27.10.2026

OMAVALVONTASUUNNITELMA

POUTAPOLKU OY, VARSINAIS-SUOMEN AVOPALVELUT

Sisällys

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
2 Palvelut ja toimintaperiaatteet 3
2.1 Toiminta-ajatus 4
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 6
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 6
3.2 Konkreettiset keinot laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi 7
3.3 Vastuu palvelujen laadusta 8
3.4 Asiakkaan asema ja oikeudet 10
3.5 Muistutusten käsittely 13
3.6 Henkilöstö 15
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 17
3.9 Toimitilat ja välineet 17
3.10 Laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18
3.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 20
3.12 Hygienia ohjeet ja infektion torjunta 21
3.13 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet 22
3.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 22
4 Omavalvonnan riskienhallinta 22
4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 22
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 24
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 28
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 29
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano 29
5.1 Toimeenpano 29
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 30

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

Palveluyksikön perustiedot

Poutapolku Oy, Varsinais-Suomen avopalvelut

OID-koodi: 1.2.246.10.31499502.10.0

Tasalanaukio 3, 21200 Raisio

Vastuuhenkilö, avopalvelut: sairaanhoitaja, perheterapeutti Saija Kiiveri, puhelin 050-3219469, saija.kiiveri@poutapolku.fi 2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2 Palvelut ja toimintaperiaatteet

Tuotamme palvelua Varsinais-Suomen hyvinvointialueella.

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattavat palvelumuodot ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan, sekä asiakaspaikkamäärät:

- tuetun asumisen palvelut, mielenterveyskuntoutujat, 30 asiakasta
- tuetun asumisen palvelut, päihdekuntoutujat, 15 asiakasta
- tuetun asumisen palvelut, vammaispalvelut
- tuetun asumisen palvelut, työikäiset
- perhetyö (tehostettu perhetyö ja sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö), 100 asiakasta
- avoperhekuntoutus, 10 asiakasta
- ammatillinen tukihenkilötyö:
    - lapset ja nuoret, 100 asiakasta
    - muut, vammaiset, 10 asiakasta
    - mielenterveyskuntoutujat, 10 asiakasta
    - päihdekuntoutujat, 10 asiakasta
- perheoikeudelliset palvelut: tuetut ja valvotut tapaamiset, 20 asiakasta
- jälkihuolto, 25 asiakasta
- lapsiperheiden kotipalvelu, 10 asiakasta

Tuotamme palveluita konkreettisesti 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.

Tilaajana palveluissamme toimii pääsääntöisesti Varsinais-Suomen hyvinvointialue, ja käyttäjäasiakkaana ovat Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakkaat.

2.1 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-, kehitysvamma-, päihde- ja mielenterveyshuoltolakiin sekä YK:n julistamiin lasten oikeuksiin.

Nojaamme kaikessa työssä myös sosiaalityön työotteeseen ja orientaatioon hyödyntäen kohtaamista, 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. Alkuvaiheessa kerrotaan myös yrityksen toiminta-ajatus. Sen jälkeen nämä 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 toteutumisen 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 osa-alue.

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Poutapolussa laatuvaatimuksiin kuuluvat laadukas asiakaslähtöinen asiakastyö, joka toteutetaan hyvinvointialueelle tehdyn palvelulupauksen mukaisesti. Laadukkaaseen asiakastyöhön kuuluvat asiakkaan arvostava kohtaaminen ja tavoitteellinen muutostyö. Me huomioimme asiakkaan oman tilanteen ja mahdollisuuden muutoksen saavuttamiseksi. Dokumentointi Poutapolulla on avointa ja korkealaatuisesta. 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. Esihenkilöt korostavat tavoitteellisesta sekä asiakasta kunnioittavaa työotetta. Esihenkilöillä on kohtuullinen määrä alaisia, mikä varmistaa sen, että aikaa on riittävästi heidän tukemiseensa. Lisäksi toteutamme dokumentoinnin seurantaa niin käyntikirjausten kuin kuukausikoosteiden osalta. Laadukkaan dokumentoinnin taustalla on säännöllisesti toistuvat Poutapolun

