OMAVALVONTASUUNNITELMA

POUTAPOLKU OY, KOIVULAMMI

10/2026

SISÄLLYS

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4

2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 6

2.1 Palvelut ja toimintaperiaatteet 6

2.2 Toiminta-ajatus 6

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 8

3.2 Konkreettiset keinot laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi 9

3.3 Vastuu palvelujen laadusta 10

3.4 Asiakkaan asema ja oikeudet 12

3.5 Muistutusten käsittely ja ohjeet kantelun tekemiseen 15

3.6 Henkilöstö 18

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 19

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 19

3.9 Toimitilat ja välineet 19

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 20

3.11 Hygienia, lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet 22

3.12 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 22

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 23

4 Omavalvonnan riskienhallinta 23

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 23

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 25

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 27

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 28

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 28

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

Yksityiset ympärivuorokautiset sosiaalipalvelut

Lupa myönnetty: Lupahakemus hyväksytty

Palveluala, joka on rekisteröity: muut sosiaalihuollon avopalvelut

Tilat tarkistettu Aluehallintovirasto 12/2024

Terveydensuojelun tarkastus 2/2025

Pelastusviranomaisen tarkistus 12/2024

Palveluyksikön perustiedot

Poutapolku Oy, Koivulammi

OID-tunnus V/36867/2024

Ojakkalantie 68, 01900 Nurmijärvi

Vastuuhenkilö, sijaishuolto: Miia-Riikka Toivanen, miia-riikka.toivanen@poutapolku.fi puh: 050-3802200

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 sijaishuollon erikoislaitoshoidon palveluja erityistä tukea tarvitseville lastensuojelun käyttäjäasiakkaille.

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

- Sijaishuollon laitospalvelut, 7 asiakaspaikkaa

Tilaajina palveluissamme toimii kuntien hyvinvointialueet. Käyttäjäasiakas on hyvinvointialueen Koivulammiin sijoittama lapsi. Emme käytä tällä hetkellä alihankkijoita.

2.2 Toiminta-ajatus

Missiomme on tuottaa asiakaslähtöistä hyvinvointia. Poutapolku Oy tuottaa vahvaa, osaavaa, iloista ja reipasta sijaishuollon palvelua lastensuojelun asiakkaille.

Kaikki työ Poutapolussa perustuu alan lainsäädäntöön. Lastensuojeluyksikön toimintaa ohjaavat useat lait; sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, laki yksityisistä palveluista, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, laki yksityisistä sosiaalipalveluista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, tietosuojalaki, julkisuuslaki, perhehoitolaki, sosiaalihuoltolaki, lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annettu laki ja YK:n lasten oikeuksien sopimus.

Nojaamme kaikessa työssä myös sosiaalityön työotteeseen ja orientaatioon hyödyntäen tilanteita 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 ammattimaisia
- 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, 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 päivittäiskirjausten 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 Poutapolun sijaishuollossa toimivat poikkeamiin liittyvä laadun seuranta, säännöllisesti tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt sekä jatkuva, viikoittainen ja kuukausittainen asiakastyön dokumentoinnin laadun seuranta. Laatumittarina toimii kausiyhteenvetojen yhteydessä oleva arvio tavoitteellisesta 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 taitoja asiakaan kunnioittavaan kohtaamiseen. 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 Valviran 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), joilla on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito, aluevastaava, palvelualuejohtaja 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:

Terhi Blomberg, palvelualuejohtaja, terhi.blomberg@poutapolku.fi,

0440784441

Miia-Riikka Toivanen, yksikönjohtaja miia-riikka.toivanen@poutapolku.fi,

Sara Räty, vastaava ohjaaja, sara.raty@poutapolku.fi

Topi Tarkki, Poutapolun Metsäkylän vastaava ohjaaja, topi.tarkki@poutapolku.fi, 050-5889036

Koivulammin omavalvonnan vastuujärjestelmä kuvattuna:

- vastuu laadukkaan asiakastyön tekemisestä: koko henkilöstö
- vastuu omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta, laatimisesta ja päivittämisestä: yksikönjohtaja ja vastuuhenkilö Miia-Riikka Toivanen, vastaava ohjaaja Sara Räty ja palvelualuejohtaja Terhi Blomberg
- alueen omavalvontaa tukee ja seuraa Poutapolun valtakunnallinen laatutiimi, sitä vetää palvelualuejohtaja, sos.tt. Janne Telén. Topi Tarkki on Poutapolun sijaishuollon laatutiimin jäsen.

