanin kanssa ja konsultoiden työnantajaliitto Halia.

15

HAVAINTOJEN JA KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN JA OMAVALVONTAOHJELMAN SEURANTA

Poutapolku julkaisee verkkosivuillaan omavalvonnan toteutumiseen liittyvän kyselyn tulokset ja niiden johdosta tehtävät toimenpiteet valvontalain mukaisesti kolmesti vuodessa. Ensimmäinen koonti tehdystä kyselystä on julkaistu Poutapolun verkkosivuilla 7/2024. Vuosittainen rytmi kyselyjen toteutumiselle on helmikuussa, kesäkuussa ja syyskuussa. Kyselyt kohdistuvat henkilöstölle, käyttäjäasiakkaillemme ja tilaaja-asiakkaillemme. Kyselyt toteutamme alueellisesti ja käsittelemme korjaustarpeet valtakunnallisessa laatutiimissä, Poutapolun johtoryhmässä ja yksikkötason johtoryhmissä.

Kyselyt toteutetaan Webropol-lomakkeen kautta alueellisesti. Laatutiimi raportoi tulokset niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti. Tulokset jalkautetaan kaikille työntekijöillemme ja konkreettisesti kehitämme omavalvontaohjelmaa ja suunnitelmaa alueellisesti ja yksikkökohtaisesti ja käymme läpi kaikkien työntekijöiden kanssa muutokset läpi. Käytössämme on allekirjoitusprosessi jokaisen työntekijän kohdalla siitä, että hallitsee omavalvontasuunnitelman.

5.7.2024 Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot

Palveluntuottajan on julkaistava omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumisen seuraan perustuvat havainnot julkisessa tietoverkossa neljän kuukauden välein.

Poutapolku Oy aloitti seurannan tekemällä kyselyn kaikille esihenkilöille avopalveluissa ja sijaishuollossa kesäkuussa 2024. Kyselyn avulla kartoitettiin omavalvonnan perusasioiden toteutumista palveluissamme. Kyselyyn vastasi 19 Poutapolun esihenkilöä.

Kaikki esihenkilöt olivat lukeneet oman alueen tai yksikön omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelma oli käyty läpi 17/19 tiimissä henkilöstön kanssa. Kaksi tiimiä oli vasta aloittanut ja suunnitelman läpikäynti oli suunnitteilla kesälomien jälkeen.

Kaikki esihenkilöt tiesivät, mistä päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy. Poutapolussa päivitetyt ja allekirjoitetut omavalvontasuunnitelmat löytyvät poutapolku.fi -sivustolta, Intranetistä ja toimistoilta/yksiköistä.

18/19 esihenkilöä vastasi tiimin henkilöstön tietävän, mistä omavalvontasuunnitelma löytyy. Yksi juuri aloittanut esihenkilö ei ollut vielä käynyt asiaa tiimiläisten kanssa läpi.

16/19 esihenkilöä vastasi tietävänsä, missä tilanteissa omavalvontasuunnitelmaa tulee päivittää. Yksi esihenkilö ei tiennyt, missä tilanteessa omavalvontasuunnitelmaa pitää päivittää ja kaksi esihenkilöä tiesi osittain, milloin suunnitelmaa tulee päivittää.

11/19 esihenkilöä tiesi, mikä on Poutapolun omavalvontaohjelma ja 8/19 esihenkilöä ei tiennyt.

16

Ensimmäisen seurantakyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että Poutapolun esihenkilöt ja tiimit ovat käyneet hyvin läpi omavalvontasuunnitelman ja tietävät, mistä se löytyy.

Muutamassa vastauksessa oli epäselvää, missä tilanteissa sitä tulee päivittää. Omavalvontaohjelma oli heikommin tunnettu esihenkilöiden keskuudessa. Tuloksen seurauksena olemme käyneet valtakunnallisesti läpi kaikkien esihenkilöiden kanssa omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman tarkoituksen ja käyttämisen osana jokapäiväistä työtä. Otimme käyttöön sähköisen kuittauksen omavalvonnan lukemisesta ja koulutimme myös paikallisesti omavalvontasuunnitelmasta yksiköissämme.

19.12.2024 Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot

Marras- ja joulukuussa 2024 toteutettu omavalvonnan toteutumista koskeva seurantakysely tehtiin Poutapolun työntekijöille. Aiheena oli omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman ja niihin liittyvien käytäntöjen tunnettuus.

Kyselyyn vastasi 88 Poutapolun työntekijää.

