OMAVALVONTASUUNNITELMA

POUTAPOLKU OY, METSÄKYLÄ

10/2026

1 SISÄLLYS

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4

2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 5

2.1 Palvelut ja toimintaperiaatteet 5

2.2 Toiminta-ajatus 5

3 Asiakasturvallisuus 7

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 7

3.2 Konkreettiset keinot laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi 7

3.3 Vastuu palveluiden laadusta 8

3.4 Asiakkaan asema ja oikeudet 10

3.5 Muistutusten käsittely ja ohjeet kantelun tekemiseen 12

3.6 Henkilöstö 15

3.7 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 16

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 16

3.9 Toimitilat ja välineet 16

3.10 tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 17

3.11 Hygienia, Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet 18

3.12 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 19

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 20

4 Omavalvonnan riskienhallinta 21

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 21

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 22

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 24

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 25

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 25

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano 26

5.1 Toimeenpano 26

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen..... 26

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 20.11.2023

Palveluala, joka on rekisteröity: muut sosiaalihuollon avopalvelut

Työterveystarkastus 11/2024

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen suunnitelmallinen ohjaus- ja valvontakäynti 10/2024

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen suunnitelmallinen ohjaus- ja valvontakäynti 10/2024

Palotarkastus 05/2024

Palveluyksikön perustiedot

Poutapolku Oy, Metsäkylä

OID-tunnus 1.2.246.10.31499502.10.7

Metsäkyläntie 401 01810 Luhtajoki

Vastuuhenkilö, avopalvelut: laillistettu sosionomi Tarja Suomilammi, tarja.suomilammi@poutapolku.fi,

050-5889017

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 käyttäjä-asiakkaille.

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

- Sijaishuollon laitospalvelut, 7 asiakaspaikkaa

Tilaajina palveluissamme toimii tällä hetkellä Uudenmaan kuntien sekä Pohjois-Savon hyvinvointialueet. Käyttäjäasiakas on hyvinvointialueen Metsäkylään sijoittama lapsi. Emme käytä tällä hetkellä alihankkijoita.

2.2 TOIMINTA-AJATUS

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

Kaikki työ Metsäkylässä 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 työssämme myös sosiaalityön työotteeseen ja orientaatioon hyödyntäen tilanteittaista vuorovaikutusta, jossa ylhäältä-alas-asiantuntijuuden sijaan asiantuntijuus ja työn tavoitteet muodostuvat aidossa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

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

https://talentia.lukusali.fi/#/reader/e9395507-323b-4d10-a25a-27bfbd09cf76

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

Poutapolun arvot:

Iloisuus

- Jokaisella on oikeus iloon.

- Iloisuus luo toivoa ja toivo mahdollistaa myönteisen muutoksen
- Iloinen kohtaaminen luo sekä asiakashyötyä että työhyvinvointia

Reippaus

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

Osaaminen

- Sosiaalipalveluiden tuottajana haluamme olla vahvoja alan ammattilaisia
- Osaaminen on kokemusta ammatillisuuden tukena
- Osaaminen on kohtaamista
- Osaamisemme ei määrity ylhäältä alas, vaan tapahtuu vuorovaikutuksessa
- Osaamisen rinnalla on ymmärrys siitä, että jokaisena päivänä on mahdollisuus uuden oppimiseen
- Kouluttautuminen on edellytys laadukkaaseen työhön

3 ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön omavalvontasuunnitelma ja yrityksen omavalvontaohjelma ohjaavat työtämme Metsäkylässä. Omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palveluiden 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. Metsäkylässä asiakas on aina oman elämänsä ja asiansa asiantuntija. Asiakkaan kohtaaminen on työmme tärkein osa-alue.

3.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET

Metsäkylässä 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. Henkilökuntaa on alettu myös valmistelemaan dokumentoinnin osalta Kanta-palveluihin siirtymistä varten kouluttamalla ja opastamalla rakenteiseen kirjaamiseen. 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, päivittäinen, 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 sekä 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 jo rekrytointivaiheessa erityistä huomiota työntekijän soveltuvuuteen. Työntekijällä tulee olla taitoja asiakaan kunnioittavaan kohtaamiseen. Perehdytysvaiheessa käymme erityisesti läpi asiakassuhteen erityispiirteitä, asiakkaan kohtaamista ja kunnioittamista, sekä puhutaan jo ennalta tilanteista, jotka voivat aiheuttaa ärtymystä, turhautumista tai muita kielteisiä tunteita. Työntekijän tukena on ympäri vuorokauden tavoitettavissa oleva esihenkilö. Esihenkilöltä edellytetään lisäksi aitoa ja päivittäistä kiinnostusta työntekijän ja asiakkaan tilanteeseen. Hyvällä ja säännöllisellä yhteydenpidolla ehkäistään tilanteita, joissa epäasiallista kohtelua voisi syntyä. Myös säännöllinen 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, joissa asiakas on tyytymätön kohteluunsa.