Konkreettisesti omavalvontaa tehdään päivittäin. Poutapolun sijaishuollossa vastuussa omavalvonnan valvonnasta ja toteutumisesta on yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja. Yksikönjohtaja vastaa kokonaisuudessaan konkreettisesta toiminnan johtamisesta, asiakastyön toteutumisesta ja laadusta. Yksikönjohtajan tukena ovat yksikön vastaava ohjaaja ja Poutapolun palvelualuejohtaja, joka valvoo alueen toimintaa, ohjaa ja tarvittaessa puuttuu omavalvonnallisiin asioihin alueella. Yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja toimivat käytännössä osana laadukasta asiakastyötä varmistamalla alueen puitesopimuksen mukaisen toiminnan toteutumisen, asiakkaan osallisuuden ja laadukkaan työn kokonaisuudessaan. Työntekijällä on vastuullaan toteuttaa työtään omavalvonnan 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 (yksikönjohtaja ja vastaavan ohjaaja) 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. 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 Koivulammin kesken. Työskentely aloitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisellä asiakaspalaverilla tai tiedon siirrolla, jonka perusteella sosiaalityöntekijä vielä tarkentaa tavoitteita työskentelylle.

Sijoituksen alettua laaditaan asiakkaalle asiakassuunnitelman, joka toimii tavoitteellisen työskentelyn pohjana. Asiakassuunnitelman pohjalta asiakkaalle laaditaan yksilölliset tavoitteet. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan aina sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan kerran vuodessa ja päivitetään aina, kun lapsen asioissa tapahtuu muutosta, joka edellyttää hoito- ja kasvatussuunnitelman uudelleen arviointia.

Asiakassuunnitelmassa tarkastellaan myös asiakkaan omia tavoitteita ja häntä tukevan verkoston mahdollisuutta tukea asiakasta nykytilanteessa. Teemme tiivistä yhteistyötä sijoitettujen lasten vanhempien kanssa ja kuulemme heidän toiveitansa hoitoon liittyen. Asiakas saa aina myös kertoa oman mielipiteensä ja kokemuksensa palvelustamme. Toiveet kirjataan myös kuukausikoosteeseen, joka toimitetaan sosiaalityöntekijälle.

Käytössämme on osallistava dokumentointi ja arvioimme kuukausittain kausikoosteessa asiakkaan kanssa palvelun etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista. Asiakas kertoo oman mielipiteensä ja kokemuksensa palvelustamme, näin tuemme asiakkaan asiantuntijuutta omassa elämässään.

Sijaishuolto ei ole asiakkaalle vapaaehtoista ja siksi onkin tärkeää huomioida asiakkaan toiveet ja ääni asiakkaan sijoituksen tavoitteiden ja toteutumisen suunnittelussa. Asiakas on oman elämänsä subjekti ja häntä tuetaan hänen lähtökohdistansa kohti asiakassuunnitelmassa määriteltyjä tavoitteita. Asiakas kohdataan aidosti ja arvostaen. Asiakasta tuetaan elämään omannäköistä ja yksilöllistä

elämää esimerkiksi auttamalla häntä tukemalla itsetuntoa ja omanarvontunnetta, sosiaalisia- ja perhesuhteita. Asiakkaalle on mahdollisuus vaikuttaa omien asioiden lisäksi yksikön asioihin mm. lastenkokousten muodossa. Hänen kanssaan käydään myös kausiyhteenveto läpi ja hänen on mahdollista esittää koosteeseen oma mielipide.

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 hyvinvointi- alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Asiasta tehdään muistiinpanot asiakastietojärjestelmään. Asiakasta kannustetaan olemaan yhteydessä Poutapolun esihenkilöön. Konkreettisesti varmistamme asiakkaan oikeuden hyvään kohteluun kertomalla asiakkaalle hänen oikeuksistaan. 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. Poutapolulla kysytään asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti asiakasprosessin aikana verkkolomakkeella niin käyttäjäasiakkailta kuin tilaaja-asiakkaalta.

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.