1. Vastaajista 100 % tiesi, mikä on omavalvontasuunnitelma ja 94 % tiesi, mistä se löytyy omassa yksikössä/alueella.
2. Vastaajista 76 % kertoi, että omavalvontasuunnitelmasta on kerrottu perehdytyksen yhteydessä ja vastaavasti 24 % vastasi tutustuneensa siihen myöhemmin työsuhteen aikana.
3. 97 % vastanneista kertoi lukeneensa omavalvontasuunnitelman, 3 % vastasi, ettei ole lukenut vielä omavalvontasuunnitelmaa.
4. 77 % vastaajista kertoi tietävänsä, milloin ja missä tilanteissa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, vastaavasti 23 % vastasi, ettei tiedä.
5. Vastaajista 68 % vastasi omavalvontasuunnitelman käytäntöjen toteutuvan työssään, 23 % vastasi käytäntöjen toteutuvan osittain ja 9 % vastasi, ettei osaa sanoa.
6. Vastaajista 28 % vastasi, että omavalvontasuunnitelma tukee asiakkaan turvallisuutta ja arkea erittäin hyvin, 65 % mukaan hyvin ja 7 % mukaan kohtalaisesti.
7. 94 % vastaajista vastasi, ettei ole kohdannut tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelmaa ei olisi noudatettu. 6 % kertoi kohdanneensa sellaisia tilanteita. Avointen vastausten mukaan kyse oli esimerkiksi siitä, että dokumentointi ei ollut omavalvontasuunnitelman mukaista, koska oman alueen puitesopimukset määrittävät dokumentoinnin toisin. Yhden vastauksen mukaan ko. alueella ei oltu merkitty alihankkijaa omavalvontasuunnitelmaan.
8. 84 % vastaajista tiesi, mitä omavalvontavastuita hänellä on työntekijänä ja 16 % tiesi osittain.
9. 85 % vastaajista kertoi saaneensa selkeät ohjeet toimia, jos havaitsee laiminlyöntejä tai puutteita omavalvontaan liittyvissä käytännöissä. 15 % vastasi, ettei ole saanut ohjeita.

Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista.

Kyselyn mukaan omavalvontasuunnitelman tunnettuus on Poutapolussa hyvällä tasolla ja kertoo, että tämän vuoden teemna ollut omavalvonnan jalkautus arkeen on hyvällä alulla. Omavalvontasuunnitelmaa on luettu ja henkilöstö tietää, mistä se löytyy. Vastausten mukaan

17

Poutapolun toiminnassa noudatetaan omavalvontasuunnitelmaa. Vastuut ja ohjeet omavalvonnan osalta tunnettiin hyvin.

Kehityskohtina kyselyn perusteella jalkautetaan seuraavia asioita:

Varmistamme jokaisella alueella, että omavalvontasuunnitelma käydään varmasti läpi jo osana perehdytystä. Samoin jokaisella alueella käydään työryhmissä läp, missä tilanteissa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään. Lisäämme myös keskustelua jokaisella alueella omavalvonnan käytännöistä arkisessa työssä sekä siitä, miten omavalvontasuunnitelma tukee asiakkaan arkea. Tuloksista on luettavissa, että omavalvontasuunnitelma ei osan työntekijöistä mukaan ihan kohtaa vielä asiakkaan tai työntekijän arkea. Edelleen kertaamme säännöllisesti jokaisella alueella omavalvontaan sisältyvien työntekijävastuiden ja ohjeiden sisältöä.

Jokainen alue/yksikkö saa kyselystä omat tuloksensa ja päivittää sekä raportoi alueen/yksikön omavalvontasuunnitelmaa niiden pohjalta.

13.3.2025 Omavalvontaohjelman ja –suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnnot.

Tammi-helmikuussa 2025 toteutettu omavalvonnan toteutumista koskeva seurantakysely tehtiin Poutapolun asiakkaille. Kyselyn aiheena oli asiakastyytyväisyys ja sitä kautta asiakkaan kokemukset kohtaamisesta, palvelun tavoitteista, työntekijöidemme osaamisesta sekä palvelun vaikuttavuudesta.

Avopalvelujen asiakaskyselyyn vastasi 257 asiakasta. Vastaukset raportoidaan CSAT-mittarilla, jossa CSAT arvo kertoo asteikolla 1-5 (erittäin tyytymätön-erittäin tyytyväinen) kohtiin 4-5 (tyytyväinen-erittäin tyytyväinen) vastanneiden prosenttiosuuden.