sosiaalityöntekijän pitämät dokumentointikoulutukset. Mikäli asiakas on tyytymätön tai on kokenut tulleensa kohdelluksi huonosti, keskustelemme yhdessä asioista. Korjaamme toimintatapaamme ja sovimme konkreettisesti muutettavista tai erityisesti huomioon otettavista asioista. Laatupoikkeamat käsittelemme aina Poutapolun laatutiimissä ja laatuvastaavan kanssa.

Laadun mittareina Varsinais-Suomen 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 esihenkilöiden tuella ja yhteisellä reflektoinnilla. Asiakasturvallisuudessa panostamme avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen dokumentoinnin ja yhteydenpidon suhteen. Työntekijöillämme on kykyä sanoittaa asioita avoimesti ja teemme aitoa yhteistyötä asiakkaan kanssa.

Kiinnitämme erityistä huomioita jo rekrytointivaiheessa työntekijän soveltuvuuteen. Työntekijällä tulee olla sosiaali- tai terveysalan alan työkokemusta useamman vuoden ajalta. Puolen vuoden perehdytysvaiheessa käymme läpi muun muassa asiakassuhteiden erityispiirteitä. Korostamme asiakkaan kohtaamista ja kunnioittamista. Lisäksi puhumme 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. Esihenkilöiltä edellytetään 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 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 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. Esihenkilöt ovat 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), joilla on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito, aluevastaava, yrittäjä ja työntekijät. Henkilökunnalta pyydetään palautetta omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista puutteista. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kolmesti vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 10/26. Seuraava päivityspiste on viimeistään 2/2027. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun toimistossa, henkilöstön intrassa koko henkilöstön saatavilla sekä Poutapolun verkkosivuilla.

Palveluyksikön omavalvonnan suunnittelusta, päivittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta vastaavat:

Saija Kiiveri, aluevastaava, valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö 050-3219469, saija.kiiveri@poutapolku.fi

Jessica Palmroth, aluevastaava, 0503006697, jessica.palmroth@poutapolku.fi

Janne Sedig, aluevastaava, 0504098463, janne.sedig@poutapolku.fi

Hans Keihäs, palvelualuejohtaja, 0400882911, hans.keihas@poutapolku.fi

Varsinais-Suomen avopalveluyksikön omavalvonnan vastuujärjestelmä kuvattuna:

- vastuu laadukkaan asiakastyön tekemisestä: koko henkilöstö
- vastuu omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta, laatimisesta ja päivittämisestä: aluevastaava/palveluiden vastuuhenkilö aluevastaava Saija Kiiveri, aluevastaava Janne Sedig, aluevastaava Jessica Palmroth, palvelualuejohtaja Hans Keihäs
- alueen omavalvontaa tukee ja seuraa Poutapolun valtakunnallinen laatutiimi, jota vetää palvelualuejohtaja Janne Telén

Konkreettisesti omavalvontaa tehdään päivittäin. Poutapolun Varsinais-Suomen avopalveluissa vastuussa omavalvonnan valvonnasta ja toteutumisesta on aluevastaava, joka on myös palveluyksikön vastuuhenkilö. Aluevastaavat vastaavat konkreettisesta toiminnan johtamisesta, asiakastyön toteutumisesta ja laadusta. Aluevastaavan/vastuuhenkilön tukena on Poutapolun palvelualuejohtaja, joka valvoo alueen toimintaa, ohjaa ja tarvittaessa puuttuu omavalvonnallisiin asioihin alueella. Aluevastaavat 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 aluepalvelujohtaja 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 (aluevastaava/vastuuhenkilö sekä avoperhekuntoutuksen vastuuhenkilö) 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. Aluevastaava ja palvelun vastuuhenkilö on 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. 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, 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 omavalvontasuunnitelmaamme ja ymmärtävät sen sisällön käytännön työssä. Asiakkaille kerrotaan aina työskentelyn alkaessa heidän itsemääräämisoikeuksistaan ja työntekijämme antavat työskentelyn alkaessa asiakkaille yhteystietokortin. Yhteystietokortissa on työntekijöiden yhteystiedot sekä Poutapolun Internet osoite, jonka kautta asiakas voi tarkemmin tutustua oikeuksiinsa sekä Poutapolun omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluyksikön potilas- ja asiakasvastaavat:

https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/sosiaaliasiavastaava

Varhan sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13–15.

