OMAVALVONTASUUNNITELMA

POUTAPOLKU OY, ITÄ-UUDENMAAN AVOPALVELUT

SISÄLLYS

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 2
2.1 Palvelut ja toimintaperiaatteet 3
2.2 Toiminta-ajatus 3
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 4
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 4
3.2 Konkreettiset keinot laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi 5
3.3 Vastuu palvelujen laadusta 6
3.4 Asiakkaan asema ja oikeudet 7
3.5 Muistutusten käsittely 10
3.6 Henkilöstö 11
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 12
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 13
3.9 Toimitilat ja välineet 13
3.10 Laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 13
3.11 Lääkehoitosuunnitelma 14
3.12 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 15
3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 15
4 Omavalvonnan riskienhallinta 16
4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 16
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 17
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 20
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 20
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 20
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano 20
5.1 Toimeenpano 21

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 21

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Poutapolku Oy

Y-tunnus 3149950-2

Tasalanaukio 3, 21200 Raisio

info@poutapolku.fi

www.poutapolku.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 7.2.2020

Palveluala, joka on rekisteröity: muut sosiaalihuollon avopalvelut

Ohjauskäynnit, tarkastukset yms:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontakäynti 9/2025

Palveluyksikön perustiedot

Poutapolku Oy, Itä-Uudenmaan avopalvelut

OID-koodi: 1.2.246.10.31499502.10.17

Kipinätie 1, 2.krs, 06150 Porvoo

Vastuuhenkilö, avopalvelut: laillistettu sosionomi, perheterapeutti Riikka Terävä, 050-5302894, riikka.terava@poutapolku.fi

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.

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 PALVELUT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tuotamme palvelua Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä yksittäisten asiakkaiden osalta Keski-Uudenmaan- ja Kymenlaakson hyvinvointialueella

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattavat palvelumuodot ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan, sekä asiakaspaikkamäärät (Soteri-päätös 17.12.2025):

- tuetun asumisen palvelut, mielenterveyskuntoutujat, 10 asiakasta
- tuetun asumisen palvelut, päihdekuntoutujat, 10 asiakasta
- Perhetyö, 50 asiakasta
- tehostettu perhetyö, 50 asiakasta
- avoperhekuntoutus, 10 asiakasta
- ammatillinen tukihenkilötyö lapset ja nuoret, 70 asiakasta
- perheoikeudelliset palvelut: tuetut ja valvotut tapaamiset, 10 asiakasta
- jälkihuolto, 10 asiakasta

Tuotamme palveluita asiakkaan kotiin. Meillä on myös mahdollista toteuttaa palveluja etäpalveluna, mikäli se asettuu asiakkaalle määriteltyisiin tavoitteisiin ja on asiakkaan tilanteen kannalta järkevää, edistää asiakkaan tilannetta ja on tilaajan hyväksymä.

Emme toteuta alihankintaa. Tilaajana palveluissamme toimii Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ja käyttäjäasiakkaana ovat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaat. Emme käytä tällä hetkellä alihankkijoita.

2.2 TOIMINTA-AJATUS

Missiomme on tuottaa asiakaslähtöistä hyvinvointia. Poutapolku Oy tuottaa vahvaa, osaavaa, iloista ja reipasta avohuollon palvelua sosiaalihuollon, lastensuojelun sekä aikuissosiaalityön asiakkaille.

Kaikki työ Poutapolussa perustuu alan lainsäädäntöön: sosiaalihuolto-, lastensuojelu-, asiakas- ja kehitysvammalakiin sekä YK:n julistamiin lasten oikeuksiin.

Nojaamme kaikessa työssä myös sosiaalityön työotteeseen ja orientaatioon hyödyntäen tilanteittaista vuorovaikutusta, jossa ylhäältä-alas-asiantuntijuuden sijaan asiantuntijuus ja työn tavoitteet muodostuvat aidossa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Työskentelyn eettisenä pohjana toimivat sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet, jotka ovat saatavilla osoitteessa:

https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a

Lainsäädännön, etiikan, työotteen ja arvojen läpivienti Poutapolku Oy:ssa tapahtuu heti rekrytointivaiheessa, jossa kerrotaan yrityksen toiminta-ajatus. Tämän jälkeen edellä mainitut asiat ovat esillä säännöllisesti yhteisissä tapaamisissa ja koulutuksissa.

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
- Kouluttautuminen on edellytys laadukkaaseen työhön.

3 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma ohjaa työtämme Poutapolussa. Omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Jokainen työntekijä tuntee ja noudattaa omavalvonnassa kuvattuja toimintatapoja. Omavalvontaohjelman keinoin varmistamme henkilöstön sitoutumisen konkreettisesti omavalvontaohjelmaan ja omavalvonnan toteutumiseen alueella.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Meillä Poutapolussa asiakas on aina oman elämänsä ja asiansa asiantuntija. Asiakkaan kohtaaminen on työmme tärkein osaalue.

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Poutapolussa laatuvaatimuksiin kuuluvat laadukas asiakaslähtöinen asiakastyö, joka toteutetaan hyvinvointialueelle tehdyn palvelulupauksen mukaisesti. Laadukkaaseen asiakastyöhön kuuluvat asiakkaan arvostava kohtaaminen, tavoitteellinen muutostyö huomioiden asiakkaan oman tilanteen ja mahdollisuuden muutoksen saavuttamiseen sekä avoin ja korkealaatuinen dokumentointi. Laatuvaatimustemme mukaisesti asiakkaan yksilölliset kyvyt ja kokonaistilanne on huomioitava työotteessamme. Toteutamme asiakasta osallistavaa dokumentointia ja näin varmistamme myös tavoitteellisen työotteen ja asiakkaan osallisuuden omaan elämään koskevissa asioissa.

Laadun seuranta ja mittaaminen toteutuvat tiiviin ja työntekijöiden lähellä olevan esihenkilötyön ansiosta päivittäin. Esihenkilöt ohjaavat ja keskustelevat työntekijöiden kanssa säännöllisesti tavoitteellisesta ja asiakasta kunnioittavasta työotteesta. Esihenkilöllä on kohtuullinen määrä alaisia, mikä varmistaa sen, että aikaa on riittävästi heidän tukemiseensa. Lisäksi toteutamme dokumentoinnin seurantaa niin käyntikirjausten kuin kuukausikoosteiden osalta. Ohjaamme työntekijöitä ja annamme palautetta päivittäin. Laadukkaan dokumentoinnin taustalla on säännöllisesti toistuvat Poutapolun sosiaalityöntekijän dokumentointikoulutukset. Kirjoitamme subjektissa tuoden esille asiantuntijuuttamme sosiaalialan asiantuntijoina. Dokumentoimme asiakaan näkemyksen ja kokemuksen ja huomioimme sen myöhemmässä vaiheessa työskentelyämme. Reagoimme nopeasti, mikäli asiakas on tyytymätön tai on kokenut tulleensa kohdelluksi huonosti. Keskustelemme yhdessä tasa-arvoisesti asiakkaan kanssa, lisäämme asioista molemminpuolista ymmärrystä, korjaamme toimintatapaamme ja sovimme konkreettisesti muutettavista tai erityisesti huomioon otettavista asioista. Laatupoikkeamat käsittelemme aina Poutapolun laatutiimissä ja laatuvastaavan kanssa.

Laadun mittareina Itä-Uudenmaan avopalveluissa toimivat poikkeamien määrän ja laadun seuranta sekä tilastointi, säännöllisesti tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt sekä jatkuva, viikoittainen ja kuukausittainen asiakastyön dokumentoinnin laadun seuranta. Edelleen laatumittarina toimii kausiyhteenvetojen yhteydessä oleva numeerinen arvio työskentelystä, mikä syventää kirjallista yhteenvetoa.

3.2 Konkreettiset keinot laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi

Konkreettisesti asiakkaan asiakasturvallisuus varmistetaan huolellisella työntekijän perehdytyksellä ja jatkuvalla esihenkilön tuella ja yhteisellä reflektoinnilla. Asiakasturvallisuudessa panostamme avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen dokumentoinnin ja yhteydenpidon suhteen. Työntekijöillämme on kykyä sanoittaa asioita avoimesti asiakkaan kanssa ja tahdomme tehdä aitoa yhteistyötä asiakkaan kanssa.

Kiinnitämme erityistä huomioita jo rekrytointivaiheessa työntekijän soveltuvuuteen. Työntekijällä tulee olla kokemusta asiakastyöstä. Perehdytysvaiheessa käymme erityisesti läpi asiakassuhteen erityispiirteistä, asiakkaan kohtaamisesta ja kunnioittamisesta, sekä puhutaan jo ennalta tilanteista, jotka voivat aiheuttaa ärtymystä, turhautumista tai muita kielteisiä tunteita. Työntekijän tukena on ympäri vuorokauden tavoitettavissa oleva esihenkilö, jolle ohjeistetaan soittamaan heti, kun asiakasasia vähänkin pohdituttaa. Esihenkilöltä edellytetään lisäksi aitoa ja päivittäistä kiinnostusta työntekijän ja asiakkaan tilanteeseen. Hyvällä ja säännöllisellä yhteydenpidolla ehkäistään tilanteita, joissa epäasiallista kohtelua voisi syntyä. Myös työnohjaus ja tiimipalaverit toimivat ennaltaehkäisevinä ja ammatillisuutta varmistavina foorumeina.

Asiakkaan kanssa käydään läpi hänen oikeutensa antaa palautetta epäasiallisesta kohtelusta. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan heti esihenkilön tietoon tilanteet, missä asiakas on tyytymätön kohteluunsa.