Konkreettisena laadun varmistajana on asiantunteva henkilöstö. Poutapolku on 2020 perustettu yritys, jonka 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 keinona varmistaa laatua on henkilöstön hyvä perehdyttäminen ja täydennyskouluttaminen. Metsäkylässä noudatamme perehdytyssuunnitelmaa, joka sisältää perehdytyksen toimintaympäristöön, asiakastyöhön sekä hallinnollisiin järjestelmiin. Esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Osana perehdytysprosessia käydään tarkasti läpi yksikön 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, lastensuojelulakikoulutuksen sekä muiden ajankohtaisten kokonaisuuksien osalta.

3.3 Vastuu palveluiden 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 viimeksi helmikuussa 2026 ja seuraava päivitys tehdään viimeistään kesäkuussa 2026. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Metsäkylän toimistossa, henkilöstön intrassa koko henkilöstön saatavilla sekä Metsäkylän verkkosivuilla.

Palveluyksikön omavalvonnan suunnittelusta, päivittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta vastaavat:

Terhi Blomberg, palvelualuejohtaja, terhi.blomberg@poutapolku.fi, 044-0784441

Tarja Suomilammi, Yksikönjohtaja, vastuuhenkilö 050-5889017, tarja.suomilammi@poutapolku.fi

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

Metsäkylän omavalvonnan vastuujärjestelmä kuvattuna:

- vastuu laadukkaan asiakastyön tekemisestä: koko henkilöstö
- vastuu omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta, laatimisesta ja päivittämisestä: yksikönjohtaja ja vastuuhenkilö Tarja Suomilammi, vastaava ohjaaja Topi Tarkki ja alueesta vastaava 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. Metsäkylässä vastuussa omavalvonnan valvonnasta ja toteutumisesta ovat 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 sekä 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 Metsäkylän vastuuhenkilöiden (yksikönjohtaja ja vastaavan ohjaaja) toimesta asianosaisten henkilöiden kanssa tarkasti ja tarvittavin toimenpitein. Samalla sovitaan seurannasta ja tarkastelupisteestä, jotta voidaan varmistaa, ettei virhettä 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 Metsäkylän kesken. Työskentely aloitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisellä asiakaspalaverilla tai tiedon siirrolla, jonka perusteella sosiaalityöntekijä vielä tarkentaa tavoitteita työskentelylle.

Sijoituksen alettua laaditaan asiakkaalle asiakassuunnitelma, joka toimii tavoitteellisen työskentelyn pohjana. Asiakassuunnitelman pohjalta Metsäkylässä laaditaan asiakkaalle 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 toiveitaan 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 omista lähtökohdistaan kohti asiakassuunnitelmassa määriteltyjä tavoitteita. Asiakas kohdataan aidosti ja arvostaen. Asiakasta tuetaan elämään omannäköistä ja yksilöllistä elämää esimerkiksi auttamalla häntä tukemalla itsetuntoa ja omanarvontunnetta sekä sosiaalisia- ja perhesuhteita. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omien asioidensa lisäksi Metsäkylän yhteisiin asioihin mm. säännöllisesti järjestettävissä lastenkokouksissa, joissa käsitellään kaikkia Metsäkylän lapsia koskevia yhteisiä asioita ja suunnitellaan yhteistä toimintaa. 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 tai esihenkilö 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 tai kantelu 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 hänen oikeuksistaan. Lisäksi kannustamme asiakasta avoimeen dialogiin kanssamme, jotta asiakkaan oikeus hyvään kohteluun toteutuu koko työskentelyn ajan. Metsäkylän hyvää

kohtelua koskeva suunnitelma on käyty läpi kaikkien Metsäkylän lasten kanssa ja se on laadittu osittain yhdessä lasten kanssa.

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.