puh: 02-313 2399

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:

https://stplcore001.blob.core.windowa.net/lvv-documents/Lomakkeet/lvv110.02_fi_Hallintokantelu.pdf

Lupa- ja valvontaviraston puhelinnumero henkilöasiakkaille on: 0295 256 932 klo 9.00–15.00. Sähköposti on 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

3.5 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle (aluevastaavalle) tai johtavalle viranhaltijalle. Käytännössä muistutuksen käsittelemisestä vastaa palveluyksikön 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/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu

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 palveluyksikön 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 palveluyksikössä 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 palveluyksikössä 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 valvontavirastoon, mikäli se on siirretty AVI:sta palvelun tuottajalle.

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

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen lomake muistutuksen tekoon:

https://www.varha.fi/sites/default/files/2023-01/Muistutus%20Varhaan.pdf

Poutapolun palveluyksikön muistutukset vastaanottava henkilö:

Saija Kiiveri, aluevastaava, valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö 050-3219469, saija.kiiveri@poutapolku.fi

3.6 Henkilöstö

Poutapolun Varsinais-Suomen avopalveluyksikössä on kolme tiimiä, joissa työskentelee kolme aluevastaavaa ja 24 ohjaajaa, jotka ovat vakituisessa työsuhteessa. Aluevastaavista kaksi on sairaanhoitaja amk sekä yksi sosionomi amk. Työntekijät ovat koulutukseltaan sosionomi amk ja yamk, sairaanhoitaja amk, yhteisöpedagogi amk, kasvatustieteen maisteri ja lähihoitaja. Lisäksi palveluyksikössä työskentelee 40 työntekijää tuntityösuhteessa tehden pääasiassa sijaisuuksia. Yksikön sijaiset ovat pitkään toimineet yksikössä ja tuntevat yksikön ja alueen toimintatavat. Sijaiset ovat perehtyneet asiakkuuksiin ja tietävät laajasti asiakkaan tuen tarpeen. Heidän koulutuksensa on soveltuva sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan tutkinto.

Tarkastamme jo rekrytointivaiheessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattinumeron ja rekisteröinnin. Työsuhteen jatkuessa ammattinumero ja rekisteröinti tarkistetaan vuosittain, aina kunkin vuoden maaliskuussa.

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. Varsinais-Suomen 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 palveluyksikön 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.

Varsinais-Suomen palveluyksikkö sijaitsee kaksikielisellä alueella, missä niin ruotsin kuin suomen osaaminen on tärkeää. 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. Varsinais-Suomen palveluyksikön työntekijöistä kuusi toimii tällä hetkellä ruotsin kielellä suomen lisäksi.

Varsinais-Suomen palveluyksikön 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

Varsinais-Suomen avopalveluita tuottavassa yksikössä toimii vakituisten kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi kattava ammattitaitoinen sijaisverkosto. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus sijaiseen, joka työskentelee asiakkaan kanssa, mikäli hänen varsinainen työntekijänsä estyy työskentelemästä. 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 Raisiossa, Loimaalla ja Salossa 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.

Mikäli toimitiloissamme on huoltotoimenpiteitä vaativia asioita, on henkilökuntaamme perehdytetty tekemään ilmoituskanava Falconyn kautta ilmoitus isännöitsijälle kiireettömissä tarpeissa. Kiireelliset huoltotoimenpiteet hoidamme aina soittamalla isännöitsijälle.