Konkreettisena laadun varmistajana on asiantunteva henkilöstö. Poutapolku on 2020 perustettu yritys ja meillä perustajilla on pitkä kokemus ja laaja verkosto sosiaalialalta. Tämä tunnettuus auttaa henkilöstön rekrytoinnissa. Hyvä henkilöstöpolitiikka on peruspilari motivoituneelle ja hyvinvoivalle henkilöstölle. Motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö tekee hyvää ja laadukasta työtä. Rekrytointeja tehdään vastuullisesti ja huolellisesti. Rekrytoimme kokemusta ja osaamista omaavia ammattilaisia. Huomioimme rekrytoinneissa hyvinvointialueiden puitesopimusten vaatimukset suhteessa henkilöstön osaamiseen ja pätevyyksiin. Pyrimme soittamaan rekrytointivaiheessa mahdolliset suosittelijat läpi. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan Lupa- ja valvontaviraston (LVV) rekistereistä. Rikosrekisteriote tarkastetaan ennen työsuhteen alkua ja tarkastuspäivämäärä merkitään ylös.

Konkreettisena asiana varmistaa laatua on henkilöstön hyvä perehdyttäminen ja täydennyskouluttaminen. Poutapolussa noudatamme perehdytyssuunnitelmaa, joka sisältää perehdytyksen toimintaympäristöön, asiakastyöhön sekä hallinnollisiin järjestelmiin. Esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Osana perehdytysprosessia käydään tarkasti läpi omavalvontasuunnitelma.

Työyhteisön kehityssuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutusta ohjaavat työntekijän kiinnostuksen kohteet, alueelliset asiakastyön tarpeet ja puitesopimusten ehdot sekä alan kehittyvä toimintaympäristö.

Poutapolku kouluttaa henkilöstöään jatkuvasti myös sisäisesti laatupäivien, dokumentointikoulutusten, lastensuojelulakikoulutuksella sekä muiden ajankohtaisten kokonaisuuksien osalta.

3.3 Vastuu palvelujen laadusta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö(t), ja tiimivastaava, joilla on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito, palvelualuejohtaja ja työntekijät. Henkilökunnalta pyydetään palautetta omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista puutteista. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kolmesti vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun toimistossa, henkilöstön intrassa koko henkilöstön saatavilla sekä Poutapolun verkkosivuilla.

Palveluyksikön omavalvonnan suunnittelusta, päivittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta vastaavat:

Riikka Terävä, valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö, laillistettu sosionomi, perheterapeutti 050-5302894, riikka.terava@poutapolku.fi

Sanna Hansén-Rytsölä, tiiminvastaava, laillistettu sairaanhoitaja, 050 362 6657, sanna.hansen-rytsola@poutapolku.fi

Janne Telén, palvelualuejohtaja, laillistettu sosiaalityöntekijä, janne.telen@poutapolku.fi, 044-0259030

Itä-Uudenmaan avopalveluyksikön omavalvonnan vastuujärjestelmä kuvattuna:

- vastuu laadukkaan asiakastyön tekemisestä: koko henkilöstö
- vastuu omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta, laatimisesta ja päivittämisestä: tiiminvastaava, vastuuhenkilö Riikka Terävä, tiimivastaava Sanna Hansen-Rytsölä, vastaava palvelualuejohtaja, sos.tt. Janne Telén
- alueen omavalvontaa tukee ja seuraa Poutapolun valtakunnallinen laatutiimi, sitä vetää palvelualuejohtaja, sos.tt. Janne Telén

Konkreettisesti omavalvontaa tehdään päivittäin. Poutapolun Itä-Uudenmaan avopalveluissa vastuussa omavalvonnan valvonnasta ja toteutumisesta ovat tiiminvastaavat. He vastaavat kokonaisuudessaan konkreettisesta toiminnan johtamisesta, asiakastyön toteutumisesta ja laadusta. Heidän tukenaan on Poutapolun palvelualuejohtaja, joka valvoo alueen toimintaa, ohjaa ja tarvittaessa puuttuu omavalvonnallisiin asioihin alueella. Tiimivastaavat käytännössä toimivat osana laadukasta asiakastyötä varmistamalla alueen puitesopimuksen mukaisen toiminnan toteutumisen, asiakkaan osallisuuden ja laadukkaan työn kokonaisuudessaan. Työntekijällä on vastuulla toteuttaa työtään omavalvonnan, alueen puitesopimuksen ja muiden ohjeistusten mukaisesti.

Poutapolun palveluyksiköiden tukena toimii Poutapolun valtakunnallinen laatutiimi, joka tukee palveluyksiköitä laatuvaatimuksen noudattamisessa konsultoimalla, ohjeistamalla ja luomalla yhtenäisiä laatukäytäntöjä. Laatutiimiä voi konsultoida alueiden asioissa. Laatutiimissä myös käydään läpi esiin nousseita laadun kehittämistarpeita ja laatupoikkeamia ja muodostetaan niiden pohjalta tarkennettuja käytäntöjä. Laatutiimiin on koottu asiantuntemusta Poutapolun laajasta ammattilaisjoukosta. Laatutiimiä johtaa palvelualuejohtaja, sosiaalityöntekijä Janne Telén, 044-0259030, janne.telen@poutapolku.fi

Mikäli palvelustamme tulee reklamaatio, kirjataan se huolellisesti ylös. Reklamaatiot käydään huolellisesti läpi paikallisesti ja tarvittaessa valtakunnallisesti laatutiimin toimesta. Reklamaatiota tarkastellaan monitasoisesti, eli arvioimme, onko kyseessä virhe/tapahtuma, joka kulkee läpi koko jonkin prosessin, esimerkiksi laskutus, dokumentointiprosessi jne. Mikäli näin on, virhe korjataan välittömästi ja muuttuneesta prosessista tiedotetaan sekä henkilöstöä että tarvittavia sidosryhmiä.

Yksittäiset virhetapahtumat käydään läpi vastuuhenkilöiden toimesta asianosaisten henkilöiden kanssa tarkasti ja tarvittavin toimenpitein. Samalla sovitaan seurannasta ja tarkastelupisteestä, että virhettä ei pääse uudelleen tapahtumaan. Tarvittaessa asia nostetaan ilmiötasolle ja tiedotetaan muuttuneista käytännöistä koko henkilökuntaa.

Kaikki reklamaatiot käsitellään avoimesti ja virheen tapahduttua se myöntäen. Tiiminvastaavat ovat vastuussa kirjallisista vastauksista reklamaatioihin. Poutapolussa reklamaatioiden nähdään kehittävän toimintaa hyvään suuntaan, vaikka niitä vähän tuleekin.

3.4 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun tilaava sosiaalityöntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin jo harkitessaan ja päättäessään palvelun hankkimisesta asiakkaalle. Asiakkaan asianmukainen ja tavoitteellinen palvelu varmistetaan riittävällä tiedonjakamisella asiakkaan, tilaajan ja Poutapolun kesken. Työskentely aloitetaan tilaajan, asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä asiakaspalaverilla tai tiedon siirrolla, jonka perusteella sosiaalityöntekijä vielä tarkentaa tavoitteita työskentelylle ja laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman. Poutapolun työntekijä laatii puitesopimuksen mukaisesti asiakkaalle yksilöllisen kuntoutus-/palvelu-/toteuttamissuunnitelman.

Poutapolulle annetaan aloitusneuvottelussa tavoitteet, joiden mukaan työskennellään. Kartoitamme samalla asiakkaan omia tavoitteita ja häntä tukevan verkoston mahdollisuutta tukea asiakasta nykytilanteessa.

Käytössämme on osallistava dokumentointi ja arvioimme kuukausittain asiakkaan kanssa palvelun etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista. Asiakas kertoo oman mielipiteensä ja kokemuksensa palvelustamme, näin tuemme asiakkaan asiantuntijuutta omassa elämässään. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä hänelle sopiva yksilöllinen kuntoutus- / palvelusuunnitelma. Suunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan ja tilaajan kanssa käytävien arviointineuvottelujen yhteydessä tai silloin, kun asiakkaan tilanne muuttuu huomattavasti ja

työskentelyotetta täytyy muuttaa. Huomioimme asiakkaan toiveita työskentelyotteessamme pitäen kuitenkin työskentelyn tavoitteellisena ja laadukkaana.

Palvelu-/kuntoutusuunnitelma on kirjattu asiakastietojärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa, minkä kanssa vuorovaikuttaa kausiyhteenveto, mikä myös tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Tämä prosessi varmistaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen tavoitteellisen toiminnan ja asiakkaan osallisuuden.

Avopalvelujen lähtökohta on vapaaehtoisuus, mikä tuo työskentelylle raamit. Asiakas on oman elämänsä subjekti ja häntä tuetaan hänen lähtökohdistaan kohti yhdessä määriteltyjä tavoitteita. Asiakas kohdataan aidosti ja arvostaen. Asiakasta tuetaan elämään omannäköistä ja yksilöllistä elämää esimerkiksi auttamalla häntä saamaan asianmukaiset ja hänelle kuuluvat palvelut ja etuudet, tukemalla itsetuntoa ja omanarvontunnetta sekä asiakkaan sosiaalisia suhteita. Asiakas osallistuu jokaisella tapaamisella työskentelyn sisällön suunnitteluun ja työskentelyssä otetaan asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioon. Dokumentointi on asiakasta osallistavaa. Asiakkaalle selvitetään dokumentoinnin tarkoitus ja hän osallistuu esimerkiksi kausiyhteenvetojen tekemiseen.

Asiakas on tietoinen kaikesta yhteydenpidosta verkostoon ja läheisiin. Lapsiasiakkaille ja heidän huoltajilleen kerrotaan lastensuojeluilmoitusvelvollisuudestamme.