Ensimmäisen kysymyksen “Onko palvelusta ollut sinulle/teille hyötyä?” vastausten CSAT arvo oli 92,5 %.

Toisen kysymyksen “Miten sinut/teidät on kohdattu?” vastausten CSAT arvo oli 96 %.

Kolmannen kysymyksen “Miten arvioisit työntekijän osaamista?” vastausten CSAT arvo oli 95 %.

Neljännen kysymyksen “Oletko ollut tietoinen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista?” vastausten CSAT arvo oli 92 %.

Viidennen kysymyksen “Kuinka tyytyväinen olet palveluun” vastausten CSAT arvo oli 93 %.

Avohuollon vastaukset noudattivat samaa jakaumaa toiminta-alueittain. Voimme olla hyvin tyytyväisiä siihen, miten omavalvonnan perusperiaatteet, kuten asiakkaan kohtaaminen, palvelujen vaikuttavuus, osaaminen ja asiakaskokemus toteutuvat avohuollon asiakkaidemme mielestä. Huomiota jatkossa tulee kiinnittää vastaajien määrään, joka voisi olla selvästi isompi. Edelleen huomiota tullaan kiinnittämään siihen, että asiakas on vielä paremmin tietoinen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista.

18

Sijaishuollon asiakaskyselyyn vastasi 14 asiakasta.

Ensimmäisen kysymyksen “Onko palvelusta ollut sinulle/teille hyötyä?” vastausten CSAT arvo oli 57 %. Loput 43 % lapsista vastasi kohtaan 3 “neutraali”.

Toisen kysymyksen “Miten sinut/teidät on kohdattu?” vastausten CSAT arvo oli myös 57 %. Muut vastaukset olivat neutraaleja ja yksi tyytymätön.

Kolmannen kysymyksen “Miten arvioisit työntekijän osaamista?” vastausten CSAT arvo oli 50 %. Muut vastaukset olivat neutraaleja ja yksi tyytymätön.

Neljännen kysymyksen “Oletko ollut tietoinen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista?” vastausten CSAT arvo oli 50 %. Loput 50 % lapsista vastasi kohtaan 3 “neutraali”.

Viidennen kysymyksen “Kuinka tyytyväinen olet palveluun” vastausten CSAT arvo oli 64 %. 3 lasta (21,4 %) vastasi neutraalisti ja 2 lasta (14,3 %) vastasi olevansa tyytymätön.

Sijaishuollon lasten vastaukset kertovat pääosin myönteisestä tai neutraalista asiakaskokemuksesta yksiköissämme. Sijaishuollon vastausten perusteella tulemme edelleen käymään lasten ja heidän läheistensä kanssa läpi palvelun tavoitteita ja tarkoitusta, jotta asiakas kokisi olevansa paremmin tietoinen sijoitusajan tavoitteista. Toinen huomioitava asia on neutraalien vastausten melko runsas määrä. Asiakasuhteiden syventyessä ja kyselyn toistuessa toivomme neutraalien vastauksien vähenemistä, jotta palvelun ja arjen kehittämistä sijaishuollossa voisi paremmin arvioida. Pohdimme myös jatkossa mahdollisuutta muuttaa kysymykset helpommin ymmärrettävään muotoon.

9.6.2025: Lisätty omavalvontaohjelmaan Etelä-Pohjanmaan alue toiminta-alueeksi.

18.6.2025 Omavalvontaohjelman ja –suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnnot

Keräsimme huhti-toukokuussa 2025 tilaajiltamme asiakaspalautteita osana omavalvonnan toteutumisen seurantakyselyitä. Palautteita annettiin 70 kappaletta. Palautekyselyssä kysyttiin seuraavia asioita:

- Onko palvelusta ollut asiakkaallesi hyötyä?
- Miten asiakkaasi on kohdattu?
- Kuinka yhteistyö kanssamme on sujunut?
- Miten arvioisit työntekijän/työntekijöiden osaamista?
- Mitä mieltä olet dokumentoinnistamme?

Vastaukset raportoidaan CSAT-mittarilla, jossa CSAT arvo kertoo asteikolla 1-5 (erittäin tyytymätön-erittäin tyytyväinen) kohtiin 4-5 (tyytyväinen-erittäin tyytyväinen) vastanneiden prosenttiosuuden.