3.10 Laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Poutapolun käyttämä asiakastietojärjestelmä myneva.nappula on lupa- ja valvontaviraston asiakastietojärjetelmäluokituksen A1-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä, jonka tiedot löytyvät lupa- ja valvontaviraston 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. Varsinais-Suomen 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 18.4.2024 ja päivitetty 6/2025. Varsinais-Suomen palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa aluevastaava Saija Kiiveri ja yrittäjä Hans Keihäs.

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.

Asiakastietolain 90 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Lupa- ja valvontaviraston 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 yhteen toimivuudelle
- 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.

Poutapolun tietosuojavastaavana on Janne Telén, puh. 044-0259030, janne.telen@poutapolku.fi.

Asiakastietolain (703/2023) 7§ mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksista vastaavat johtajat ovat tiimien esihenkilöt eli Varsinais-Suomessa tiimi 1 Jessica Palmroth, tiimi 2 Saija Kiiveri ja tiimi 3 Janne Sedig.

3.11 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. Toimistoilla on tietosuojajäteastiat 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 tiimipalavereissa ja henkilöstöä koulutetaan Poutapolun toimesta tietosuoja-asioissa vähintään kahdesti vuodessa asiakastyön dokumentointikoulutuksessa. Asiakastietolain mukaisen asiakastietojen käsittelyn toteutumista alueella vastaa yhdessä koko henkilökunta.

Poutapolun henkilöstön käytössä on tietosuojan poikkeamailmoituslomake, joka löytyy Intranetista. Henkilöstöä ja esihenkilöitä on ohjeistettu täyttämään lomake välittömästi, kun epäilty tietoturvaloukkaus toteutuu. Lomake ohjautuu Poutapolun tietosuojaryhmälle, joka yhdessä alueen vastuuhenkilön kanssa arvioi tilanteen ja tekee ilmoituksen tarvittaessa rekisterinpitäjälle (hyvinvointialue). Tilaajan kanssa sovitaan ilmoituksesta asiakkaalle ja mahdollisesta ilmoituksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon.

3.12 Hygienia ohjeet ja infektion torjunta

Poutapolulla jaetaan henkilökunnalle ajankohtaista tietoa mahdollisista infektioista ja perehdytyksen yhteydessä henkilökuntaa on ohjeistettu infektiotorjuntaan liittyvistä hygieniaohjeista.

Toimistoilla on tarjolla kertakäyttökäsineitä, suu-nenä-maskeja, kengän suojia sekä käsidesinfektioaineita. Toimistot siivotaan säännöllisesti.

Työntekijöitä ohjeistetaan seuraamaan infektion torjunnan suhteen myös Infektiotalon ajankohtaisia suosituksia ja Terveyskylän Infektiotalon esite on nähtävillä toimistollamme.

Palveluyksikössämme on nimetty hygieniavastaava ja hänen vastuualueensa on määritelty. Palveluyksikön hygieniavastaavana toimii Jessica Palmroth. Hygieniavastaavan tehtävänä on edistää hyvää hygieniaa ja ehkäistä infektioiden leviämistä palveluissamme. Tehtävä tukee asiakkaiden ja henkilöstön terveyttä ja turvallisuutta.

Hygieniavastaava

- huolehtii hygienia- ja infektiotorjuntaohjeiden ajantasaisuudesta ja saatavuudesta
- ohjaa henkilöstöä käsihygieniassa ja henkilökohtaisten suojainten käytössä
- seuraa hygieniakäytäntöjen toteutumista osana omavalvontaa
- osallistuu infektioihin ja epidemiatilanteisiin liittyvien toimintamallien suunnitteluun
- tukee ja ohjeistaa henkilöstöä hygienia-asioissa sekä osallistuu perehdytykseen
- tuo esiin havaitut puutteet ja kehittämistarpeet esihenkilöille ja työsuojelulle

Hygieniavastaava toimii yhteistyössä henkilöstön ja työsuojelun kanssa. Vastuu hygieniakäytäntöjen noudattamisesta kuuluu koko henkilöstölle.