Metsäkylässä voidaan käyttää seuraavia lastensuojelulaissa määriteltyjä rajoitustoimenpiteitä:

Kiinnipitäminen (68§)

Liikkumisvapauden rajoittaminen (LVR) (69§)

Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (69 a §)

Henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (LSL 66 ja 66 a §)

Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen (LSL 67 §)

Yhteydenpidon rajoittaminen (62§ ja 63§)

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:

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

Sähköposti: 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.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen

Puhelin: 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Jenni Henttonen (vastaava), Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to)

Puh. 029 151 5838

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@luvn.fi

Pohjois-Savon hyvinvointialue: Anttonen Kristiina ja Räsänen Teuvo

Puhelin: 044 4610999

Puhelinaika on arkisin klo 9.00–11.30.

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.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 korjaamme epäkohdat yksikössämme sekä 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/ohje-muistutuksen-kasittelyyn

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

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

Hyvä muistutusvastaus sisältää ainakin seuraavat asiat:

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen lomake:

https://suomiviestit.fi/suomi.fi/lomake/639061dc475a6c085050f9ca

Poutapolun palveluyksikön muistutukset vastaanottava henkilö:

Tarja Suomilammi, yksikönjohtaja, Poutapolku Oy, 050-5889017, tarja.suomilammi@poutapolku.fi

Vastaus lähetetään aina asiakkaalle ja se voidaan laittaa tiedoksi hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle / palvelun maksajalle. Vastaus muistutukseen toimitetaan aina myös aluehallintavirastolle, mikäli se on siirretty Lupa- ja valvontavirastosta 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/lvv109-108_fi_Hallintokantelu.pdf

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

3. Kantelun voi lähettää myös postitse tai viedä aluehallintoviraston kirjaamoon. Muista allekirjoittaa lomake.

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

Postiosoite: PL 20, 13035 LVV

Kirje tulee lähettää Lupa- ja valvontaviraston PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain Lupa- ja valvontavirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

kirjaamo@lvv.fi
Puhelinnumero: 0295 256 910
Avoinna: ma–pe klo 9-15.

Lupa- ja valvontaviraston puhelinnumero henkilöasiakkaille on: 0295 256 930, klo 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 Metsäkylässä työskentelee yhdeksän hengen tiimi. Yksikönjohtaja, vastaava ohjaaja ja neljä ohjaajaa ovat laillistettuja sosionomeja (AMK). Lisäksi tiimissä työskentelee yksi sosiaalikasvattaja, yksi sairaanhoitaja sekä yksi lähihoitaja. Lisäksi 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. Täydennys koulutamme 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. 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.

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 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Poutapolun sijaishuollossa toimii vakituisten kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi kattava ammattitaitoinen sijaisverkosto sekä alueen vastuupalvelualuejohtaja. Sijaisjärjestelmämme toimii kaikkina päivinä ympäri vuoden. Jokaisella Metsäkylään sijoitetulla lapsella on nimettynä kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat asiakkaan 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. Tilat ovat kodinomaiset ja niissä on huomioitu asiakkaiden erityistoiveet ja tarpeet. Huolehdimme toimitilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä säännöllisin siivouspäivin ja päivittäisellä ylläpidolla.

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.

Kiinteistön huollosta ja ylläpidosta vastaamme pienempien huoltotöiden osalta itse ja tarvittaessa tilaamme huoltotyöt ulkopuoliselta toimijalta. Vastaamme itse piha-alueen kunnossapidosta, talvisin pihan aurauksesta vastaa ulkopuolinen toimija.

Metsäkylän käytössä on kaksi henkilöautoa, jotka huolletaan säännöllisesti lähihuoltamolla. Yksikössämme on nimetty autovastaava, jonka vastuulla on huolehtia autojen ylläpidosta, säännöllisistä huolloista ja katsastuksista. Renkaidenvaihdon ja autojen pesemisen hoidamme itse.

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 Valviran asiakastietojärjestelmäluokituksen A1-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä, jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Henkilöstö perehdytetään 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 päivitetty kesäkuussa 2025. Metsäkylässä sen toteutumisesta vastaa Tarja Suomilammi, Topi Tarkki ja 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-ympäristöhallintajarjestelmän 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 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://turvaviesti.lvv.fi/poikkeama-ilmoitus

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 päivittäiskirjausten osalta 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

Hygienia

Palveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava ja hänen vastuualueensa on määritelty. Palveluyksikön hygieniavastaavana toimii Teija Virtanen teija.virtanen@poutapolku.fi.