Koivulammissa voidaan käyttää seuraavia lastensuojelulaissa määriteltyjä rajoitustoimenpiteitä:

Kiinnipitäminen lastensuojelulaitoksessa (68§)
Kiinnipitäminen lapsen luvatta lastensuojelulaitoksesta poistumisen estämiseksi (68 a§)
Liikkumisvapauden rajoittaminen (LVR) (69§)
Henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (66 ja 66 a§)
Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen (67§)
Yhteydenpidon rajoittaminen (62§)
Aineiden ja esineiden poisottaminen lastensuojelulaitoksessa (65§)
Eristäminen (70 § 1)

Rajoitusten oltava aina lapsen edun mukaisia ja rajoitustoimenpide on aina viimeinen keino puuttua lapsen tilanteeseen, toimintaan tai käytökseen. Rajoitus toteutetaan turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoituksen käyttö lopetetaan heti, kun rajoittaminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitusta ei saa käyttää rangaistuksena, eikä sen käytöllä saa aiheuttaa lapselle vahinkoa tai haittaa.

Palveluyksikön potilas- ja asiakasvastaavat:

Pohjois-Savon hyvinvointialue:

Puhelin: 044 4610999

Puhelinaika on arkisin klo 9.00-11.30.

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue:

Puhelin: +358 133308268, +358 133308265

Palveluajat: maanantai 8.30–11.30, tiistai-torstai 9.00–11.00

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Susanna Honkala (040-8074756) ja Anne Mikkola (040-8074755), Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

s-posti: etunimi.sukunimi@keusote.fi

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Länsi-Uusimaan hyvinvointialue:

Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to). Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen. Voit jättää yhteydenottopyynnön puhelinvastaajaamme ma klo 10–12, ti, ke, to klo 9-11. 029 151 5838.

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

3.5 Muistutusten käsittely ja ohjeet kantelun tekemiseen

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle 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 (LVV) ohje muistutuksen käsittelyyn:

https://lvv.fi/sosiaali-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 potilasvahinko-laissa tarkoitettu vastuu.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen lomake: https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2025/06/Sosiaalihuollon-muistutuslomake.pdf

Poutapolun palveluyksikön muistutukset vastaanottava henkilö:

Miia-Riikka Toivanen, yksikönjohtaja, Koivulammi, 050-3802200, miia-riikka.toivanen@poutapolku.fi
Terhi Blomberg, palvelualuejohtaja, Poutapolku Oy, 044–0784441, terhi.blomberg@poutapolku.fi

Vastaus 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 LVV:sta palvelun tuottajalle.

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

Jos epäilet, että viranomainen ei noudata lakia tai viranomaisen toiminnan olevan virheellistä tai huonoa, sinulla on mahdollisuus tehdä kantelu. Kantelu voidaan tehdä myös asioista, joista ei voi valittaa hallinto-oikeuteen. Kantelu tehdään viranomaisen toimintaa valvovalle ylemmälle tai erityiselle viranomaiselle. Kantelun voi tehdä myös asiasta, josta haluat tai aiot valittaa. Kanteluun saa aina ratkaisun, jossa asia käydään läpi ja kerrotaan mitä asiasta seuraa. Kantelun voit tehdä itse itseäsi koskevasta asiasta tai toisen henkilön puolesta.

Lupa- ja valvontavirasto ohjeistaa kantelun tekemisestä seuraavasti:

1. Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella. Sähköisen lomakkeen voi täyttää suomeksi tai ruotsiksi ja se vaatii vahvaa tunnistautumista.

Linkki sähköiseen lomakkeeseen: https://ammattioikeudet-kantelut-asiointi.lvv.fi/landing.html (vaatii Suomi.fi - tunnistautumisen).

2. Kantelun voi vaihtoehtoisesti lähettää pdf-lomakkeella, joka suositellaan lähetettäväksi

turvasähköpostilla.

Linkki pdf-lomakkeeseen: https://stplcorep001.blob.core.windows.net/lvv-documents/Lomakkeet/lvv110.02_fi_Hallintokantelu.pdf

Linkki turvasähköpostiin: https://turvaviesti.lvv.fi/

3. Kantelun voi lähettää myös postitse tai viedä lupa- ja valvontavirasto kirjaamoon. Muista allekirjoittaa lomake.

Lupa- ja valvontaviraston virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo(at)lvv.fi. Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Voit asioida Lupa- ja valvontaviraston kanssa myös postin välityksellä.

Postiosoite:

Lupa- ja valvontavirasto

PL 20, 13035 LVV

Kirje tulee lähettää LVV:n PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain lupa- ja valvontavirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn). Lupa- ja valvontavirastolla on useita toimipaikkoja, jotka löytyvät linkistä: https://lvv.fi/yhteystiedot/toimipaikat.