Asiakkaan kanssa käydään läpi hänen oikeutensa antaa palautetta epäasiallisesta kohtelusta työntekijän esihenkilölle ja palveluntilaajalle. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan heti esihenkilön tietoon tilanteet, missä asiakas on tyytymätön kohteluunsa.

Mikäli työntekijä, esihenkilö tai työkaveri saa tietää asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, siihen puututaan välittömästi keskustelun avulla, kartoitetaan tilanne ja sovitaan toimenpiteet. Tarvittaessa noudatetaan huomautus- ja/tai varoitusmenettelyä.

Palautteen tullessa asiakkaalta tai tämän omaisilta hoitavat asiaa yhdessä työntekijä ja esihenkilö. Tilanne selvitetään, ja tilanteen mukaan, joko työntekijä tai esihenkilö ovat yhteydessä asiakkaaseen ja sopivat asian selvittämisestä. Asiakkaalle tiedotetaan yhteydenpidosta sosiaalityöntekijään ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä muistutus sekä mahdollisuudesta olla yhteydestä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Asiasta tehdään muistiinpanot asiakastietojärjestelmään. Asiakasta kannustetaan olemaan yhteydessä Poutapolun esihenkilöön. Konkreettisesti varmistamme asiakkaan oikeuden hyvään kohteluun kertomalla asiakkaalle heti työskentelyn alussa muistutusmenettelystä. Lisäksi kannustamme asiakasta avoimeen dialogiin kanssamme, jotta asiakkaan oikeus hyvään kohteluun toteutuu koko työskentelyn ajan.

Asiakassuhde perustuu vuorovaikutukseen, tilanteittaiseen asiantuntijuuteen, johon kuuluu palautteen antamisen mahdollistaminen ja toiminnan välitön suuntaaminen palautteen mukaan. Palautteen kautta kehitämme jatkuvasti palveluitamme ja omavalvontaa.

Päivittäisen asiakastyön ja avoimen vuorovaikutuksen lisäksi palautetta kannustaa antamaan osallistava dokumentointiprosessi (päivittäiskirjaukset ja kausiyhteenveto), jossa asiakkaan kanssa yhdessä kirjataan hänen mielipiteensä palvelusta, sen sisällöstä, laajuudesta ja asiakkaan omista toiveista. Poutapolulla kysytään asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti asiakasprosessin aikana verkkolomakkeella niin käyttäjäasiakkailta kuin tilaajilta.

Palaute huomioidaan välittömästi asiakastyössä, mikäli se on perusteltua ja toimii asiakkaan parhaaksi. Palautteiden perusteella on esimerkiksi kehitetty dokumentointia entistä asiakaslähtöisempään suuntaan kouluttamalla työntekijöitä asiakasdokumentoinnin kielessä, tyylissä ja otteessa. Asiakaspalautteet nostetaan myös tarvittaessa ilmiötasolle ja koulutetaan koko työyhteisö ilmiön kohtaamiseen.

Varmistamme asiakkaan osallisuuden palvelun toteuttamiseen ja suunnitteluun ottamalla heti asiakassuhteen alussa puheeksi hänen subjektiivisen asiantuntijuutensa omassa elämässään ja mahdollisuuden vaikuttaa työskentelyn sisältöihin, aikataulutuksiin ja toteuttamistapoihin huomioiden työskentelyn ammatilliset tavoitteet ja asiakkaan tilanteen muutostarpeet.

Asiakkaan itsemääräämistä ohjaavat ohjeet löytyvät omavalvontasuunnitelmastamme. Asiakkaan itsemääräämisen toteutumisesta vastaa asiakkaan oma työntekijä ja alueen aluevastaava. Varmistamme ohjeiden toteutumisen keskustelemalla työntekijöiden kanssa jatkuvasti asiakkaan asemasta ja oikeudesta. Työntekijät vahvistavat omalla allekirjoituksellaan sen, että ovat perehtyneet omavalvontasuunni-telmaamme ja ymmärtävät sen sisällön käytännön työssä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Anette Karlsson, anette.karlsson@itauusimaa.fi, 040-5142535, puhelinaika ma ja to klo 9-13.

Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu **Lupa- ja valvontavirastoon kokemastaan epäkohdasta palveluissamme. Kantelun voi tehdä verkkolomakkeella vahvan tunnistautumisen kautta. Lomake ohjaa tämän jälkeen täyttämään tarvittavat tiedot. Lomake löytyy osoitteesta:** Lupa- ja valvontaviraston sähköinen asiointi

Lupa- ja valvontaviraston puhelinnumero henkilöasiakkaille on: 0295 256 930 (maanantai-perjantai klo 9-15
Sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Postiosoite: 00102 Eduskunta
Käyntiosoite: Arkadiankatu 3
Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)
oikeusasiamies@eduskunta.fi

https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-eduskunnan-oikeusasiamiehelle

Lapsen etu palveluissamme:

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu.

Jos alaikäisen henkilöä koskevassa yksittäisessä sosiaalihuollon asiassa on perusteltu syy olettaa, että huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua, tulee hyvinvointialueen tehdä holhoustoimesta annetun lain 72 §:ssä tarkoitettu hakemus tai 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi alaikäiselle, jos se on tärkeää alaikäisen edun turvaamiseksi. Alaikäisen toivomukset ja mielipide asiassa on selvitettävä 1 momentissa tarkoitetulla tavalla.

Aikuisasiakkaiden kanssa työskenneltäessä on Poutapolun työntekijät koulutettu tunnistamaan lapsen asema ja oikeudet työskentelyssä. Kerromme asiakkaalle lastensuojeluilmoitusvelvollisuudestamme ja

velvollisuudesta ilmoittaa edunvalvojan tarpeestamme. Työntekijämme arvioi, onko tilanne sellainen, että huoltaja ei pysty puolueettomasti valvomaan lapsen etua ja on yhteydessä tällaisessa tilanteessa lapsen sosiaalityöntekijään. Aikuisasiakkaiden kanssa työskentelyssä huomioidaan aina myös asiakkaan vastuulla olevan lapsen tilanne ja tarvittaessa olemme yhteydessä lapsiperheiden palveluihin tai lastensuojeluun palvelun tarpeen arvioimiseksi tai lisätuen saamiseksi.

Menettelyohje lapsen edun ensisijaisuuden ja puhevallan varmistamisesta:

Itä-Uudenmaan avopalveluissa jokainen työntekijä perehdytetään lapsen oikeuksia ja etua koskevaan lainsäädäntöön sekä yksikön sisäisiin toimintaperiaatteisiin. Palvelun alussa työntekijä arvioi yhdessä huoltajien ja tarvittaessa muiden ammattilaisten kanssa lapsen kokonaistilanteen, vahvuudet ja tuen tarpeet. Lapsen mielipide selvitetään ikä- ja kehitystasolle sopivin menetelmin, esimerkiksi keskustelun, leikin tai kuvakorttien avulla. Lapsen näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan ja niitä hyödynnetään palvelun toteutuksessa. Työntekijät seuraavat säännöllisesti palvelun vaikutuksia ja tarvittaessa tekevät muutoksia niin, että lapsen etu ja oikeudet toteutuvat koko palveluprosessin ajan.

Kuvaus erityisen tuen tarpeiden huomioimisesta palvelujen antamisessa ja kehittämisessä:

Kartoitamme asiakkaiden tarpeet systemaattisesti palvelun aloitusvaiheessa sekä säännöllisin välein palvelun aikana. Erityisen tuen tarpeessa olevien lasten ja nuorten kohdalla tehdään tiivistä yhteistyötä esimerkiksi neuvolan, koulun, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon kanssa. Palvelut räätälöidään yksilöllisesti niin, että ne tukevat lapsen ja perheen arkea konkreettisilla ja käytännönläheisillä ratkaisuilla. Kehittämistyössä hyödynnetään asiakaspalautetta, perheiden kokemuksia sekä henkilöstön havaintoja, jotta palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin erilaisten perheiden ja lasten tarpeisiin. Erityistä huomiota kiinnitetään turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen kotiympäristössä. Kohtaamisen tulee olla lapselle turvallinen, jotta muutostyöskentely mahdollistuu.

Alaikäiselle lapselle kerrotaan selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla asiakassuhteen alkaessa, mitä tietoja kirjaamme ja kenen luettavaksi ne menevät. Mikäli alaikäinen asiakkaamme haluaa kieltää tietojensa luovuttamisen, olemme yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja kerromme hänelle huolellisesti asiakkaan perustelut. Sosiaalityöntekijä päättää mahdollisesta tietojen rajoittamisesta.

3.5 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle (aluevastaavalle) tai johtavalle viranhaltijalle. Käytännössä muistutuksen käsittelemisestä vastaa toimintayksikön vastuuhenkilö omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Omavalvonta ohjeistaa muistutuksen menettelytavoista. Muistutuksessa olevat epäkohdat käsitellään työntekijän kanssa ja tehdään välittömästi muutoksia työotteeseen ja annetaan kirjallinen vastaus asiakkaalle muutoksista. Muistutuksessa olevat asiat, niiden takia tapahtuvat muutokset työskentelyssä ja/tai koko yksikön toimintatavoissa käydään keskustellen läpi myös asiakkaan kanssa kirjallisen vastineen lisäksi. Alamme kehittämään välittömästi työtapoja ja epäkohtia yksikössämme ja viemme asian myös muiden Poutapolun yksiköiden tietoon ja huomioitavaksi omavalvonnassa.

Muistutuksen voi tehdä asiakas ja myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana pidetään yhtä kuukautta, mutta Poutapolussa pyritään vastaamaan muistutukseen jo viikon kuluessa.