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

Lääkehoitosuunnitelma

Metsäkylän lääkehoitosuunnitelma on laadittu 10/2023 ja päivitetty edellisen kerran 11/2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa alueen palvelualuejohtaja Terhi Blomberg. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa vastuusairaanhoitaja Miika Pikkarainen. Metsäkylän lääkehoidon käytänteitä sekä ohjeistuksia tarkennettu työntekijöille ja nämä käyty läpi yhdessä työryhmän kanssa osana tiimipäivää.

Lääkinnälliset laitteet

Metsäkylässä käytössä olevat lääkinnälliset laitteet ja välineet ovat perusterveydenhuoltoon soveltuvia ja tavanomaiseen kotikäyttöön verrattavia, kuten verenpainemittari, henkilövaaka, laastarit ja alkometri. Tarkempi listaus lääkinnällisistä laitteista löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.

Lääkinnällisistä laitteista vastaa Metsäkylässä lähihoitaja Satu Airio (satu.airio@poutapolku.fi). 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

Metsäkylän 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, joka ohjaa henkilötiedon asianmukaiseen käsittelyyn. Asiakastieto ja -asiakirjat käsitellään tietoturvallisessa Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Kaikki asiakastietoja sisältävät paperiset dokumentit säilytetään ohjaajien toimistossa lukitussa tilassa. Lukitussa varastohuoneessa on myös tietosuojajäteastia asiakastietoja sisältäviä tuhottavia dokumentteja varten. Asiakkaiden asioihin liittyvät puhelut käydään äänieristetyssä toimistossa tai niin ettei muita asiakkaita tai ulkopuolisia henkilöitä ole kuulemassa. Asiakkaiden kanssa ei keskustella heidän henkilökohtaisista asioistaan Metsäkylän yleisissä tiloissa muiden asiakkaiden läsnä ollessa. Metsäkylän yleisissä tiloissa eikä toimistossa pidetä näkyvillä asiakkaiden henkilökohtaisia asioita sisältäviä dokumentteja.

Tietosuoja-asioista käydään henkilöstön kanssa keskustelua säännöllisissä tiimipäivissä ja henkilöstöä koulutetaan Poutapolun toimesta tietosuoja-asioissa vähintään kahdesti vuodessa asiakastyön dokumentointikoulutuksessa.

Asiakastietolain mukaisen asiakastietojen käsittelyn toteutumista Metsäkylässä vastaa yhdessä koko henkilökunta. Vastuuhenkilö, yksikönjohtaja Tarja Suomilammi, tarja.suomilammi@poutapolku.fi on palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaava johtaja. Yksikönjohtaja sekä Metsäkylän vastaava ohjaaja Topi Tarkki vastaavat henkilökunnan ohjeistamisesta tietoturvaan liittyvissä asioissa.

Poutapolku Oy:n tietosuojavastaavana toimii Janne Telén, 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 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 sijaishuollosta vastuussa oleva palvelualuejohtaja, Terhi Blomberg yhdessä yksikön esihenkilöiden Tarja Suomilammin ja Topi Tarkin kanssa. 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” 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 Metsäkylässä aina ennaltaehkäisevään riskienhallintaan. Asiakastyön osalta tämä tarkoittaa mahdollisimman laajaa tietoa asiakkuuteen liittyvistä mahdollisista riskeistä jo siinä vaiheessa, kun asiakkuus alkaa Metsäkylässä. 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 Metsäkylän asiakastyössä käytössä olevien laitteiden turvallisuuden säännöllisillä huolloilla ja korjauksilla. Esimerkiksi autojen tulee olla katsastettuja, vakuutettuja ja asianmukaisesti huollettuja sekä kiinteistöjen hyvin huollettuja ja turvallisia. Työturvallisuuteen liittyviä asioita pohdimme säännöllisesti koko työryhmän kesken yhteisissä tiimipäivissä.

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 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 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 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 vastuupalvelualuejohtaja. 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 havaitsemastaan vaaratilanteesta suoraan palvelunjärjestäjälle. Ilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa https://portal.laatuportti.fi/fi/Reporting/PublicReport?fs=true.