19

Kysymyksen “Onko palvelusta ollut asiakkaallesi hyötyä?” CSAT-arvo oli 97 %. Toisen kysymyksen “Miten asiakkaasi on kohdattu?” CSAT-arvo oli samoin 97 %. Kolmannen kysymyksen “Kuinka yhteistyön kanssamme on sujunut?” vastausten CSAT-arvo oli 99 %. Neljännen, työntekijöiden osaamista arvioivan kysymyksen CSAT-arvo oli 96 5. Viimeisen, dokumentointia koskevan kysymyksen vastauste CSAT-arvo oli 96 %.

Numeeristen vastausten perusteella Poutapolun avo- ja sijaishuollossa tehtävään työhön, sen vaikuttavuuteen ja laatuun sekä yhteistyöhön, ollaan tilaajataholta erittäin tyytyväisiä.

Avoimia vastauksia annettiin kyselyssä toistakymmentä. Niissä kiiteltiin dokumentoinnin tasoa, yhteistyötä ja Poutapolun henkilöstön joustavuutta ja ammattitaitoa. Muutama korjaava palaute tuli koskien dokumentoinnin tasoa. Kaksi vastaajaa antoi palautetta siitä, miten hyvinvointialueiden kiristynyt taloustilanne on näkynyt ohjaajiemme puheissa.

Yhteenvetona voimme todeta tilaajapalautteen vahvistavan Poutapolun henkilöstön tekevän kohtaavaa, vaikuttavaa ja laadukasta asiakastyötä. Tärkein työmme on varmistaa jatkossa näin hyvän tason ylläpitäminen kaikessa asiakastyössä. Jatkossa tulemme kyselyn tulosten perusteella kiinnittämään huomiota siihen, että vastauksia saataisiin tilaajilta vielä enemmän, jotta mahdolliset kehitystarvetrendit tulisivat paremmin näkyväksi. Avointen vastausten perusteella käymme myös jokaisella alueella ja yksikössä edelleen läpi dokumentoinnin ohjeistusta ja tärkeyttä sekä pyrimme sanoittamaan henkilöstöllemme toimintaympäristön muutoksia siten, että huoli siitä ei näy tilaajalle tai asiakastyössä.

20

10.11.2025 Omavalvontaohjelman ja –suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnnot

Lokakuussa 2025 tehtiin omavalvonnan toteutumista koskeva seurantakysely Poutapolun työntekijöille. Aiheena oli omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman ja niihin liittyvien käytäntöjen tunnettuus sekä dokumentoinnin laatu.

Kyselyyn vastasi 96 Poutapolun työntekijää, mikä oli kahdeksan enemmän kuin vuotta aiemmin.

1. Vastaajista 98 % tiesi, mikä on omavalvontasuunnitelma ja mistä se löytyy omassa yksikössä/alueella.
2. Vastaajista 80 % kertoi, että omavalvontasuunnitelmasta on kerrottu perehdytyksen yhteydessä ja vastaavasti 20 % vastasi tutustuneensa siihen myöhemmin työsuhteen aikana. Lukemat paranivat viitisen prosenttia viime vuodesta.
3. 77 % vastaajista kertoi tietävänsä, milloin ja missä tilanteissa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, vastaavasti 23 % vastasi, ettei tiedä.
4. Vastaajista 75 % vastasi omavalvontasuunnitelman käytäntöjen toteutuvan työssään, 17 % vastasi käytäntöjen toteutuvan osittain ja 8 % vastasi, ettei osaa sanoa. Lukemat paranivat muutaman prosentin viime vuoden kyselystä.
5. Vastaajista 26 % vastasi, että omavalvontasuunnitelma tukee asiakkaan turvallisuutta ja arkea erittäin hyvin, 68 % mukaan hyvin, 4 % mukaan kohtalaisesti, 1 % mukaan huonosti tai ei lainkaan. Jakauma noudatteli viime vuoden tuloksia kuitenkin siten, että useampi koki omavalvontasuunnitelman tukevan asiakasturvallisuutta hyvin tai erittäin hyvin.
6. 96 % vastaajista vastasi, ettei ole kohdannut tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelmaa ei olisi noudatettu. 4 % kertoi kohdanneensa sellaisia tilanteita. Avointen vastausten (4 kpl) mukaan poikkeamissa oli kyse esimerkiksi siitä, että dokumentointi ei ollut riittävän laadukasta, lääkeseurannassa oli ollut puute ja avopalveluissa oli ollut haastetta sijaisen nimeämisessä. Prosentit paranivat kahdella viime vuoteen nähden.
7. 70 % vastaajista tiesi, mitä omavalvontavastuita hänellä on työntekijänä, 28 % tiesi osittain ja 2 % kertoi, ettei tiedä. Tämän osa-alueen osalta tulokset heikkenivät selvästi, n. 15 %:lla viime vuoden kyselystä.
8. 80 % vastaajista kertoi saaneensa selkeät ohjeet toimia, jos havaitsee laiminlyöntejä tai puutteita omavalvontaan liittyvissä käytännöissä. 20 % vastasi, ettei ole saanut ohjeita. Myös tämän kysymyksen osalta tulokset heikkenivät, 5. %, viime vuodesta.
9. Uutena kysymyksenä mukana oli vuoden 2025 aikana jalkautettu laatupoikkeamailmoitus. Laatupoikkeamailmoituksella ilmoitetaan matalalla kynnyksellä asiakastyössä tapahtunut laatupoikkeama laatutyöryhmälle, joka käsittelee ilmoituksen, varmistaa asianmukaisen toiminnan, antaa palautteen ja ennaltaehkäisevästi ohjeistaa koko Poutapolkua välttämään vastaavia tilanteita.