Lupa- ja valvontaviraston ohje muistutuksen käsittelyyn:

https://lvv.fi/sosiaaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn

Muistutukseen annettava vastaus pitää olla ymmärrettävä, selkeäkielinen ja sävyltään asiallinen, eikä se saa sisältää vierasperäisiä sanoja, kuten lääketieteellisiä termejä. Hyvä vastaus on objektiivinen ja perustuu asiakas- ja potilasasiakirjoihin sekä hankittuun selvitykseen palveluun ja hoitoon osallistuneilta ammattihenkilöiltä. Lisäksi esimerkiksi toimintayksikön toimintaohjeita, laitteiden käyttöohjeita, suosituksia (esimerkiksi Käypä hoito) ja lainsäädäntöä voidaan käyttää perusteina.

Muistutukseen annettavassa vastauksessa keskeiset tapahtumat kuvataan aikajärjestyksessä tiivistetysti, ja siinä vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin ja/tai kommentteihin. Hyvä vastaus sisältää arvion siitä, onko toimittu oikein tai onko hoidossa tai palvelussa havaittu puutteita tai muita epäkohtia. Lisäksi on syytä arvioida, onko toimintayksikössä tarpeen ryhtyä kehittämistoimenpiteisiin ja jos on, niin minkälaisiin ja millä aikataululla.

Hyvä muistutusvastaus sisältää ainakin seuraavat asiat:

- vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin
- tiiviin kuvauksen tapahtuneesta
- tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty
- arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin
- arvion siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla tai ongelmilla on ollut asiakkaalle tai potilaalle (virheellisestä toiminnasta tai muista epäkohdista ja mahdollisesta potilasvahingosta on syytä esittää pahoittelut)
- arvion siitä, tarvitaanko toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa kehittämistoimenpiteitä ja jos tarvitaan, niin onko niihin jo ryhdytty tai mikä on niiden aikataulu
- yksikön yhteystiedot muistutuksen tekijälle mahdollisia lisäkysymyksiä varten
- ohjeet asian eteenpäin viemiselle Potilasvakuutuskeskukseen, jos muistutuksen käsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esimerkiksi potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu.

Vastaus muistutukseen lähetetään aina asiakkaalle ja se voidaan laittaa tiedoksi hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle / palvelun maksajalle. Vastaus muistutukseen toimitetaan aina myös Lupa- ja valvontavirastolle mikäli se on siirretty Lupa- ja valvontavirastosta palvelun tuottajalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi viikko. Muistutusvastaukset tekee asiakkaan omatyöntekijä yhdessä esihenkilön kanssa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lomake muistutuksen tekoon:

https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2024/01/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas.pdf

Poutapolun palveluyksikön muistutukset vastaanottava henkilö:

Riikka Terävä, valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö, laillistettu sosionomi, perheterapeutti 050-5302894, riikka.terava@poutapolku.fi

Sanna Hansén-Rytsölä, tiiminvastaava, laillistettu sairaanhoitaja, 050 362 6657, sanna.hansen-rytsola@poutapolku.fi

3.6 HENKILÖSTÖ

Poutapolun Itä-Uudenmaan avopalveluyksikössä työskentelee 15 ohjaajaa vakituisessa työsuhteessa. Heistä kaksi henkilöä työskentelee tiiminvastaavina. Henkilöstöstä 13 on sosionomia ja 2 sairaanhoitajaa. Lisäksi yksikössä työskentelee 1 sosionomi tuntityöntekijä.

Tarkastamme jo rekrytointivaiheessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattinumeron ja rekisteröinnin. Rekrytoimme ainoastaan puitesopimusehtojen täyttäviä henkilöitä. Lisäksi varmistamme jo rekrytointivaiheessa sen, että hakijalla on riittävä täydennyskoulutus ja osaaminen tehtävään. Varmistamme työntekijöidemme ajantasaista osaamista. Täydennyskoulutamme työntekijöitä säännöllisesti. Itä-Uudenmaan henkilöstöllä toteutuu säännöllisesti dokumentointi 1. ja 2. koulutukset, lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakikoulutukset sekä erilaisia ammatillista osaamista tukevia opintopiirejä (muun muassa päihdetyö, väkivaltatyö, varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen). Ensiapukoulutus on jokaisella työntekijällä ajan tasalla. Toimimme työyhteisön kehityssuunnitelman mukaisesti henkilöstön täydennyskoulutusten osalta ja toteutamme vähintään kolme koulutuspäivää/vuosi/työntekijä.

Henkilöstön ajantasainen osaaminen ja ammattitaito ovat tärkeässä roolissa toimintayksikön arjessa. Varmistamme henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa muun muassa säännöllisesti toteutuvilla esihenkilön ja työntekijän välisillä tapaamisilla ja jatkuvalla esihenkilön päivystämisellä. Työnohjaukset ja tiimineuvottelut osaltaan tukevat ammattitaitoa ja osaamista. Toimimme työyhteisön kehityssuunnitelman mukaan. Työyhteisön kehityssuunnitelma on nähtävillä henkilöstön Intrassa. Työyhteisön kehityssuunnitelma on käyty perusteellisesti läpi työsuojeluorganisaatiossa ja luottamusmiestoiminnassa. Henkilöstö perehdytetään tehtävään Poutapolun perehdytysohjelman avulla. Perehdytyspolku löytyy kattavasti myös Poutapolun Intrasta. Lisäksi henkilöstö perehdytetään ja ohjataan uusiin asiakkuuksiin huolellisesti perehdyttäen asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta. Poutapolun perehdytysohjelman kokonaisuudet ovat: työsuhdeasiat, tietosuoja-asiat, asiakastyöhön liittyvä lainsäädäntö, asiakastietojärjestelmä ja sen käyttö, muut järjestelmät, rahan, luottokortin, ajoneuvojen käyttö, turvallisuus ja asiakasturvallisuus, asiakastyön sisältö ja puitesopimusten ehdot sekä edellytykset.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella asuu myös ruotsinkielisiä asiakkaita ja meillä työskenteleekin kaksikielisiä ohjaajia. Keskustelemme riittävästä kielitaidosta jo rekrytointivaiheessa. Työhakemus tehdään kirjallisesti suomeksi, mistä pystyy arvioimaan suomen kielen kirjoittamisen tasoa. Työntekijä arvioi oman kielitaitonsa ja me arvioimme asian rekrytointivaiheessa riittäväksi.

Itä-Uudenmaan toimintayksikön alueella ei työskentele sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, vaan työntekijämme ovat alueella hyväksyttävään ammattiin jo valmistuneita, riittävällä työkokemuksella ja täydennyskoulutuksilla olevia työntekijöitä.

Työntekijöiden rikostausta selvitetään kirjallisesti todistamalla ennen työsuhteen alkamista lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa työskenteleviltä sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä.

Käytännössä työntekijä esittää rikosrekisteriotteen esihenkilölle, joka kirjaa esityspäivämäärän henkilöstöjärjestelmään.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Itä-Uudenmaan avopalveluita tuottavassa yksikössä toimii vakituisten kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi kattava ammattitaitoinen sijaisverkosto sekä alueen vastuu palvelualuejohtaja, sosiaalityöntekijä. Jokaisella asiakkaalla on nimettynä varalla oleva työntekijä, joka työskentelee asiakkaan kanssa, mikäli hänen varsinainen työntekijänsä estyy työskentelemästä. Mikäli molemmat asiakkaalle nimetyt työntekijät estyvät, silloin asiakkaan kanssa työskentelee asiakkaan tilanteeseen hyvin perehdytetty sijainen, alueen esihenkilö, tai palvelualuejohtaja. Sijaisjärjestelmämme toimii kaikkina päivinä ympäri vuoden.

Konkreettisena keinona toimintamallina on hyvä henkilöstöpolitiikka koko henkilöstön kanssa. Lisäksi riittävä sijaisverkosto varmistaa palveluiden toiminnan jokaisessa tilanteessa. Palveluyksikkö tuottaa ilmoituksenvaraisia avopalveluita. Henkilöstö mitoitetaan aina olemassa olevaan asiakasmäärään sopivaksi. Henkilöstöllä on tarkoituksenmukainen koulutus ja osaaminen tehtävään. Reagoimme rekrytoimalla, mikäli olemassa olevassa henkilöstönmäärässä tapahtuu muutoksia.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä asiakkaan asioista vastaavan sosiaaliviranomaisen kanssa säännöllisesti puheluin ja dokumentoinnin avulla. Asiakkaan tilanteesta toimitamme tilaajalle puitesopimusten mukaisesti yhteenvedon ja käyntikirjaukset. Muiden verkostoon kuuluvien kanssa teemme yhteistyötä asiakkaan luvalla ja pääasiassa asiakkaan kanssa. Näin varmistamme asiakkaan osallisuuden toteutumisen. Osallistumme verkostoyhteistyöhön aina kun se on asiakkaan näkökannalta tarkoituksenmukaista ja tilaaja on arvioinut osallistumisen tarpeelliseksi.

Tarjoamme palvelua asiakkaalle myös muissa palveluyksiköissämme tarvittaessa. Yhteistyömme Poutapolun sisällä toteutuu asiakkaan luvalla tilaajan toiveesta ja asiakkaan tarpeisiin vastaten. Yhteistyö toimii yhteisen asiakaskirjausjärjestelmän ja muiden viestintävälineiden avulla.

3.9 Toimitilat ja välineet

Palveluyksikkömme toimitilat sijaitsevat Itä-Uudellamaalla kodinomaisessa toimistossa. Toiminta kotiin vietävissä avopalveluissa tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona ja satunnaisesti asiakkaan kanssa voidaan vierailla toimistolla esimerkiksi pitämässä palavereja tai hoitamassa asioita. Poutapolulla on asiakastyöhön soveltuvat ja toimivat tilat, missä on huomioitu eri asiakasryhmien tarpeita. Poutapolussa on kiinnitetty erityistä huomiota myös tilojen turvallisuuteen. Tilat ovat kodinomaiset ja niissä on ruoanlaitto mahdollisuus.