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 vaaratilanneilmoitukset 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

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 ostopalveluyhteistyökumppaneiltamme huolellisesti tutustuen kyseisen yrityksen omavalvontasuunnitelmaan ja mikäli yrityksen omavalvonnassa on puutteita suhteessa Poutapolun omavalvontaan, pyydämme täydentämään alihankkijan tai ostopalveluyhteistyökumppanin omavalvontaa ja konkreettisia toimintatapoja puutteiden osalta. Mahdollisia ostopalvelukumppaneita opastetaan, valvotaan ja tuetaan kuten omia työntekijöitä. Mahdollinen alihankkija hyväksytetään puitesopimusten mukaisesti tilaajalta.

4.5 VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA

Poutapolun sijaishuollon valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat yksikönjohtaja Tarja Suomilammi, vastaava ohjaaja Topi Tarkki 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 palvelualuejohtajatasolla. 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 sekä 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 ovat nähtävillä Poutapolun nettisivuilla osoitteessa poutapolku.fi sekä henkilöstön intrassa.

Varmistamme omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden aktiivisella johtamisella ja kiinnostuksella palveluyksiköiden laatuun ja toimintatapoihin liittyen. Keskustelemme paljon 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. Viimeisimmät koonnit on julkaistu www-sivuilla 06/2026 ja 10/2026.

Syyskuussa 2026 teetettiin Metsäkylän henkilökunnalle kysely omavalvontasuunnitelman toteutumisesta sekä dokumentoinnista yksikössämme.

Kyselyn vastaukset olivat vuoden takaiseen kyselyyn (lokuu 2025) verrattuna lähes identtiset. Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät olivat tietoisia omavalvontasuunnitelmasta ja sen sisällöstä. Omavalvonta käydään yksikössämme läpi aina päivittämisen jälkeen yhteisessä tiimipäivässä minkä jälkeen jokainen työntekijä on velvoitettu lukemaan päivitetyn version läpi.

Omavalvontasuunnitelman koettiin tukevan asiakkaan turvallisuutta erittäin hyvin (67%) tai hyvin (33%).

Omavalvontasuunnitelman käytäntöjen koettiin Metsäkylässä toteutuvan hyvin (83%) ja osittain (17%).

Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät olivat tietoisia omavalvontaan liittyvistä vastuistaan.

Yksi vastaajista toi esiin havainneensa tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelmaa ei ole noudatettu, muttei ollut avannut tätä tarkemmin kyselyssä. Esihenkilöiden tietoon tilannetta/tilanteita ei ole tuotu.

Dokumentoinnin tason koettiin hieman parantuneen edellisvuodesta ja työntekijät kokivat saaneensa riittävästi tukea laadukkaan dokumentoinnin toteuttamiseen.

Toukokuussa 2026 tehtiin asiakastyytyväisyyskysely Metsäkylään lapsia sijoittaneille sosiaalityöntekijöille, joiden sijoittamia lapsia asuu tällä hetkellä Metsäkylässä. Vastauksia saatiin kolmelta seitsemästä sosiaalityöntekijästä, joille kysely lähetettiin. Vastausaktiivisuus jäi valitettavan alhaiseksi, vaikka kysely lähetettiin sosiaalityöntekijöille kahteen kertaan.

Kyselyssä kysyttiin sosiaalityöntekijöiden kokemusta palvelun hyödystä asiakkaalle, henkilökunnan kyvystä kohdata asiakkaat, yhteistyön sujumisesta sekä työntekijöiden osaamisesta ja dokumentoinnin laadusta. Saadut vastaukset kertovat kaikkien kyselyyn vastanneiden sosiaalityöntekijöiden olevan Metsäkylän toimintaan kaikilla kyselyssä arvioitavilla osa-alueilla erittäin tyytyväisiä ja näin ollen asiakastyytyväisyysindeksiluku on jokaisen kysymyksen kohdalla 100%.

Vastausten perusteella voimme todeta tilaaja-asiakkaiden olevan erittäin tyytyväisiä Metsäkylän tuottaman palvelun laatuun sekä yhteistyöhön Metsäkylän kanssa. Jatkossa pyrimme kehittämään toimintaamme edelleen entistä laadukkaammaksi.

Tammikuussa 2026 tehtiin kaikille Metsäkylässä asuville lapsille asiakastyytyväisyyskysely. Seitsemästä Metsäkylään sijoitetusta lapsesta viisi vastasi kyselyyn, yksi vastasi osittain ja yksi lapsista kieltäytyi vastaamasta.

Kysymykseen kuinka tyytyväinen olet palvelun laatuun, vastaajat olivat pääosin joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Yksi vastaaja vastasi kysymykseen neutraalisti. Hyödylliseksi palvelun itselleen koki neljä kuudesta kysymykseen vastanneesta lapsesta. Yksi vastasi kysymykseen neutraalisti ja yksi ilmaisi olevansa palveluun erittäin tyytymätön.