21

73 % henkilöstöstä vastasi tietävänsä, miten laatupoikkeamailmoitus tehdään ja vastaavasti 27 % vastasi, ettei tiedä, miten se tehdään.

6 % oli tehnyt laatupoikkeamailmoituksen ja 94 % ei ollut tehnyt sitä.

10. Uutena kysymyksenä kysyttiin näkemystä dokumentoinnin tasosta Poutapolussa. 87 % vastasi dokumentoinnin tason olevan hyvä tai erittäin hyvä. 13 % vastaajista koki dokumentoinnin tason kohtalaiseksi.

    90 % vastaajista koki saaneensa laadukkaan dokumentoinnin tueksi riittävästi tukea ja perehdytystä ja 10 % ei kokenut saaneensa tukea riittävästi.

    72 % vastaajista oli osallistunut Poutapolun sisäisiin dokumentointikoulutuksiin, 28 % ei. Dokumentointikoulutukset saivat avoimissa vastauksissa myönteisiä palautteita sisällöstä ja koulutusotteesta. Muutamassa vastauksessa toivottiin lisää konkretiaa sekä omaa koulutusta avo- ja sijaishuollolle.

Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista

Kyselyn mukaan omavalvontasuunnitelman tunnettuus on jatkunut Poutapolussa hyvällä tasolla ja uskomme, että se on jatkanut juurtumistaan osaksi arjen toimintoja. Vastausten mukaan Poutapolun toiminnassa noudatetaan omavalvontasuunnitelmaa.

Kehityskohtina kyselyn perusteella jalkautetaan seuraavia asioita:

Lisätään keskustelua henkilöstön kanssa siitä missä tilanteissa omavalvontasuunnitelmaa tulee päivittää. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että omavalvontaan liittyvät vastuut tulevat kaikille Poutapolussa työskenteleville vielä paremmin tutuksi. Samassa yhteydessä kerrataan läpi ohjeistusta laiminlyöntitilanteissa. Edelleen jatketaan sisäisen laatupoikkeamailmoituksen käytäntöjen jalkautusta, jotta se tulee yhä useammalle tutuksi.

Jokainen alue/yksikkö saa kyselystä omat tuloksensa ja päivittää sekä raportoi alueen/yksikönomavalvontasuunnitelmaa niiden pohjalta.

24.2.2026 Omavalvontaohjelman ja –suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnnot

Tammikuussa 2026 toteutettu omavalvonnan toteutumista koskeva seurantakysely tehtiin Poutapolun asiakkaille. Kyselyn aiheena oli asiakastyytyväisyys ja sitä kautta asiakkaan kokemukset kohtaamisesta, palvelun tavoitteista, työntekijöidemme osaamisesta sekä palvelun vaikuttavuudesta.

22

Avopalvelujen asiakaskyselyyn vastasi 234 asiakasta, mikä on linjassa viimeksi tehdyn kyselyn vastaajamäärän kanssa. Vastaukset raportoidaan CSAT-mittarilla, jossa CSAT arvo kertoo asteikolla 1-5 (erittäin tyytymätön-erittäin tyytyväinen) kohtiin 4-5 (tyytyväinen-erittäin tyytyväinen) vastanneiden prosenttiosuuden.

Ensimmäisen kysymyksen “Onko palvelusta ollut sinulle/teille hyötyä?” vastausten CSAT arvo oli 93 %, mikä oli sama tulos kuin viime vuoden kyselyssä.