3.13 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 Poutapolulla toimii Jessica Palmroth.

3.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Poutapolun Varsinais-Suomen palveluyksikössä on käytössä sähköinen lomake palautteen keräämiseen. Keräämme palautetta niin käyttäjäasiakkailta kuin tilaaja-asiakkailta säännöllisesti vähintään kolmen kuukauden välein. 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 aluepalveluvastaava, Varsinais-Suomessa Hans Keihäs yhdessä aluevastaava Jessica Palmrothin kanssa. Riskit kartoitetaan aina omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä, vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Riskien arviointi tapahtuu siten, että vastuuhenkilöt käyvät läpi asiakasprosessin kokonaisuudessaan riskienhallinnan näkökulmasta aina aloitusneuvottelusta päätösneuvotteluun. Varsinais-Suomen 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 yrittäjä 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. Intranetissa on nähtävillä kaikille työntekijöille riskienhallinnan ohjeistus, lomakkeen nimi on ”Riskit ja niiden tunnistaminen asiakastyössä”.

Huomioimme yksikön riskienhallinnassa valtakunnallisesti kunkin Poutapolun palveluyksikön tekemät selvitykset ja ohjaukset jalkauttamalla asiat tiimipalavereissa paikallisesti ja valtakunnallisesti. Tämä sama koskee myös, mikäli valvovat viranomaiset ovat pyytäneet selvityspyynnön tai antaneet ohjeistuksia tai päätöksiä (Valviran päätös 1/2024). 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.

Poutapolun laatutiimi kokoontuu säännöllisesti ja tiimeissä käydään läpi mahdolliset riskit, jotka ovat nousseet työssä esiin. Näiden juurisyitä pohditaan tiimeissä ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet jalkautetaan työntekijöille.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien hallintaa tehdään aktiivisesti 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 Varsinais-Suomessa, 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 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 AVI:n 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 Varsinais-Suomen 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 vastuuyrittäjä. Ilmoituksen aihe tutkitaan, havaitut puutteet korjataan ja ilmoitetaan epäkohdasta ja korjaustoimenpiteistä hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

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 Varsinais-Suomen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelmista. Ilmoitukset tehdään tarvittaessa esihenkilöä konsultoiden.

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

Asiakkaan ilmoitus vaaratapahtumasta

Asiakkaalla on myös mahdollisuus ilmoittaa itse palvelussaan havaitsemasta vaaratilanteesta suoraan palvelunjärjestäjälle. Varsinais-Suomen hyvinvointialueella ilmoituksen voi tehdä verkossa

osoitteessa: https://www.varha.fi/fi/tietoa-meista/asiakkaana-hyvinvointialueella/asiakas-ja-potilasturvallisuus

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan päivittäin yksikössä huomioiden niin työntekijöiden kuin asiakkaiden riskien hallinnan. Poutapolun työsuojelutoimikunta 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

Kun 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.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- Turun seudun ammatillinen tukihenkilöpalvelu Avara Tmi, y-tunnus 3347749–7

- Olifos Oy, y-tunnus 3366836–5

- Tmi Aki Varjamo, y-tunnus 1888674–3

- Tmi Emma.H, y-tunnus 3553865-2

- Evalife, y-tunnus 2928931-1

- Nykkeli Hyvinvointipalvelut Oy, y-tunnus 2726682-9

- Arvokas Hopiva Oy, y-tunnus 3304193-3

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varsinais-Suomen palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat aluevastaava, vastuuhenkilö Saija Kiiveri sekä aluevastaava Jessica Palmroth. Palvelujen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on osa yksikön omavalvontasuunnitelman riskienhallintaosiota. Suunnitelmat päivitetään riskinarvioinnin päivitysten yhteydessä säännöllisesti vähintään kerran vuodessa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Varsinais-Suomen 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 yrittäjätasolla. Päivitämme omavalvontaa vähintään kolme kertaa vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun palveluyksikössä 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 hallittavat 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 palveluyksikkörajojen. 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 8/2026.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa ja tiimimuistioissa.