Toimitiloissamme on tarvittavat ensiapuvälineet ja kaikessa on huomioitu niin asiakkaan kuin työntekijän turvallisuus. Olemme toimitiloissamme satunnaisesti, koska toiminta tapahtuu pääosin asiakkaan kotona ja muussa luonnollisessa ympäristössä. Toimistolla ollaan pääasiassa aina yhden asiakkaan kanssa kerrallaan, näin varmistamme asiakkaan yksityisyyden suojan. Toimitiloissamme on huomioitu äänieristys.

Huomioimme asiakastilanteissa toimitilojemme turvallisuuden (esimerkiksi tapaamispaikkatoiminnassa). Toimitiloissamme ei ole välineitä, jotka voisivat olla vaarallisia. Tarkastamme säännöllisesti viikoittain välineiden asianmukaisen kunnon.

Palveluyksiköllä on laadittuna pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Ne löytyvät toimistolta ja ne on päivitetty vuokranantajan toimesta heinäkuussa 2025. Suunnitelmat on käyty läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja harjoiteltu kokoontumaan pihalle oikealle kokoontumisalueelle.

3.10 LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ

Poutapolun käyttämä asiakastietojärjestelmä myneva.nappula on Lupa- ja valvontaviraston asiakastietojärjestelmäluokituksen A1-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä, jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Henkilöstö perehdytetään kädestä pitäen esihenkilön toimesta ensimmäisten viikkojen aikana asiakastietojärjestelmän käyttöön. Nappula on luonut asiakastietojärjestelmään selkeät ja toimivat sekä kattavat ohjeistukset ohjelman käyttöön, mitkä ovat jatkuvasti henkilöstön käytössä. Tämän lisäksi Poutapolussa on tehty yrityskohtaiset ohjeet henkilöstölle. Itä-Uudenmaan avopalveluissa on lisäksi tehty aluekohtaisia ohjeistuksia ja asiakirjapohjia tilaajan vaatimusten mukaisesti. Tietojärjestelmätoimittaja tiedottaa uusista toiminnallisuuksista tai muutoksista järjestelmässä. Tiedotamme päivityksistä henkilöstöä reaaliaikaisesti. Osallistumme myös Nappulan tarjoamiin koulutuksiin.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 6/2025. Itä-Uudenmaan avopalveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa tiiminvastaavat Riikka Terävä & Sanna Hansén-Rytsölä sekä palvelualuejohtaja Janne Telén.

Käytämme asiakastietojärjestelmää, joka on suojattu ja toteutettu siten, että rekisterinpitäjän asiakastietojen tietosuoja, säilytys ja käyttö on lain ja sopimusten mukaisella tasolla. Myneva.nappulalla on ISO 9001-laadunhallintajarjestelmän, ISO 27001 tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän, sekä ISO 14001-ymparistohallintajarjestelmän sertifioinnit. Asiakastietojärjestelmän oikeuksien hallinta on Poutapolussa keskitetty hallinnon henkilölle, mikä lisää tietoturvaa. Mikäli yksikössä käytetään alihankintaa, käyttää alihankkija Poutapolun asiakastietojärjestelmää samoin vaatimuksin ja ehdoin kuin Poutapolun työntekijätkin. Itä-Uudenmaan avopalveluissa ei tällä hetkellä käytetä alihankkijoita.

Asiakastietolain 90 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Valviran mukaan asiakastietolain 90 § mukainen merkittävä poikkeama asiakastietojärjestelmässä tarkoittaa sitä, että tietojärjestelmä ei täytä sille asetettuja olennaisia vaatimuksia.

Merkittäviä poikkeamia ovat esimerkiksi

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteentoimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvallisuustodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Mikäli Poutapolun käyttämän tietojärjestelmän vaatimusten täyttymisessä on merkittävä poikkeama, siitä ilmoitetaan välittömästi tuottajalle (myneva.finland). Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan poikkeamasta myös Lupa- ja valvontavirastolle

https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/merkittava-poikkeama.

Mikäli asiakastietojärjestelmässä tulee toiminnan häiriöitä tai katkoksia, Poutapolusta olemme välittömästi yhteydessä tietojärjestelmätoimittajan joka päivä avoinna olevaan asiakaspalveluun ja ilmoitamme vikatilanteesta. Mikäli järjestelmä olisi pidempään pois toiminnasta, siirrymme asiakastapaamisten käsin kirjaamiseen ja muistiinpanoja säilytetään lukitussa arkistokaapissa, kunnes ne saadaan taas siirrettyä asiakastietojärjestelmään. Siirron jälkeen muistiinpanot tuhotaan tietoturvallisesti.

Poutapolun käyttämä asiakastietojärjestelmä on selkeä ja helppokäyttöinen. Nappula-järjestelmä on myös Kanta-yhteensopiva, joten liittyminen lain mukaisessa aikataulussa asiakastiedon arkistoon on toteutettavissa.

3.11 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Yksikössämme on yksi alkometri, joka luokitellaan lääkinnälliseksi laitteeksi. Alkometriä kalibroidaan ja huolletaan säännöllisesti ja tämän suhteen vastuutyöntekijänä toimii Poutapolun Sanna Hansén- Rytsölä.

3.12 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumuksen ja heidän kanssaan käydään läpi Poutapolun tietosuojaseloste. Jokaisen työntekijän kanssa käydään konkreettisesti läpi, mitä tietoturvallinen työote pitää sisällään. Toimiston seinällä on tietosuojan huoneentaulu, mikä ohjaa henkilötiedon asianmukaiseen käsittelyyn. Asiakastieto ja -asiakirjat käsitellään tietoturvallisessa Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Toimistolla on tietosuojajäteastia asiakastietoja sisältäviä tuhottavia dokumentteja varten. Asiakkaiden asioihin liittyvät puhelut käydään äänieristetyssä toimistossa tai niin ettei muita asiakkaita tai ulkopuolisia henkilöitä ole kuulemassa. Asiakkaiden kanssa ei keskustella heidän henkilökohtaisista asioistaan yleisissä tiloissa muiden asiakkaiden läsnä ollessa. Asiakkaiden henkilökohtaisia asioita sisältäviä dokumentteja ei pidetä näkyvillä yleisissä tiloissa eikä toimistossa. Tietosuoja-asioista käydään henkilöstön kanssa keskustelua säännöllisissä tiimipäivissä ja henkilöstöä koulutetaan Poutapolun toimesta tietosuoja-asioissa vähintään kahdesti vuodessa asiakastyön dokumentointikoulutuksessa.

Asiakastietolain mukaisen asiakastietojen käsittelyn toteutumista alueella vastaa yhdessä koko henkilökunta. Vastuuhenkilö Riikka Terävä, riikka.terava@poutapolku.fi on palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksista vastaava johtaja.

Poutapolku Oy:n tietosuojavastaavana toimii Janne Telén, janne.telen@poutapolku.fi

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Poutapolun asiakas voi antaa palautetta Itä-Uudenmaan palveluista Poutapolun www-sivuilla olevan lomakkeen kautta. Toimistolla on myös QR-koodi, joka ohjaa asiakkaan ko. Lomakkeelle. Palaute on matalan kynnyksen palautetta itse asiakastyöstä sekä uhka- ja vaaratilanteista.

Poutapolun Itä-Uudenmaan palveluyksikössä on käytössä sähköinen lomake palautteen keräämiseen. Keräämme palautetta niin käyttäjäasiakkailta kuin tilaaja-asiakkailta säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Palautteen kerääminen rytmittyy asiakasprosessin etenemisen yhteyteen.

Asiakaspalautteiden kautta saatu tieto hyödynnetään palvelujen kehittämisessä konkreettisesti niin, että käymme läpi palveluyksikön henkilöstön kanssa saadut palautteet ja kehitämme yhteistyössä henkilöstön kanssa toimintaamme palautteiden myötä. Palautteiden kautta tarkastelemme ja tarvittaessa tiivistämme johtamista. Palautteita tarkastelemme neljä kertaa vuodessa alueellisesti. Mikäli palautteiden kautta tulee muutettavaa omavalvonnassamme, teemme tarvittavat muutokset palveluyksikön omavalvontaan ja arvioimme myös valtakunnallisesti muutostarvetta.

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

Riskien hallinasta vastaa alueesta vastuussa oleva Poutapolun palvelualuejohtaja, Itä-Uudellamaalla sos.tt. Janne Telén tiiminvastaavien Sanna Hansén-Rytsölän ja Riikka Terävän kanssa. Riskit kartoitetaan aina omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä, vähintään neljän kuukauden välein.