Lähin LVV:n käyntiosoite:

Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

Puhelinnumero 0295 256 930

kirjaamo@lvv.fi

Asiakirjojen vastaanotto ja yleisneuvonta auki arkisin kello 9–15.

Sähköposti on asiakaspalvelu@lvv.fi

Kantelun voi tehdä myös eduskunnan oikeusasiamiehelle, mikäli epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle kantelun voi kirjoittamalla vapaamuotoisesti tai täyttämällä sähköisen lomakkeen. Kantelun voi toimittaa postitse, faksilla, sähköpostitse tai lähettämällä sähköisen kantelulomakkeen.

Linkki sähköiseen lomakkeeseen: https://www.oikeusasiamies.fi/web/guest/kantelu-eduskunnan-oikeusasiamiehelle

Postiosoite:
Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Faksi: 09 432 2268

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Suojattu sähköposti https://turvaviesti.eduskunta.fi/

Merkitse vastaanottajaksi: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3.

Kanslia on avoinna klo 9-15.

Kantelun tekemisestä voi keskustella etukäteen oikeusasiamiehen kanslian virkamiesten kanssa. Heidät tavoittaa eduskunnan vaihteen kautta p. 09 4321.

3.6 Henkilöstö

Poutapolun Koivulammissa työskentelee yhdeksän hengen tiimi. Yksikönjohtaja, vastaava ohjaaja ja 7 ohjaajaa. Palveluyksikössä työskentelee 5–10 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. Emme käytä alihankintaa tai vuokratyövoimaa.

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. Ensiapukoulutus on jokaisella työntekijällä ajan tasalla. Toimimme työyhteisön kehityssuunnitelman mukaisesti henkilöstön täydennyskoulutusten osalta ja toteutamme vähintään 16 koulutustuntia/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. Työn- ohjaukset 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.

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

Poutapolun sijaishuollossa toimii vakituisten kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi kattava ammattitaitoinen sijaisverkosto sekä alueen palvelualuejohtaja. Sijaisjärjestelmämme toimii kaikkina päivinä ympäri vuoden. Jokaisella asiakkaalla on nimettynä kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat asiaan hoidon toteutumisesta ja verkostoyhteystyöstä mm. koulujen ja perheiden kanssa.

Konkreettisena toimintamallina on hyvä henkilöstöpolitiikka koko henkilöstön kanssa. Lisäksi riittävä sijaisverkosto varmistaa palveluiden toiminnan jokaisessa tilanteessa. Palveluyksikkö tuottaa luvanvaraisia sijaishuollon palveluja. Henkilöstö mitoitetaan aina myönnetyn luvan mukaisesti. 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 päivittäiskirjaukset. Muiden verkostoon kuuluvien kanssa teemme yhteistyötä asiakassuunnitelmaneuvottelussa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Osallistumme verkostoyhteistyöhön ja muihin asiakkaan arkeen ja hoitoon liittyviin tapaamisiin.

3.9 Toimitilat ja välineet

Palveluyksikkömme toimitilat sijaitsevat Nurmijärvellä kodinomaisessa kiinteistössä. Poutapolulla on asiakastyöhön soveltuvat ja toimivat tilat, missä on huomioitu eri asiakasryhmien tarpeita. Poutapolussa on kiinnitetty erityistä huomiota myös tilojen turvallisuuteen, muun muassa merkitsemällä hätäpoistumistiet. Tilat ovat kodinomaiset ja niissä on huomioitu asiakkaiden erityistoiveet ja tarpeet.

Toimitiloissamme on tarvittavat ensiapuvälineet ja kaikessa on huomioitu niin asiakkaan kuin työntekijän turvallisuus. Toimitilamme on käyttäjäasiakkaalle sen hetkinen asuinpaikka. Näin ollen toimitilan on oltava viihtyisä, kodinomainen ja asiakkaan kuntoutusta tukeva.

Toimitilojen huoltamisen osalta teemme itse kiinteistön pienet huoltotyöt. Tarvittaessa palvelut tilataan ammattilaiselta. Koivulammin autot käytetään lähihuoltamolla. Pesemme autot itse ja vaihdamme auton renkaat itse. Piha-alue hoidetaan itse, nurmikonleikkuusta alkaen. Talviaikaan

Koivulammin pihan käy auraamassa aura-auto.