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

30.12.2024

Tehty koonti henkilöstölle tehdystä liittyen omavalvontasuunnitelman tuntemukseen. Kaikki vastanneet tiesivät mikä omavalvontasuunnitelma on ja mistä sen löytää. Lisäksi kaikki vastanneet olivat lukeneet omavalvontasuunnitelman. Työntekijöillä oli melko hyvin tiedossa oma vastuu omavalvonnasta ja myös ohjeet, mikäli laiminlyöntejä ilmenisi. Lähes kaikille työntekijöille oli perehdytyksen yhteydessä kerrottu omavalvontasuunnitelmasta. Tätä terävöitetään jatkossa tulevissa perehdytyksissä.

Perheoikeudellisen edustajat kävivät sovitulla tarkastuskäynnillä Raision toimistolla 30.10.2024. Tarkastuskäynnillä todettiin, että kaikki Poutapolun Varsinais-Suomen toimistot täyttävät tapaamispalveluiden kriteerit.

10.3.2025

01/25 tehtiin kysely käyttäjäasiakkaillemme palvelumme laadusta. Kyselyyn vastasi 49 asiakasta. Palvelumme oli kokenut erittäin hyödylliseksi tai hyödylliseksi 32 vastaajaa. Yksikään vastaajista ei ollut erittäin tyytymätön. Vastaajat kokivat tulleensa kohdatuksi joko erittäin hyvin (35kpl), hyvin (10). Neljä vastaajista vastasi neutraalin siihen, kuinka he ovat tulleet kohdatuksi. Asiakkaamme arvioivat, että työntekijöistä osaa erittäin hyvin työnsä (36 vastausta) ja hyvin osaa (9 vastausta). Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön työntekijän osaamiseen. Palvelun tavoite ja tarkoitus oli erittäin selvää 27 ja selvää 17 asiakkaalle. Yksi asiakkaistamme ei tiennyt palvelun tarkoitusta. Vastaajista oli erittäin tyytyväisiä palveluun 31 ja tyytyväisiä 12. Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön saamaansa palveluun. Vapaamuotoisia vastauksia tuli 17, vastauksissa tuli esille asiakkaiden tyytyväisyys kaikissa vastauksissa lukuun ottamatta yhtä vastausta. Kriittisessä vastauksessa vastaaja koki, ettei hänen perheensä arvoja ollut huomioitu työskentelyssä riittävästi. Kyselyn pohjalta panostamme työskentelyn alkuvaiheessa erityisesti siihen, että asiakkaalla tulee tilaa ja mahdollisuus kertoa oma kokemus palvelustamme ja sanallisen palautteen myötä pystymme huomioimaan asiakkaan kokemusta ja muuttamaan työskentelyotetta sensitiivisemmäksi. Lisäksi työskentelyn tarkoituksen läpikäyminen otetaan osaksi ensimmäistä tapaamista, jotta asiakkaille on selvää, miksi saavat palveluitamme. Täydennyskoulutamme jatkuvasti työntekijöitämme pitääksemme työntekijöiden osaamisen korkeana.

17.4.2025

Päivityksen yhteydessä olemme reflektoineet poikkeamat ja tarkentaneet näiden myötä huomiota Poutapolun tietosuojakäytäntöihin. Tämän yhteydessä olemme käyneet työntekijöiden kanssa läpi salassapidon ulottuvuudet.

9.6.2025

Poutapolulla toteutettiin toukokuun 2025 aikana asiakastyytyväisyyskysely palvelun tilaajille Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Kyselyyn vastasi yhteensä kaksitoista. Vastaajat olivat kaikki joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä yhteistyötön Poutapolun kanssa, palvelun vaikuttavuuteen, asiakkaan kohtaamiseen, työntekijöiden osaamiseen sekä dokumentaatioon. Jakauma tyytyväisten ja erittäin tyytyväisten vastauksien suhteen oli 50/50.