Riskien arviointi tapahtuu siten, että vastuuhenkilöt käyvät läpi asiakasprosessin kokonaisuudessaan riskienhallinnan näkokulmasta ja ”riskikävelevät” läpi asiakkuusprosessin aina aloitusneuvottelusta päätösneuvotteluun. Itä-Uudenmaan avopalveluissa kartoitetut merkittävimmät riskit:

- palveluiden jatkuvuuden riski työntekijän sairastuessa tai esimerkiksi pandemian aikana. Riski on arvioitu kohtalaiseksi. Riskiin on varauduttu huolellisesti sopimalla kaikkiin asiakkuuksiin varatyöntekijä vastuutyöntekijän mahdollisia poissaoloja varten. Edelleen tuntityöntekijäverkosto ja esihenkilö ja palvelualuejohtaja varmistavat tarvittaessa työpanoksellaan palvelun jatkuvuuden poikkeustilanteissa.
- pääosin yksin tehtävän työn ja liikkuvan työn riskit: väkivallan riski, liikenneonnettomuuksien ja tapaturmien riski. Riski on arvioitu vähäiseksi. Siihen on varauduttu laatimalla henkilöstölle ohje yksin tehtävästä ja liikkuvasta työstä. Ohjeessa huomioidaan sekä varautuminen ja toiminta uhkaavissa tilanteissa että toiminta tapaturmien sattuessa.
- palvelun laadullinen riski yksin tehtävässä työssä. Riski on arvioitu vähäiseksi. Avopalvelujen henkilöstön soveltuvuus pyritään varmistamaan heti rekrytointivaiheessa huolellisesti. Perehdytysohjelma on laaja ja sisältää kokonaisuuksia aina dokumentoinnista ohjelmistojen ja asiakastyön menetelmien käyttöön. Esihenkilö on aktiivisesti yhteydessä työntekijään ja esihenkilön saa aina kiinni. Esihenkilö seuraa viikoittain asiakastyön dokumentointia ja työskentelyn tavoitteellisuutta. Dokumentointiin on luotu ohje jatkuvien sisäisten dokumentointikoulutusten pohjalta.

Panostamme Poutapolulla aina ennaltaehkäisevään riskienhallintaan. Asiakastyön osalta tämä tarkoittaa mahdollisimman laajaa tietoa asiakkuuteen liittyvistä mahdollisista riskeistä jo siinä vaiheessa, kun asiakkuus alkaa Poutapolulla. Riittävällä tiedolla asiakkuudesta pystymme ennakoiden huomioimaan erilaisia riskejä,

järjestämään parityötä ja järjestelemään tarvittaessa tiloja turvallisiksi kaikille osapuolille. Asiakastyön näkökulmasta isoimpana riskinä avopalveluissa ovat tapaamispaikkapalvelut, missä asiakkaan kanssa suhde on toisenlainen kuin syvempää ihmissuhdetyötä tehtäessä esimerkiksi tuetun asumisen, perhetyön tai tukihenkilöasiakkaiden kanssa. Riskienhallinnan merkittävin asia on se, että arvioimme toimintakykymme vastata tietynlaiseen asiakkaan tilanteeseen jo etukäteen. Varmistamme kaikkien Poutapolun asiakastyössä olevien autojen turvallisuuden säännöllisillä huolloilla ja korjauksilla. Autojen tulee olla katsastettuja, vakuutettuja ja asianmukaisesti huollettuja.

Toteutamme palveluamme pääasiassa asiakkaiden kotona, minkä vuoksi vesi- ja sähkökatkoksiin liittyvien riskien osalta toimimme yhdessä asiakkaan kanssa yhteistyössä. Näihin tilanteisiin meillä on henkilökunnalle olemassa oleva ohjeistus. Luonnonkatastrofien osalta olemme ohjeistaneet työntekijöitämme myös turvaamaan itsensä ja asiakkaan. Jokaiselle toimistolle on valmistettu oma riskienhallinnan ohjeistus.

Huomioimme yksikön riskienhallinnassa valtakunnallisesti kunkin Poutapolun palveluyksikön tekemät selvitykset ja ohjaukset jalkauttamalla asiat tiimipalavereissa. Näin pystymme estämään riskin syntymisen valtakunnallisesti ja myös varmistamaan tasalaatuista palvelua asiakkaillemme.

Huomioimme työssämme käytettävien välineiden turvallisuuden. Esimerkiksi Toimitilamme ovat toimintaamme tarkoituksenmukaisia ja turvallisesti kalustettuja. Toimitiloissamme on asianmukaiset palovaroittimet, alkusammutusvälineet ja ensiapuvälineistö. Koko henkilökuntamme on suorittanut ensiapukurssin.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien hallintaa tehdään aktiivisesti myös Poutapolun työsuojelutoimikunnassa. Toimikuntaan kuuluvat varsinaisena jäsenenä avohuollon ohjaaja Sami Roos, varajäsenenä avohuollon ohjaaja Maire Petäjäniemi, työsuojelupäällikkönä toimii Liisa-Mari Haataja ja työnantajan edustajana Terhi Blomberg. Poutapolun organisaatio on kevyt ja yhteistyö yrittäjien ja kaikkien työntekijöiden välillä on matalakynnyksistä, minkä vuoksi dialogi riskienhallinnan osalta toimii päivittäisenä asennoitumisena tehtäviin.

Poutapolulla toimii aktiivinen työsuojelu, missä kaikki alueilla, myös Itä-Uudellamaalla, tapahtuneet uhka- ja vaaratilanteet käsitellään ja arvioidaan, ovatko alueen riskienhallinnasta vastuussa olevat henkilöt toimineet riittävästi tapahtuneen tilanteen korjaamiseksi. Kaikki tapahtumat dokumentoidaan niitä varten tehdyllä lomakkeella työsuojelua varten. Lomake allekirjoitetaan sekä työntekijän että esihenkilön toimesta ja tallennetaan yrityksen työsuojelun kansioon, mihin on kaikilla työsuojelun jäsenillä pääsy. Kaikki tapahtumat käsitellään työsuojelussa ja työsuojelun näkemys tilanteesta ja toimintatapojen muutoksista palautetaan työntekijälle ja työyhteisölle. Yrityksessä tarkastellaan tämän jälkeen toimintatapoja ja muutetaan niitä turvallisempaan tai oikeellisempaan suuntaan. Esihenkilö arvioi työntekijän ja työyhteisön kanssa, ovatko muutokset toimintatavoissa tuoneet turvallisuutta ja oikeellisuutta lisää.

Aina ei ennaltaehkäiseminen ole kuitenkaan riittävää ja työntekijä ja asiakasturvallisuus saattaa kuitenkin vaarantua erilaisista ohjeista ja sopimuksista huolimatta. Asiakkaan turvallisuuden vaarantuessa olemme yhteydessä välittömästi asiakkaan läheisiin, tilaajaan ja hyvinvointialueen valvontaan. Toimimme aktiivisesti asiakkaan kanssa antaen nopeasti niin käytännön apua kuin henkistä apua vaaratilanteen jälkeen. Toimimme avoimesti ja otamme vastuun tapahtumista ja vastaamme jälkihoidosta.

Varmistamme omavalvonnan toteutumisen ja puutteisiin puuttumisen selkeällä vastuujaolla ja ohjeistuksella koko henkilöstölle. Henkilöstön on oltava yhteydessä omaan esihenkilöön välittömästi, mikäli hänelle tulee tietoon joko itseensä, työkaveriin, asiakkaaseen tai työkaverin vastuulla olevaan asiakkuuteen liittyvä asiakasturvallisuuden vaarantuminen.

Käsittelyyn kuuluu myös tarvittaessa ohjaaminen työterveyshuoltoon, ilmoituksen tekeminen vakuutusyhtiöön ja vakavammissa tapauksissa yhteydenotto Lupa- ja valvontaviraston työsuojelupiiriin ja poliisiin. Tarjoamme myös työnohjausta tilanteen jälkityöskentelyssä.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus

Osana epäkohtiin puuttumista ja riskien hallintaa toimivat käytäntömme koskien lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta

Lain mukaan *”palveluntuottajan on välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.*

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.

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. ”

Lain 30 § mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta: *”Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.”*

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus – käytännöt ja ohjeistus

Poutapolun Itä-Uudenmaan avopalveluyksikössä kaikki työntekijät on työsuhteen alkaessa perehdytetty epäkohtien ilmoitusvelvollisuuksien osalta. Ilmoituskanava ja ohjeet löytyvät jatkuvasti Poutapolun Intranetistä sekä erikseen että osana omavalvontasuunnitelmaa. Työntekijöille kerrotaan ja tiimipalavereissa kerrataan, mistä kanava ja ohjeet löytyvät.

Ilmoituksen voi Poutapolussa tehdä eri tavoin, suullisesti, kirjallisesti, nimellä tai nimettömästi. Nimellä tehty ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle tai jollekin yrittäjistä. Nimellä tehdyssä ilmoituksessa on hyvä olla seuraavat tiedot:

- alue ja palvelu, jota ilmoitus koskee
- ilmoitettava asia (epäkohta tai epäkohdan uhka)
- tapahtuma-aika (jos määriteltävissä)
- tieto, haluaako ilmoituksen tekijä, että häneen ollaan yhteydessä
- yhteystiedot

Nimettömän ilmoituksen voi tehdä Poutapolun Intranetissa olevan Sisäinen ilmoituskanava -lomakkeen kautta.

Ilmoituksen käsittelevät Poutapolussa aina sen saanut esihenkilö sekä kyseisen toiminta-alueen vastuu palvelualuejohtaja. Ilmoituksen aihe tutkitaan, havaitut puutteet korjataan ja ilmoitetaan epäkohdasta ja korjaustoimenpiteistä hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaan ilmoitus vaaratapahtumasta

Asiakkaalla on myös mahdollisuus ilmoittaa itse palvelussaan havaitsemasta vaaratilanteesta suoraan palvelunjärjestäjälle. Ilmoituksen voi laatia osoitteessa https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/vaaratapahtumailmoitus/#vaaratilanneilmoitus

Muut ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet

Osana henkilöstön perehdytystä ja työsuhteen jatkuessa tiimipalavereissa osana omavalvontasuunnitelman läpikäymistä henkilöstölle kerrotaan ja heitä muistutetaan myös muista ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista. Koonti tilanteista löytyy Itä-Uudenmaan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelmista. Ilmoitukset tehdään aina yhdessä esihenkilön kanssa.

- velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus (käydään läpi myös toistuvissa Poutapolun sisäisissä lakikoulutuksissa)
- velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä: esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely
- velvollisuus ilmoittaa asiakkaan sosiaalihuollon tarpeesta
- velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta
- yleinen velvollisuus ilmoittaa suunnitella olevasta törkeästä rikoksesta
- velvollisuus ilmoittaa Valviralle asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta toiminnasta
- oikeus ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta holhousviranomaiselle, eli Digi- ja väestötietovirastolle.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan päivittäin yksikössä huomioiden niin työntekijöiden kuin asiakkaiden riskien hallinnan. Poutapolun työsuojelu kokoontuu säännöllisesti ja käsittelee mahdollisia riskejä ja niiden ehkäisemistä valtakunnallisesti. Palveluyksiköt valmistelevat asioita työsuojelun käsiteltäväksi. Työsuojelussa käsittelemme kaikki tapahtuneet uhka- ja vaaratilanteet. Kun toimintaohjeita yksikössä muutetaan, niin samalla päivitetään yksikkökohtaista omavalvontasuunnitelmaa.

Työsuojelussa käsittelemme työntekijän ja hänen esihenkilönsä kirjallisesti valmistelemat uhka- ja vaaratilanteet ja niiden korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet. Arvioimme työsuojelussa korjaavien toimien riittävyyden ja työsuojelun työntekijöiden edustaja varmistaa vielä työntekijäkohtaisesti tilanteen korjaamisen riittävyyden ja ohjaa alueen esihenkilöitä toiminnassa jatkossa.

Poutapolussa keskitymme jatkuvasti riskienhallinnassa ennaltaehkäisyyn. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan huolellisella perehdytyksellä ja säännöllisellä (vähintään kahdesti vuodessa) olevalla koulutuksella tiimipalavereiden yhteydessä.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Itä-Uudenmaan avopalveluissa ei käytetä tällä hetkellä alihankintaa. Mikäli palveluyksikössä on käytössä ostopalvelu tai alihankinta, varmistamme Poutapolun omavalvonnan mukaisesti yrityksen toimintatavat ja kuulumisen tilaajavastuulain mukaisiin rekistereihin. Käytämme ainoastaan luotettavia ja korkealaatuisia yhteistyökumppaneita. Käytännössä varmistamme omavalvonnan riskienhallinnan ostopalveluyhteistyökumppaneiltamme huolellisesti tutustuen kyseisen yrityksen omavalvontasuunnitelmaan ja mikäli yrityksen omavalvonnassa on puutteita suhteessa Poutapolun omavalvontaan, pyydämme täydentämään alihankkijan tai ostopalveluyhteistyökumppanin omavalvontaa ja konkreettisia toimintatapoja puutteiden osalta. Mahdollisia ostopalvelukumppaneita opastetaan, valvotaan ja tuetaan kuten omia työntekijöitä. Mahdollinen alihankkija hyväksytetään puitesopimusten mukaisesti tilaajalta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Itä-Uudenmaan palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat tiiminvastaavat Sanna Hansén-Rytsölä ja Riikka Terävä. Palvelujen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on osa yksikön omavalvontasuunnitelman riskienhallintaosiota. Suunnitelmat päivitetään riskinarvioinnin päivitysten yhteydessä säännöllisesti 4 kuukauden välein.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Itä-Uudenmaan avopalvelujen palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun www-sivuilla osoitteessa www.poutapolku.fi, henkilöstön intrassa ja paperisena toimistolla ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma ohjaavat konkreettisesti työtämme päivittäin. Jokaisessa yksikössä varmistamme omavalvonnan toteutumisen seurannan niin työntekijätasolla, esihenkilötasolla ja

palvelualuejohtaja tasolla. Päivitämme omavalvontaa vähintään kolme kertaa vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toimintayksikössä muutetaan toimintatapoja. Omavalvontasuunnitelman päivitys on kunkin palveluyksikön vastuulla. Olemme kuitenkin varmistaneet päivityksen vielä siten, että Poutapolun laatutiimi varmistaa päivitysten toteutumisen kolmesti vuodessa varmuuden vuoksi.

5.1 Toimeenpano

Henkilöstön täytyy omalla allekirjoituksellaan osana perehdytysohjelmaa todentaa se, että on lukenut, perehtynyt ja ymmärtänyt omavalvontasuunnitelmassa olevat asiat. Henkilöstö lukee ja perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja omavalvontaohjelmaan jo heti työsuhteen alussa ja varsinaisessa työhön perehdytysvaiheessa. Henkilöstön sitoutuminen omavalvontaohjelman mukaiseen toimintaan varmistetaan aina tarvittaessa, mutta myös säännöllisesti vähintään kolme kertaa vuodessa tiimipalavereissa, kun omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty. Tiimipalavereissa käydään myös aina läpi heti, jos omavalvontasuunnitelmaan tulee jokin päivitys ja ennen kaikkea, mitä on päivitetty. Usein on kyse toimintatavan muutoksesta, mistä sovitaan yhteisesti tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa läpikäynti varmistaa henkilöstön ajantasaisen osaamisen omavalvonnasta. Omavalvontasuunnitelma käydään kohta kohdalta läpi henkilöstön kanssa. Jokaisen työntekijän vastuulla on myös kysyä, mikäli omavalvontasuunnitelmassa tai omavalvontaohjelmassa on jotain epäselvää.

Meillä Poutapolussa esihenkilöillä on pienet tiimit ja teemme yhteistyötä henkilöstön kanssa päivittäin ja usein myös useita kertoja päivässä. Päivittäisellä ja aktiivisella johtamisella varmistamme omavalvonnan toteutumisen jokaisen työntekijän kohdalla.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla koko ajan joko sähköisesti (intra tai Poutapolun nettisivut) tai konkreettisena paperiversiona Poutapolun toimistolla. Tiedotamme omavalvontaan liittyvistä päivityksistä ja muutoksista säännöllisesti kokoontuvissa tiimipalavereissa ja tiimimuistioissa. Varmistamme tiedottamisen käyttämällä aktiivisesti Poutapolun intraa, mikä on kaikilla Poutapolun työntekijöillä käytössä.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma on nähtävillä Poutapolun nettisivuilla osoitteessa poutapolku.fi, henkilöstön intrassa ja paperisena versiona palveluyksikön toimitilassa.

Varmistamme omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden aktiivisella johtamisella ja kiinnostuksella palveluyksiköiden laatuun ja toimintatapoihin liittyen. Keskustelemme paljon keskenään yli toimintayksikkörajojen. Poutapolun laatutiimi varmistaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden jokaisessa yksikössä ja huolehtii ajantasaisesta omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vähintään neljän kuukauden välein. Tarkastusvälit ovat aina loka-marraskuussa, helmi-maaliskuussa, kesä-heinäkuussa. Osana Poutapolun omavalvontaohjelmaa toteutetaan laatutiimin johdolla neljän kuukauden välein omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaa keräämällä palautetta palveluyksiköiden asiakkailta, omaisilta, läheisiltä ja henkilöstöltä. Palaute kerätään Webropol-verkkolomakkeella. Palautteesta laaditaan yhteenveto ja sen perusteella kehitetään edelleen omavalvontaa. Koonti palautteesta julkaistaan Poutapolun www-sivuilla. Viimeisin koonti on julkaistu www-sivuilla 7/2024.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa ja tiimimuistioissa. Jokaisen työntekijän on allekirjoituksellaan vahvistettava se, että on lukenut aina päivitetyn omavalvontasuunnitelman.

Tehtävät päivitykset kootaan omavalvontasuunnitelman kohtaan 5.2. ”Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen”.

9.12.2024

Tarkennettu henkilöstölle ohjeistusta liittyen vastuuseen alaikäisistä asiakkaista tapaamisten aikana. Esille nousseen tilanteen myötä ohjeistettiin henkilöstöä olemaan tapaamisilla aktiivisesti asiakkaan läheisyydessä ja vastuussa siitä, että tapaamiset alkavat ja päättyvät siten, että ohjaaja saattaa alaikäisen asiakkaan kotiin / sovittuun paikkaan.

7.1.2025

Tehty koonti henkilöstölle tehdystä kyselystä liittyen omavalvontasuunnitelman tuntemukseen. Kaikki vastanneet tiesivät mikä omavalvontasuunnitelma on, mistä sen löytää ja kaikki vastanneet olivat myös lukeneet sen. Hyvin oli tiedossa työntekijöiden oma vastuu omavalvonnassa ja myöskin ohjeet, mikäli laiminlyöntejä ilmenisi. Yli puolelle vastaajista ei ollut kerrottu perehdytyksen yhteydessä omavalvontasuunnitelmasta. Tätä terävöitetään jatkossa tulevissa perehdytyksissä.

4.3.2025

Tehty asiakastyytyväisyyskysely osana omavalvontasuunnitelman seurantaa, jossa kysytty asiakkailtamme palautetta työskentelystä. Kyselyyn vastasi 44 asiakasta. Kyselyssä kysyttiin, onko palvelusta ollut hyötyä, työntekijän osaamista, kuinka tyytyväinen on ollut saamaansa palveluun ja onko asiakas ollut tietoinen palvelun tarpeesta ja tavoitteista. Vastausskaala oli kysymyksissä 0-5 ja lähes kaikissa kysymyksissä vastauksien keskiarvo oli 4,6-4,7. Asiakkaan tietoisuus työskentelyn tarpeesta ja tavoitteista sai keskiarvoksi 4,4.

Käyty asiakastyytyväisyyspalautteet tiimissä kaikkien kanssa läpi ja keskusteltu sekä muistutettu työntekijöitä laadukkaasta ja tavoitteellisesta työskentelystä, dokumentoinnista ja asiakkaan kohtaamisesta. Sekä yhdessä mietitty keinoja tehdä työstä vieläkin enemmän asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa, laadukasta työtä.