Toisen kysymyksen “Miten sinut/teidät on kohdattu?” vastausten CSAT arvo oli 97 %. Myös tämä tulos oli melkein sama kuin edellisessä kyselysäs.

Kolmannen kysymyksen “Miten arvioisit työntekijän osaamista?” vastausten CSAT arvo oli 94 %, myös linjassa edellisen vuoden vastausten kanssa.

Neljännen kysymyksen “Oletko ollut tietoinen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista?” vastausten CSAT arvo oli 94 %, mikä on hienoinen parannus edellisestä kyselystä..

Viidennen kysymyksen “Kuinka tyytyväinen olet palveluun” vastausten CSAT arvo oli 94 %, mikä on linjassa edellisen kyselyn kanssa.

Avohuollon vastaukset jakautuivat samankaltaisesti toiminta-alueittain. Tulokset kertovat, että olemme onnistuneet säilyttämään asiakaslähtöisyyden palveluissamme kiristyneestä toimintaympäristöstä (hyvinvointialueiden talous) huolimatta. Avoimissa vastauksissa korostuu asiakkaiden myönteinen palaute siinä, kuinka työntekijämme tukevat asiakkaita paitsi oman elämän asioissa myös palvelujärjestelmässä toimimisessa. Kehityshaasteeksi nostamme oman kyselyn tekemisen lapsiasiakkaillemme, jotta heidän äänensä saadaan vielä paremin kuuluviin. Edelleen tulemme ponnistelemaan, jotta saisimme seuraavassa asiakkaille tehtävässä seurantakyselyssä vielä enemmän vastauksia.

Sijaishuollon asiakaskyselyyn vastasi 15 asiakasta, yksi vastaus enemmän kuin viime vuoden kyselysäs.

Ensimmäisen kysymyksen “Onko palvelusta ollut sinulle/teille hyötyä?” vastausten CSAT arvo oli 50 %, tuloksessa oli hienoista laskua viime vuoden kyselyyn verrattuna.

Toisen kysymyksen “Miten sinut/teidät on kohdattu?” vastausten CSAT arvo oli myös 50 %. ja siinä oli hieman laskua viime vuoden kyselyyn.

Kolmannen kysymyksen “Miten arvioisit työntekijän osaamista?” vastausten CSAT arvo oli 58 %. Luvussa on 8 % nousu viime kyselyyn nähden.

Neljännen kysymyksen “Oletko ollut tietoinen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista?” vastausten CSAT arvo oli 46 % ja lukemassa on hienoista laskua viime vuoden kyselyyn verrattuna.

Viidennen kysymyksen “Kuinka tyytyväinen olet palveluun” vastausten CSAT arvo oli 67 %. Lukema nousi edellisestä kyselystä 3 %-yksikköä.

23

Sijaishuollon lasten vastauksissa tyypillistä oli mielipiteen jakautuminen; joko asiat olivat hyvin tai hyvin huonosti. Joka tapauksessa jatkossa kiinnitämme sijaishuollossa edelleen huomiota siihen, että lapset tiedostavat palvelun tarkoituksen ja tulevat kuulluksi arjessa. Osana tätä prosessia kehitämme lapsille oman asiakastyytyväisyyskyselyn, sillä saadun palautteen ja kokemuksen myötä nyt esitetyt palautteen kysymykset eivät ole lapsille kaikilta osin ymmärrettävät. Seuraava asiakkaita koskeva seurantakysely tehdään lasten osalta uudella kyselylomakkeella.

18.6.2026 Omavalvontaohjelman ja –suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnnot

Keräsimme huhti-toukokuussa 2025 tilaajiltamme asiakaspalautteita osana omavalvonnan toteutumisen seurantakyselyitä. Palautteita annettiin ***avopalveluasiakkaiden sosiaalityöntekijöiden toimesta*** 80 kappaletta. Palautekyselyssä kysyttiin seuraavia asioita:

- Onko palvelusta ollut asiakkaallesi hyötyä?
- Miten asiakkaasi on kohdattu?
- Kuinka yhteistyö kanssamme on sujunut?
- Miten arvioisit työntekijän/työntekijöiden osaamista?
- Mitä mieltä olet dokumentoinnistamme?

Vastaukset raportoidaan CSAT-mittarilla, jossa CSAT arvo kertoo asteikolla 1-5 (erittäin tyytymätön-erittäin tyytyväinen) kohtiin 4-5 (tyytyväinen-erittäin tyytyväinen) vastanneiden prosenttiosuuden.