Kyselyssä oli mahdollisuus jättää myös vapaamuotoista palautetta Poutapolulle. Näitä vastauksia saimme yhteensä kolme. Näistä yhteenvetona kiinnitämme jatkossa erityistä huomiota asiakastyöstä tehtyihin kirjauksiin ja siihen, että nämä olisivat mahdollisimman kattavat sekä näissä tulisi selkeästi esiin, miten työskentelyn tavoitteisiin pääsemistä on työstetty. Koulutamme henkilöstöä kyselyn perusteella laadukkaan asiakastyön varmistamiseksi.

6.11.2025

Omavalvonnan päivityksen yhteydessä on muokattu kohtia 3.3, 3.4, 3.9, 3.10, 3.11, 4.1, 4.4 ja 5.2.

Poutapolulla toteutettiin lokakuun 2025 aikana kysely henkilöstölle liittyen omavalvontasuunnitelman tuntemukseen. Varsinais-Suomen osalta kyselyyn vastasi yhteensä 28 työntekijää. Vastausten perusteella 98% henkilökunnasta tietää, mikä on omavalvontasuunnitelman tarkoitus ja mistä tämä löytyy. 80% henkilökunnasta on kerrottu perehdytyksen yhteydessä omavalvontasuunnitelmasta. 75% henkilökunnasta on sitä mieltä, että omavalvontasuunnitelman käytännöt toteutuvat työssämme ja 17% on sitä mieltä, että käytännöt toteutuvat osittain. 94% henkilökunnasta on sitä mieltä, että omavalvontasuunnitelma tukee asiakkaan turvallisuutta ja hyvinvointia arjessa todella hyvin tai hyvin. Suurin osa (96%) henkilökunnasta ei ole havainnut tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelman ohjeita ei ole noudatettu. 73% henkilökunnasta osaa tehdä laatupoikkeaman. 91% henkilökunnasta on saanut tukea ja perehdytystä laadukkaaseen dokumentoitiin ja suurin osa on ollut tyytyväinen Poutapolun järjestämiin dokumentointikoulutuksiin.

Yhteenvetona tehdystä kyselystä: Paneudumme jatkossa kertomaan tarkemmin omavalvontasuunnitelmastamme perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi muistamme käydä aktiivisesti keskustelua tiimeissä sekä yksilötasolla työntekijän kanssa laatupoikkeaman teosta.

27.2.2026

Omavalvonnan päivityksen yhteydessä on muokattu kohtia 3.6, 3.11, 3.12 ja 4.4.

02/26 omavalvontaohjelman mukainen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Webropol kyselynä Varsinais-Suomen alueen käyttäjäasiakkaille. Vastaajia oli 64. Vastaajista 60 oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä saamaansa hyötyyn palvelusta sekä kokemukseen kohtaamisesta sekä työntekijän osaamiseen. Kaksi vastaajista olivat neutraaleja, eikä yksikään ollut tyytymätön. Palvelun tavoitteiden ja tarkoituksen tietoisuuteen vastaajista oli yksi tyytymätön ja kaksi neutraalia, loput 60 vastaajaa joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Palveluun olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 60 vastaajaa, kaksi oli neutraaleja ja yksi tyytymätön. Tulosten pohjalta tarkennamme tavoitteiden ja tarkoituksen läpikäymistä asiakkuuden alussa ja säännöllisesti eri työskentelyn vaiheissa.

30.6.2026

Omavalvonnan päivityksen yhteydessä on muokattu kohtia 2 ja 3.6.