Olemme erittäin tyytyväisiä palautteisiin, myös mietitty keinoja, joilla saadaan seuraavalla kerralla enemmän palautteita.

16.4.2025

Lisätty omavalvontasuunnitelmaan toiminta-alueeksi Kymenlaakson hyvinvointialue, josta saattaa tulla alueellemme yksittäisiä asiakkaita. Kymenlaakson alueen kunnat on lisätty Soteri-palvelussa Itä-Uudenmaan toimipisteen alle toimintakunniksi.

13.6.2025

Huhtikuussa tehty tyytyväisyyskysely tilaajille. Kyselyyn tuli 5 vastausta. Vastauksissa tuli esille tilaajien tyytyväisyys palvelun laatuun. Sanallisissa vastauksissa tilaaja oli tyytyväinen palvelun laadun paranemiseen. Huomauttamista oli tilausten tuntien vähenemisen myötä tulleista palautteista sosiaalityöntekijälle asiakkaiden läsnä ollessa. Näistä asioista on keskusteltu yhdessä työntekijöiden kanssa ja keskustelua jatketaan

kesälomien jälkeen.

1.7.2025

Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan uusi toimiston osoite, Kipinätie 1, 2. krs, 06150 Porvoo.

9.7.2025

Asiakastapaamisella lapsen vanhempi kiinnittänyt turvaistuimen työntekijän autoon. Perillä työntekijä huomannut, ettei turvaistuinta ollut kiinnitetty asianmukaisesti autoon. Kerrattu työntekijöiden kanssa yhteisesti turvallisuus käytännöt ja kuljettajan vastuu liikenteessä. Työntekijä tekee tästä uhka- ja vaaratilanne- ilmoituksen Poutapolun ohjeistuksen mukaisesti.

17.7.2025

Huomattu esihenkilön ja kesäloman sijaisen kanssa, että asiakasperheessä jäänyt viikon ajalta perhetyön tapaamiset väliin. Perheessä työskentelevät työntekijät olivat viikon ajan samaan aikaan lomalla ja ennakkoon sovittu sijainen myös lomalla tämän viikon. Tämä huomattu jälkikäteen seuraavalla viikolla ja oltu yhteydessä heti sosiaalityöntekijään ja kerrottu tilanne. Sijainen käynyt sovitusti perheessä jatkotapaamiset. Jatkossa esihenkilöt varmistavat kaikki kesälomien sijaisuudet vielä tarkemmin ennen kesälomien alkua.

8.8.2025

Saimme kirjallisen palautteen ja selvityspyynnön johtavalta sosiaalityöntekijältä koskien asiakkaan peruuntunutta tapaamista. Suunniteltu aktiviteetti oli peruuntunut Poutapolun toimesta ja korvaava aktiviteetti ei ollut asiakkaalle mieleinen. Osapuolilla oli eri näkemys siitä, kuka tapaamisen oli perunut. Kävimme tapauksen sisäisesti läpi ja henkilöstön kanssa keskusteltu, kuinka tärkeää on vuorovaikuttaa tällaisissa tilanteissa avoimesti ja tarjota vastaava aktiviteetti toiseen ajankohtaan.

13.8.2025

Osallistuimme yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa palaveriin, jossa asiakas toivoi korjauksia jo päättyneeseen asiakkuuden kirjauksiinsa. Sosiaalityöntekijät poistavat asiaankuulumattomat kirjaukset ja lisäävät asiakkaan oman näkemyksen kirjausten liitteeksi. Henkilöstön kanssa on kerrattu ja selkeytetty kirjauskäytäntöjä. Poutapolun osalta virhe oli tapahtunut siinä, että kirjauksissa oli toiseen henkilöön liittyviä asioita.

25.8.2025

Päivitetty kohtaan “3.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen” maininta Poutapolun Itä-Uusimaan uudesta palautelomakkeesta, joka on www-sivujen yhteydessä ja myös toimistolla QR-koodilla asiakkaiden saatavilla.

21.10.2025

Henkilöstölle tehdyn omavalvontasuunnitelmakyselyn tulosten kooste:

Vastaajia 8/15, eli 53 %. Kaikilla oli tiedossa mikä omavalvontasuunnitelma (OVS) on ja mistä sen löytää. Se on hyvin luettu ja merkitys työssä on selkeä. Poikkeamista laadussa on ilmoitettu ja ne on käsitelty ja päivitetty ovs:aan. Dokumentointiin ja dokumentointikoulutukseen ja perehdytykseen sen osalta ollaan tyytyväisiä. Puolet vastaajista kertoi, ettei perehdytyksen yhteydessä ole kerrottu omavalvontasuunnitelmasta. Jatkossa panostetaan tähän perehdytyksissä.

Kooste käyty läpi työntekijöiden kanssa yhteisesti tiimissä.

Päivitetty:

Kohtaan 1, otsikon Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot jälkeen:
Itä-Uudenmaan hva:n suunnitelmallinen ohjaus- ja valvontakäynti 9/2025

Korjataan kohdan 3.11. otsikko seuraavasti:

3.11.Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet
Lisätään teksti: Yksikössämme on käytössä yksi alkometri, joka luokitellaan lääkinnälliseksi laiteeksi. Alkometriä kalibroidaan ja huolletaan säännöllisesti ja tämän suhteen vastuutyöntekijänä Poutapolulla toimii Sanna Hansén- Rytsölä.

Lisätty kohtaan 3.9 toimitilat ja välineet maininta paloturvallisuus- ja poistumissuunnitelmasta.

Lisätty kohtaan 4.2., että asiakkaalla on myös mahdollisuus ilmoittaa itse palvelussaan havaitsemasta vaaratilanteesta suoraan palvelunjärjestäjälle sekä korjattu, että käytännön ohjeissa mainittu oikeus ilmoittaa asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantava toiminta Lupa- ja valvontavirastolle on tosiasiallinen velvollisuus.

22.12.2025

Päivitetty kohtaan 2.1. Soteri-rekisteriin päivitetty palvelukohtaiset asiakasmäärät.

26.2.2026

Asiakkaille tehdyn Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käyty läpi yhdessä työntekijöiden kanssa. Vastauksia kyselyyn tuli 17. Tulokset olivat erittäin hyviä kaikissa kyselyn kohdissa ja vastaajat olivat antaneet vapaan sanallisen palautteen kohdassa positiivista palautetta nimeten usean työntekijän nimeltä. Vastanneet olivat erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä saamaansa palveluun ja työntekijän kohtaamiseen sekä työntekijän ammattitaitoon ja olivat ymmärtäneet hyvin tai erittäin hyvin palvelun tarkoituksen.

Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan kauttaaltaan Valviran ja AVIN tilalle Lupa- ja valvontavirasto (LVV).

11.3.2026

Työntekijän ollessa estynyt tapaamasta asiakkaita on tilalle nimetty sijainen. Sijainen ei ole tavannut asiakkaita sovitusti viikottain. Tilanne selvitetty työntekijän kanssa ja todettu, että tilanne olisi tullut saattaa esihenkilön tietoon, mikäli ei kykene sovittuihin sijaistuksiin. Asiasta informoitu vastuusosiaalityöntekijää ja tapahtuneesta on tehty laatupoikkeamailmoitukset.

7.7.2026

Keväällä-26 tehty asiakastyytyväisyys kysely avopalvelun tilaaja-asiakkaille käyty yhdessä työntekijöiden kanssa läpi. Vastaajia kyselyyn Itä-Uudellamaalla oli 5. Tilaajat ovat olleet erittäin tyytyväisiä asiakkaan saamaan palveluun ja asiakkaan kohtaamiseen, yhteistyö kanssamme on ollut toimivaa sekä tilaajat arvostavat työntekijöidemme osaamista erittäin paljon ja dokumentoinnin laadukkuutta. Sanallisessa vastauksessa vastaaja harmitteli yhteistyön vaikeutumista ja porrastumista, joka hänen mielestään aiheutuu hyvinvointialueen taloudellisesta tilanteesta ja kilpailutuksen vaikutuksista.

20.10.2026

Kooste henkilöstölle tehdyn omavalvontasuunnitelma-kyselyn tuloksista:

Kyselyyn vastasi 6/8 työssä olevista työntekijöistä, eli 75%. Kaikilla oli tiedossa mikä tarkoitus omavalvontasuunnitelmalla on, työntekijän vastuut ja ohjeet laatupoikkeama ilmoituksista ja miten toimia laiminlyöntejä tai puutteita omavalvontasuunnitelmaan liittyvissä käytännöissä. Kaikki työntekijät tietävät mistä sen löytää. Puolet vastaajista on lukenut päivitetyn version omavalvontasuunnitelmasta. Lähes kaikki (83%) kokee, että omavalvontasuunnitelman käytännöt toteutuu työssä. Dokumentointiin ja dokumentointi tukeen ollaan erittäin tyytyväisiä. Yli puolet vastaajista kertoo, ettei ole perehdytyksen yhteydessä kerrottu omavalvontasuunnitelmasta. Tähän kiinnitetään jatkossa perehdytysten yhteydessä huomiota.

Kooste käyty läpi henkilöstön kanssa yhteisesti tiimissä.

Porvoossa 14.10.2026

Sanna Hansén-Rytsölä, tiiminvastaava, laillistettu sairaanhoitaja, lastensairaanhoito.

Riikka Terävä, palvelujen vastuuhenkilö, tiiminvastaava, laillistettu sosionomi

Janne Telén, palvelualuejohtaja, laillistettu sosiaalityöntekijä, VTM