Kysymyksen “Onko palvelusta ollut asiakkaallesi hyötyä?” CSAT-arvo oli 95 %, viime vuoden kyselyn arvon ollessa 97 %. Toisen kysymyksen “Miten asiakkaasi on kohdattu?” CSAT-arvo oli täydet 100 %, viime vuoden kyselyssä arvo oli 97 %. Kolmannen kysymyksen “Kuinka yhteistyön kanssamme on sujunut?” vastausten CSAT-arvo oli 99 %, sama kuin edellisenä vuonna. Neljännen, työntekijöiden osaamista arvioivan kysymyksen CSAT-arvo oli 96 %, sama kuin edellisenä vuonna. Viimeisen, dokumentointia koskevan kysymyksen vastauste CSAT-arvo oli 95 %, edellisenä vuonna 96 %.

Numeeristen vastausten perusteella Poutapolun avopalveluissa tehtävän työn tilaajatyytyväisyys ja koettu laatu on säilynyt erinomaisella tasolla.

Avoimia vastauksia annettiin kyselyssä lähes kolmekymmentä Niissä kiiteltiin dokumentoinnin tasoa, yhteistyötä ja Poutapolun henkilöstön joustavuutta ja ammattitaitoa. Muutama korjaava palaute tuli koskien dokumentoinnin tasoa.

Yhteenvetona voimme todeta tilaajapalautteen vahvistavan Poutapolun henkilöstön tekevän kohtaavaa, vaikuttavaa ja laadukasta asiakastyötä. Tärkein työmme on varmistaa jatkossa näin hyvän tason ylläpitäminen kaikessa asiakastyössä. Jatkossa tulemme kyselyn tulosten perusteella kiinnittämään huomiota siihen, että vastauksia saataisiin tilaajilta vielä enemmän, jotta mahdolliset kehitystarvetrendit tulisivat paremmin näkyväksi. Avointen vastausten perusteella käymme myös jokaisella alueella ja yksikössä edelleen läpi dokumentoinnin ohjeistusta ja tärkeyttä

24

sekä pyrimme sanoittamaan henkilöstöllemme toimintaympäristön muutoksia siten, että huoli siitä ei näy tilaajalle tai asiakastyössä.

Sijaishuollon asiakkaiden sosiaalityöntekijöiden toimesta palautteita annettiin kyselyssä ***10*** kappaletta.

Kysymyksen “Onko palvelusta ollut asiakkaallesi hyötyä?” CSAT-arvo oli sijaishuollossa 90 %. Toisen kysymyksen “Miten asiakkaasi on kohdattu?” CSAT-arvo oli täydet 100 %. Kolmannen kysymyksen “Kuinka yhteistyön kanssamme on sujunut?” vastausten CSAT-arvo oli 100 %. Neljännen, työntekijöiden osaamista arvioivan kysymyksen CSAT-arvo oli 100 %. Viimeisen, dokumentointia koskevan kysymyksen vastauste CSAT-arvo oli 100 %.

Numeeristen vastausten perusteella Poutapolun sijaishuollossa tehtävän työn tilaajatyytyväisyys ja koettu laatu ovat säilyneet erinomaisella tasolla.

Avoimia vastauksia annettiin kyselyssä kaksi. Niissä kehuttiin kahta yksikköä ja niiden henkilöstöä.

8.10.2026 Omavalvontaohjelman ja –suunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnnot

Lokakuussa 2026 tehtiin omavalvonnan toteutumista koskeva seurantakysely Poutapolun työntekijöille. Aiheena oli omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman ja niihin liittyvien käytäntöjen tunnettuus sekä dokumentoinnin laatu.

Kyselyyn vastasi 102 Poutapolun työntekijää, mikä oli kuusi enemmän kuin vuotta aiemmin.