Työntekijöiden osaamisen ja kyvyn kohdata asiakkaat vastaajat arvioivat olevan pääsääntöisesti erittäin hyvää tai hyvää. Kaksi vastaajista arvioi osaamista neutraalisti.

Kysymys palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista toi eniten hajontaa vastauksissa. Yksi vastaajista vastasi olleensa erittäin tietoinen, yksi tietoinen, kaksi vastasivat neutraalisti ja yksi vastaajista kertoi olleensa tarkoituksesta ja tavoitteista täysin tietämätön.

Avoimeen palautteeseen vastauksia tuli niukasti, mutta ne vaikuttavat heijastelevan samaa linjaa muiden vastausten kanssa. Avoimessa palautteessa yksi vastaajista kertoo: ”Tää on kiva paikka”. Toinen vastaajista kommentoi työntekijöiden toimintaa: ”Riippuu työntekijästä toiset on hymynaama toiset on surunaama kohtaamisessa ja osaamisessa”.

Vuoden 2025 tammikuussa toteutettuun kyselyyn peilattuna vastaukset ovat kaikissa kysymyksissä asiakastyytyväisyysindeksin perusteella paremmat, joten voimme nähdä palvelun laadun kehittyneen positiiviseen suuntaan.

Asiakastyytyväisyysindeksivertailu 2025 – 2026

	2025	**2026**
Palvelun hyödyllisyys:	43%	67%
Kohtaaminen:	43%	60%
Työntekijöiden osaaminen:	29%	60%
Tietoisuus palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista:	14%	40%
Tyytyväisyys palveluun:	57%	80%

Kehittämiskohteiksi vuodelle 2026 otamme erityisesti asiakkaiden tietoisuuden lisäämisen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista sekä keskitymme työntekijöiden tapaan kohdata asiakkaat entistä paremmin.

Lokakuussa 2025 tehdyssä Metsäkylän henkilökunnalle suunnatussa kyselyssä selvitetty henkilökunnan kokemusta omavalvontasuunnitelman toteutumista yksikössä sekä dokumentoinnista.

Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät kertoivat olevansa tietoisia omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Kaikki työntekijät ovat velvoitettuja omavalvontasuunnitelman lukemaan ja omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi jokaisen päivityksen jälkeen.

Omavalvontasuunnitelman koettiin tukevan asiakkaan turvallisuutta erittäin hyvin (67%) tai hyvin (33%).

Omavalvontasuunnitelman käytäntöjen koettiin Metsäkylässä toteutuvan hyvin (83%) ja osittain (17%). Omavalvonnalliset vastuut olivat työntekijöille selkeitä. Tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelman ohjeita ei olisi noudatettu, ei kyselyn vastauksissa tuotu esille.

Dokumentoinnin taso koettiin hyväksi. Laadukkaan dokumentoinnin toteuttamiseen saamaansa tukeen oli tyytyväisiä vastaajista (83%). Poutapolun säännöllisesti järjestettäviä dokumentointikoulutuksia kehitetään jatkossa koko Poutapolun henkilökunnalle suunnatun kyselyn vastausten perusteella.

Toukokuussa 2025 tehtiin asiakastyytyväisyyskysely Metsäkylään lapsia sijoittaneille sosiaalityöntekijöille, joiden sijoittamia lapsia asuu tällä hetkellä Metsäkylässä. Vastauksia saatiin neljältä kuudesta sosiaalityöntekijästä, joille kysely lähetettiin.

Kysymykseen ”Onko palvelusta ollut asiakkaallesi hyötyä?” Kolme vastaajista vastasi olevansa erittäin tyytyväisiä ja yksi tyytyväinen. Metsäkylän henkilökunnan kykyyn ja tapaan kohdata asiakkaat vastaajista puolet olivat erittäin tyytyväisiä ja puolet tyytyväisiä. Yhteistyön sujumiseen erittäin tyytyväisiä vastaajista oli kolme neljästä ja yksi vastaajista oli tyytyväinen. Työntekijöiden osaamiseen ja dokumentoinnin laatuun vastaajista puolet kokivat olevansa erittäin tyytyväisiä ja puolet tyytyväisiä.