Tiedonkulkuun liittyen käytämme Nappulan viestivihkoa, Poutapolun sähköpostia ja tiimipäivissä käymme kerran kuukaudessa yhteisiä asioita läpi.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Poutapolun käyttämä asiakastietojärjestelmä myneva.nappula on Lupa- ja valvontaviraston asiakastietojärjestelmäluokituksen 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. Poutapolun sijaishuollossa on lisäksi tehty aluekohtaisia ohjeistuksia ja asiakirjapohjia yksiköiden tarpeiden 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 12.12.2025. Koivulammissa sen päivityksen vastaa palvelualuejohtaja Janne Telén ja toteutumisesta vastaa palvelualuejohtaja Terhi Blomberg.

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. Poutapolun sijaishuollossa ei käytetä tällä hetkellä alihankkijoita.

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 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 valvontavirastoon.

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 Hygienia, lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet

Palveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava ja hänen vastuualueensa on määritelty. Palveluyksikön hygieniavastaavana toimivat Laura Sainio ja Ruby Nurmela. 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 esihenkilölle ja työsuojelulle

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

Koivulammin lääkehoitosuunnitelma on laadittu 11/2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa alueen palvelualuejohtaja Terhi Blomberg yhdessä vastuusairaanhoitaja Ruby Nurmelan kanssa. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa vastuusairaanhoitaja Ruby Nurmela.

Koivulammissa käytössä olevat lääkinnälliset laitteet ja välineet ovat perusterveydenhuoltoon soveltuvia ja tavanomaiseen kotikäyttöön verrattavia. Yksikössä on käytössä verenpainemittari, kuumemittari, alkometri, henkilövaaka, joita huolletaan ja kalibroidaan tarpeen mukaan. Tämän lisäksi Koivulammissa on käytössä laastarit, haavanpuhdistusliuos, koronatestit, kondomit. Tarkempi listaus lääkinnällisistä laitteista löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.

Lääkinnällisistä laitteista vastaa Koivulammissa vastaava sairaanhoitaja Ruby Nurmela. Tarvittaessa lääkinnällisistä laitteista vastaava henkilö perehdyttää muun henkilökunnan lääkinnällisten laitteiden käyttöön. Lääkinnällisistä laitteista vastaava henkilö vastaa lääkinnällisten laitteiden huollosta ja ylläpidosta.

3.12 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa tietosuojasuostumuksen ja heidän kanssaan käydään läpi Poutapolun tietosuojaseloste. Jokaisen työntekijän kanssa käydään konkreettisesti läpi, mitä tietoturvallinen työote pitää sisällään. Toimiston seinällä on tietosuojan huonetaulu, mikä ohjaa henkilötiedon asianmukaisessa käsittelyssä. Asiakastiedot ja asiakirjat käsitellään tietoturvallisessa Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Toimistolla on tietosuojajäteastia asiakastietoja sisältäviä tuhottavia asiakastietoja varten. Asiakkaiden asioihin liittyvät puhelut käydään äänieristetyssä toimistossa tai niin että ulkopuolisia henkilöitä ei ole kuulemassa. Asiakkaiden kanssa ei keskustella heidän henkilökohtaisista asioistaan yleisissä tiloissa muiden asiakkaiden läsnä ollessa. Asiakkaan henkilökohtaisia asioita sisältäviä dokumentteja ei pidetä näkyvillä yleisissä tiloissa eikä toimistossa. Tietosuoja asioita käydään henkilöstön kanssa keskustellen säännöllisesti tiimipäivissä ja henkilöstöä koulutetaan Poutapolun toimesta tietosuoja asioissa vähintään kahdesti vuodessa asiakastyön dokumentaatiokoulutuksessa.

Asiakastietolain mukaisen asiakastietojen käsittelyn toteuttamista alueella vastaa yhdessä koko henkilöstön kanssa vastuuhenkilö Miia-Riikka Toivanen (miia-riikka.toivanen@poutapolku.fi), joka on palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksista vastaava johtaja. Poutapolku oy:n tietosuojavastaavana toimii Janne Telen (janne.telen@poutapolku.fi).

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.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Poutapolun sijaishuollossa on käytössä sähköinen lomake palautteen keräämiseen. Keräämme palautetta niin käyttäjäasiakkailta kuin tilaaja-asiakkailta säännöllisesti. Palautetta kerätään kootusti kaikilta asiakkailta samaan aikaan. Palautetta pyydetään aina myös asiakassuhteen päättyessä.