1. Vastaajista 100 % tiesi, mikä on omavalvontasuunnitelma ja 97 % mistä se löytyy omassa yksikössä/alueella.
2. Vastaajista 86 % kertoi, että omavalvontasuunnitelmasta on kerrottu perehdytyksen yhteydessä ja vastaavasti 14 % vastasi tutustuneensa siihen myöhemmin työsuhteen aikana. Lukemat paranivat viitisen prosenttia viime vuodesta.
3. 76 % vastaajista kertoi lukeneensa omavalvontasuunnitelman aina kun sitä on päivitetty ja vastaavasti 24 % vastasi, ettei ole aina lukenut omavalvontasuunnitelmaa päivitysten yhteydessä.
4. Vastaajista 79 % vastasi omavalvontasuunnitelman käytäntöjen toteutuvan työssään, 18 % vastasi käytäntöjen toteutuvan osittain ja 3 % vastasi, ettei osaa sanoa. Lukemat paranivat muutaman prosentin viime vuoden kyselystä.
5. Vastaajista 25 % vastasi, että omavalvontasuunnitelma tukee asiakkaan turvallisuutta ja arkea erittäin hyvin, 68 % mukaan hyvin, 7 % mukaan kohtalaisesti. Jakauma noudatteli viime vuoden tuloksia.
6. 94 % vastaajista vastasi, ettei ole kohdannut tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelmaa ei olisi noudatettu. 6 % kertoi kohdanneensa sellaisia tilanteita. Avointen vastausten (5 kpl) mukaan poikkeamissa oli kyse esimerkiksi siitä, että dokumentointi ei ollut riittävän laadukasta,

25

työparin työ ei ollut riittävän laadukasta ja avopalveluissa oli ollut haastetta sijaisen nimeämisessä. Prosentit heikkenivät kahdella viime vuoteen nähden.

7. 75 % vastaajista tiesi, mitä omavalvontavastuita hänellä on työntekijänä, 24 % tiesi osittain ja 2 % kertoi, ettei tiedä. Tämän osa-alueen osalta tulokset paranivat 5 %:lla viime vuoden kyselystä.
9. 90 % vastaajista kertoi saaneensa selkeät ohjeet toimia, jos havaitsee laiminlyöntejä tai puutteita omavalvontaan liittyvissä käytännöissä. 10 % vastasi, ettei ole saanut ohjeita. Kysymyksen tulokset paranivat 10 %:lla viime vuodesta.
10. 81 % henkilöstöstä vastasi tietävänsä, miten laatupoikkeamailmoitus tehdään ja vastaavasti 19 % vastasi, ettei tiedä, miten se tehdään. Tulokset paranivat 8 % viime vuodesta.

    13% oli tehnyt laatupoikkeamailmoituksen ja 87 % ei ollut tehnyt sitä.

    Laatupoikkeamailmoituksella ilmoitetaan matalalla kynnyksellä asiakastyössä tapahtunut laatupoikkeama laatutyöryhmälle, joka käsittelee ilmoituksen, varmistaa asianmukaisen toiminnan, antaa palautteen ja ennaltaehkäisevästi ohjeistaa koko Poutapolkua välttämään vastaavia tilanteita.

11. Toista kertaa mukana oli kysymys koskien dokumentoinnin tasosa Poutapolussa. 95 % vastasi dokumentoinnin tason olevan hyvä tai erittäin hyvä. 5 % vastaajista koki dokumentoinnin tason kohtalaiseksi. Tulokset paranivat 8 % viime vuodesta.
    96 % vastaajista koki saaneensa laadukkaan dokumentoinnin tueksi riittävästi tukea ja perehdytystä ja 4 % ei kokenut saaneensa tukea riittävästi. Tulokset paranivat viime vuodesta 6 %:lla.

    76 % vastaajista oli osallistunut Poutapolun sisäisiin dokumentointikoulutuksiin, 24 % ei. Dokumentointikoulutukset saivat avoimissa vastauksissa myönteisiä palautteita sisällöstä ja koulutusotteesta. Muutamassa vastauksessa toivottiin lisää alueellisuutta ja Kanta-sidonnaisuutta.

Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista

Kyselyn mukaan omavalvontasuunnitelman tunnettuus on jatkunut Poutapolussa hyvällä ja vastausten mukaan Poutapolun toiminnassa noudatetaan omavalvontasuunnitelmaa.

Kehityskohtina kyselyn perusteella jalkautetaan seuraavia asioita:

Lisätään keskustelua henkilöstön kanssa siitä, kuinka tärkeää omavalvontasuunnitelma on lukea aina päivitysten yhteydessä. Jatketaan keskustelua siitä, miten laatupoikkeama tehdään, jotta tietoisuus sen tekemisestä paranee entisestään.

Jokainen alue/yksikkö saa kyselystä omat tuloksensa ja päivittää sekä raportoi alueen/yksikönomavalvontasuunnitelmaa niiden pohjalta.

26

HYVÄKSYTTY POUTAPOLKU OY:N JOHTORYHMÄSSÄ 8.10.2026

27