4/26 Varsinais-Suomen tilaaja-asiakkaille järjestettiin tyytyväisyyskysely Webropol kyselynä. Vastaajia oli 21. Vastaajista 20 oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä sen suhteen, että Poutapolun palvelusta on ollut asiakkaalle hyötyä, 1 vastaajista oli neutraali. Kaikki vastaajista oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä sen suhteen, miten asiakas on kohdattu palvelun aikana. Tilaaja-asiakkaista kaikki oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä sen suhteen, miten yhteistyö Poutapolun kanssa on sujunut. Samoin kaikki vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä sen suhteen Poutapolun työntekijöiden ammattitaitoon ja osaamiseen. Erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä oltiin myös työntekijöiden dokumentointiin, 1 jätti tähän kysymykseen vastaamatta. Vastaajien oli mahdollista jättää myös vapaamuotoista palautetta. Palautteissa nostettiin esille tyytyväisyyttä siitä, että mm. tiimi on ollut omatoiminen, joka on helpottanut paljon sosiaalityöntekijän työtä ja palvelu on ollut vuorovaikutteista, laadukasta ja asiakaslähtöistä.

Olemme käyneet 6/2026 tiimissämme läpi, mitä ammatillisuus työssämme tarkoittaa ja mitä taas ei. Olemme ohjeistaneet, että jokainen Poutapolun työntekijä käy osana Poutapolun eettisyysprojektia lukemassa läpi sosiaalialan ammattietiikan ja ammattieettiset ohjeet Talentian -sivuilta. Työntekijöille on korostettu sosiaalialan ammattietiikan tarkoittavan ammatillisia periaatteita ja arvoja, joiden avulla sosiaalialan ammattilaiset tekevät eettisesti kestäviä ratkaisuja asiakkaiden, yhteiskunnan ja lainsäädännön välillä.

27.10.2026

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä on muokattu kohtaa 3.1 ”palveluiden laadulliset edellytykset”. Olemme korostaneet tiimeissä asiakaslähtöistä osallistavaa kirjaamista sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakaskirjaukset tulee tehdä reaaliaikaisesti samana päivänä,

mikäli asiakas itse ei ole suostuvainen osallistavaan kirjaamiseen. Keväästä asti olemme keskustelleet tiimeissä ammatillisesta ja eettisestä käyttäytymisestä. Mahdolliseen epäammatilliseen käyttäytymiseen reagoimme asianmukaisesti.

Poutapolulla on tehty omavalvontaan liittyvä kysely työntekijöille syyskuussa. Kysely oli vapaaehtoinen ja anonyymi. Varsinais-Suomen osalta kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 23 kappaletta. Tuloksien perusteella työntekijät kaikki tietävät, mikä on omavalvonnan tarkoitus ja mistä tämä löytyy toimistolta. Perehdytyksen yhteydessä suurimmalle osalle on mainittu ja kerrottu omavalvontasuunnitelmasta. Yhdeksän työntekijöistä myönsi, etteivät he ole aina omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä ole lukeneet tätä läpi. Kaksikymmentä vastaajista kokee, että omavalvontasuunnitelma tukee erittäin hyvin tai hyvin asiakkaan turvallisuutta ja hyvinvointia arjessa. Tuloksien perusteella muutama työntekijä ei osaa tehdä laatupoikkeama -ilmoitusta ja tämän suhteen olemme muistuttaneet työntekijöitä tiimeissä.

Viranomaistarkastukset Poutapolun Varsinais-Suomen yksiköissä:

- AVI:n työsuojelutarkastus 6/2024
- Varhan perheoikeudellisen edustajat kävivät sovitulla tarkastuskäynnillä Raision toimistolla 10/2024.
- Työterveystarkastus 11/2024
- Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen tekemä palotarkastus 9/2025
- Varhan suunnitelmallinen ohjaus- ja valvontakäynti 9/2025
- Varhan perheoikeudellisten edustajat kävivät sovitulla tarkastuskäynnillä 10/2025

Seuraava omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään viimeistään 2/2027.

Raisiossa 27.10.2026

Saija Kiiveri, aluevastaava Jessica Palmroth, aluevastaava

Janne Sedig, aluevastaava Hans Keihäs, aluepalvelujohtaja