Asiakaspalautteiden kautta saatu tieto hyödynnetään palvelujen kehittämisessä konkreettisesti niin, että käymme läpi palveluyksikön henkilöstön kanssa saadut palautteet ja kehitämme yhteis- työssä 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 hallinnasta vastaa alueesta vastuussa oleva Poutapolun sijaishuollosta vastuussa oleva

palvelualuejohtaja, Terhi Blomberg. Riskit kartoitetaan aina omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä, vähintään neljän kuukauden välein.

Riskien arviointia tehdään jatkuvana osana yksikön työskentelyä. Yksikön toiminta on hyvin kodinomaista, joten riskikohdat liittyvät hyvin moninaisiin asioihin kuten kiinteistön rakenteellisiin asioihin, asiakkaiden erityistarpeisiin ja henkisen kuormittumisen riskiin. Yksikön rakenteellisia riskejä kartoitetaan säännöllisillä turvallisuuskävelyillä. Sijaishuollon kartoitetut merkittävimmät riskit:

- palveluiden jatkuvuuden riski työntekijän sairastuessa tai esimerkiksi pandemian aikana. Riski on arvioitu kohtalaiseksi. Riskiin on varauduttu huolehtimalla sijaisten määrän olevan ”sijaisringissä” olevan riittävä. Sijaisverkosto, esihenkilöt ja palvelualuejohtaja varmistavat tarvittaessa työpanoksellaan palvelun jatkuvuuden poikkeustilanteissa.

- väkivallan riski, liikenneonnettomuuksien ja tapaturmien riski. Riski on arvioitu vähäiseksi. Näihin on varauduttu laatimalla henkilöstölle ohjeet poikkeustilanteita varten. Joku esihenkilöistä on myös jatkuvasti puhelimen päässä tavoitettavissa. Ohjeessa huomioidaan sekä varautuminen ja toiminta uhkaavissa tilanteissa että toiminta tapaturmien sattuessa.

- palvelun laadullinen riski on arvioitu vähäiseksi. Sijaishuollon 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 ja järjestelemään tarvittaessa tiloja turvallisiksi kaikille osapuolille. Riskienhallinnan merkittävin asia on se, että arvioimme toimintakykymme vastata tietynlaiseen asiakkaan tilanteeseen jo etukäteen. Varmistamme kaikkien Poutapolun asiakastyössä olevien laitteiden
turvallisuuden säännöllisillä huolloilla ja korjauksilla. Esimerkiksi autojen tulee olla katsastettuja, vakuutettuja ja asianmukaisesti huollettuja. Ja kiinteistöjen hyvin huollettuja ja turvallisia.

Yksiköissä on vesi- ja sähkökatkoksiin liittyvien riskien osalta toimintaohjeet. Luonnonkatastrofien osalta olemme ohjeistaneet työntekijöitämme myös turvaamaan itsensä ja asiakkaan. Jokaiselle toimitilalle 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 Poutapolun työsuojelutoimikunnassa. Toimikuntaan kuuluvat varsinaisena jäsenenä sijaishuollon 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 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 LVV: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 il- menneet 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 toimeksi-antosuhteessa 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 epä- kohdan 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 epä-kohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epä-kohdan 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 sijaishuollossa 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 palvelualuejohtaja. 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. Ilmoitukset tehdään aina yhdessä esihenkilön kanssa.

- velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus (käydään läpi myös toistuvissa Poutapolun sisäisillä 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 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. Keusote hyvinvointialueella ilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa https://www.keusote.fi/keusote/laatu-ja-omavalvonta/asiakas-ja-potilasturvallisuus-2/.

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 tilan- teen 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

Poutapolun sijaishuollossa ei käytetä 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 ostopalvelu- yhteistyökumppaneiltamme 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

Poutapolun sijaishuollon valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat yksikönjohtaja Miia-Riikka Toivanen sekä palvelualuejohtaja Terhi Blomberg. Palvelujen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on osa yksikön omavalvontasuunnitelman riskienhallintaosiota. Suunnitelmat päivitetään riskinarvioinnin päivitysten yhteydessä säännöllisesti 4 kuukauden välein.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Poutapolun sijaishuollon palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun www-sivuilla osoitteessa www.poutapolku.fi ja henkilöstön intrassa. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma ohjaavat konkreettisesti työtämme päivittäin. Jokaisessa yksikössä varmistamme omavalvonnan toteutumisen seurannan niin työntekijätasolla, esihenkilötasolla ja palvelualuejohtaja. 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 kanssa käydään läpi omavalvontasuunnitelma ja varmistetaan, että he ovat lukeneet, perehtyneet ja ymmärtäneet 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 tiimimuisti-oissa. 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 ja henkilöstön intrassa.

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 6/2025.

Tehtävät päivitykset kootaan omavalvontasuunnitelman kohtaan 5.2. ”Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen”. Seuraava omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään viimeistään 02/2027.

Lokakuussa 2026 henkilökunnalle tehtiin kysely liittyen omavalvontaan. Kyselyyn vastasi 7 työntekijää. Kaikki vastaajat tiesivät, mikä omavalvontasuunnitelma on ja mistä sen löytää. Kaikki työntekijät olivat lukeneet omavalvontasuunnitelman sen jälkeen, kun se oli päivitetty. Kaksi työntekijää seitsemästä koki, että omavalvonta toteutuu käytännön työssä osittain, muut kokivat, että omavalvonta toteutuu käytännön työssä hyvin. Vastaajat kokivat asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin arjessa toteutuvan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Kaikki vastaajat kokivat, että tietävät miten toimia, mikäli havaitsevat työpaikalla laiminlyöntejä tai puutteita.

Vastausten perusteella tulemme käymään vielä läpi omavalvontasuunnitelmaa ja sitä, mitä omavalvontavastuita työntekijöillä on. Työntekijät kokivat Poutapolun kirjaamisen pääosin hyvänä ja he kokivat, että ovat saaneet riittävän perehdytyksen kirjaamiseen. Työntekijöille on vuoden 2026 aikana tarjottu dokumentaatiokoulutusta.

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

Toukokuussa 2026 teimme tilaaja-asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn, joka toteutettiin Webropol-kyselylomakkeella toukokuussa 2026. Kysely lähetettiin seitsemällä tilaaja-asiakkaalle, joista kaksi vastasi kyselyyn. Molemmat kyselyyn vastanneet olivat erittäin tyytyväisiä siihen, miten asiakkaalle on ollut hyötyä palvelustamme. Vastaajat olivat myös erittäin tyytyväisiä tapaamme kohdata asiakkaamme. Yhteistyöhön Koivulammin kanssa yksi vastaaja oli tyytyväinen ja toinen erittäin tyytyväinen. Vastaajat olivat työntekijöiden osaamiseen sekä dokumentointiin tyytyväisiä. Näin ollen vastaukset olivat kautta linjan hyviä ja pyrimme jatkossakin pitämään samaa laatua yllä.

Helmikuussa 2026 päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi

tiimipalavereissa ja tiimimuistioissa. Jokaisen työntekijän on allekirjoituksellaan vahvistettava se, että on lukenut aina päivitetyn omavalvontasuunnitelman.

Tammikuussa 2026 toteutimme asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyyn vastasi viidestä asiakkaasta kaksi. Lapsilta kysyttiin asiakastyytyväisyyskyselyssä palvelun laadusta ja työntekijöiden osaamisesta. Lisäksi kysyttiin ovatko he tietoisia palvelun tarkoituksesta sekä kokevatko he hyötyneensä palvelusta. Asiakkaiden vastaukset hajaantuivat välillä erittäin tyytyväinen sekä erittäin tyytymätön kaikissa kategorioissa.

Joulukuussa 2025 yksikössä huomattiin laatupoikkeama liittyen työntekijän toimintatapoihin, kun nuori oli poistunut yksiköstä luvattomasti. Yksikössä on ollut olemassa ajantasainen, kirjallinen ohje kyseisiä tilanteita varten. Tilanteessa ei ollut toimittu yksikön kirjallisten ohjeiden mukaisesti, joka johtanut siihen, että asiaa on läpikäyty sekä yksittäisten työntekijöiden kanssa sekä työryhmätasolla useammassa tiimipäivässä. Toimintaohje on kerrattu sekä muistutettu työryhmää oikeista toimintatavoista yksiköstä luvattomasti poistuvan nuoren kohdalla.

Lokakuussa 2025 henkilökunnalle tehtiin kysely omavalvontaan liittyen. Kyseluun vastasi viisi työntekijää. Kaikki vastaajat tiesivät mikä omavalvontasuunnitelma on ja mistä yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy. Koko henkilöstön kanssa omavalvonta suunnitelma käytiin läpi heidän aloittaessaan työsuhteen Koivulammissa. Vastaajat kokivat asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin arjessa toteutuvan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Yksi työntekijä oli huomannut, että aina työvuoroissa lääkehoito ei ole toteutunut sovitusti. Kertoi saaneensa ohjausta ja korjannut virheen. Tämä oli liittynyt lääkkeiden kuittaamisen Nappulassa. Vastauksen perusteella käymme vielä omavalvontasuunnitelman läpi ja kertaamme työntekijän vastuut omavalvonnan osalta. Kaksi vastaajaa koki, ette ei ole saanut selkeitä ohjeita, miten toimia, jos havaitsee laiminlyöntejä. Tulemme kertaamaan myös, miten tehdään laatupoikkeamat. Työntekijät kokevat Poutapolun kirjaamisen pääosin hyvänä. Työntekijöille on vuoden 2025 aikana tarjottu dokumentaatiokoulutusta.

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

Toukokuussa 2025 teimme tilaaja-asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn, joka toteutettiin Webropol-kyselylomakkeella toukokuussa 2025. Kysely lähetettiin kolmelle tilaaja-asiakkaille, joista kahdelta saimme vastauksen. Molemmat kyselyyn vastanneet olivat erittäin tyytyväisiä siihen, että asiakkaalle on ollut hyötyä palvelusta. Myös asiakkaan kohtaamiseen oltiin erittäin tyytyväisiä. Yhteistyöhön Koivulammin kanssa oltiin erittäin tyytyväisiä samoin työntekijöiden osaamiseen. Dokumentoinnin osalta yksi kyselyyn vastaaja oli tyytyväinen toinen erittäin tyytyväinen. Vastaukset olivat kautta linjan hyviä ja pyrimme jatkossakin pitämään samaa laatua yllä. Dokumentoinnin osalta kirkastamme vielä työryhmässä laadukkaan dokumentoinnin perusperiaatteita.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN

10/26
-Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan yksikönjohtajana nimi ajantasaiseksi.
-Lisätty lukuun 3.4 ajankohtaiset sosiaaliasiavastaavat.
-Poistettu luvuista 3.2 ja 3.10 tieto asennetuista valvontakameroista, kun valvontakamerat poistettu.
-Lisätty lukuun 5.2 tietoa omavalvonnan seurantakyselyn tuloksista.
-Päivitetty lukuun 3.4 ajankohtaiset toteutettavat rajoitustoimenpiteet uuden lastensuojelulain mukaiseksi.

7/26
-Lisätty lukuun 3.2 ja 3.10 tieto asennetuista valvontakameroista.

6/26
-Lisätty lukuun 5.2 koonti toukokuussa 2026 toteutetun tilaaja-asiakkaille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista.

2/26
-Lisätty lukuun 4.2 vaaratapahtumailmoituksen osoitteen.
-Lisätty lukuun 5.2 koonti tammikuussa 2026 toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista.
-Päivitetty lukua 3.12 liittyen tietosuojaloukkaustilanteisiin.
-Lisätty lukuun 3.6, että tulemme tarkistamaan henkilöstön sote-ammattioikeuksien rekisteröinnin maaliskuussa 2026 ja merkitään tarkastuspäivämäärä Velhon pätevyyksiin.
-Täydennetty lukua 3.11 hygieniavastaavan ja hänen toimenkuvansa osalta.

10/25
-Täydennetty lukua 3.4 yksikössä käytössä olevien rajoitustoimenpiteiden osalta
-Lisätty lukuun 3.9 tarkemmin toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä tiedonkulkua koskevia menettelyitä yksikössä
-Lisätty lukuun 3.11 tietoa lääkinnällisistä laitteista.
-Lisätty lukuun 5.2 tietoa omavalvonnan seurantakyselyn tuloksista.

6/25
-Lisätty lukuun 5.2 koonti toukokuussa 2025 toteutetun tilaaja-asiakkaille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista.
-Tarkasteltu yksikön lääkevastuita sekä -velvollisuuksia tiimin kesken ja tarkennettu oheistusta lääkehoidon suhteen.

Nurmijärvellä 10/2026

Miia-Riikka Toivanen, sairaanhoitaja amk, yksikön johtaja

Sara Räty, laillistettu sosionomi yamk, vastaava ohjaaja

Terhi Blomberg, palvelualuejohtaja, laillistettu sosionomi, sairaanhoitaja ja psykoterapeutti