Yleisesti ottaen voimme vastausten perusteella todeta tilaaja-asiakkaiden olevan tällä hetkellä erittäin tyytyväisiä palvelun laatuun sekä yhteistyöhön Metsäkylän kanssa. Kehityksen kohteina kyselyn perusteella voidaan nähdä entistäkin parempi dokumentointi sekä jatkuva työntekijöiden ja toimintatapojemme kehittäminen.

Huhtikuussa 2025 on Metsäkylän henkilökunnan kanssa käyty läpi tietoturva-asioita. Käyty yhdessä koko tiimin kanssa läpi päivitetty tietosuojan huoneentaulu sekä ohjeistus tiedon jakamisesta eri informaatiokanavissa. Etätyön tekemiseen laadittu erillinen ohjeistus käyty läpi etätyötä tekevien työntekijöiden kanssa.

Tammikuussa 2025 kaikki Metsäkylässä sillä hetkellä sijoitettuna asuvat lapset vastasivat Webropol-verkkolomakkeella toteutettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn. Asiakkaista palvelun itselleen hyödylliseksi kokivat jossain määrin kaikki. Vastaajista 4/7 vastasivat kysymykseen neutraalisti ja 3/7 kokivat palvelun hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi. Palvelun laadusta kysyttäessä vastaajat kokivat palvelun laadukkaaksi yhtä lukuun ottamatta. Työntekijöiden osaamisesta ja tavasta kohdata asiakkaat vastaukset olivat enimmäkseen neutraaleja. Yksi vastaaja koki olevansa erittäin tyytymätön siihen, miten hänet on kohdattu ja yksi vastaaja koki olevansa tyytymätön henkilökunnan osaamiseen. Toisaalta 3/7 vastaajista koki tulleensa kohdatuksi hyvin tai erittäin hyvin ja 2/7 vastaajista olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä työntekijöiden osaamiseen. Kysymykseen asiakkaan tietoisuudesta palvelun tarkoituksesta tai tavoitteista asiakkaista 6/7 vastasi neutraalisti ja yksi vastasi olevansa tyytyväinen.

Edellä esitettyjen asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella asiakkaiden tietoisuutta palvelun tavoitteista pyritään jatkossa lisäämään. Asiakassuhteiden ajan kanssa syventymisen myötä myös palvelun muihin osa-alueisiin liittyviin kysymyksiin toivotaan jatkossa enemmän neutraalista poikkeavia vastauksia, jotta palvelun mahdollisia kehityskohteita voidaan paremmin arvioida.

Marras-joulukuussa 2024 Metsäkylän henkilökunnalle tehtiin kysely omavalvontasuunnitelmasta ja sen toteutumisesta yksikössä. Kaikki yksikön työntekijät ovat olleet velvoitettuja omavalvontasuunnitelman lukemaan ja näin ollen olivat tietoisia omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja omavalvontaan liittyvistä vastuista sekä toimintatavoista, mikäli havaitsevat omavalvontaan liittyviä laiminlyöntejä tai puutteita.

Kaikki työntekijät kokivat omavalvontasuunnitelman tukevan asiakkaan turvallisuutta ja hyvinvointia arjessa erittäin hyvin (40%) tai hyvin (60%).

Vastaajista 60% kokivat omavalvontasuunnitelman käytäntöjen toteutuvan työssään yleisesti ja 40% vastaajista koki omavalvonnan käytäntöjen toteutuvan osittain. Tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelman ohjeita ei olisi noudatettu, ei kyselyn vastauksissa tuotu esille.

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

Tehtävät päivitykset kootaan omavalvontasuunnitelman kohtaan 5.2. ”Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen”. Seuraava omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään viimeistään 2/2026.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN

10/2026

-lukuun 5.2 lisätty koonti syyskuussa 2026 henkilökunnalle tehdystä kyselystä omavalvontaan liittyen

05/2026

-lisätty lukuun 5.2. yhteenveto toukokuussa 2026 tilaaja-asiakkaille suunnatusta asiakastyytyväisyyskyselystä

02/2026

-lisätty lukuun 3.6 maininta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuden voimassa olo tarkistetaan Poutapolulla kerran vuodessa, aina maaliskuussa

-muokattu otsikointia luvuissa 3.10 ja 3.11. Otsikot muutettu muotoon 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö ja 3.11 Hygienia, lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet. Samalla lukuun 3.11 lisätty hygieniavastaavan toimenkuvasta sekä Metsäkylän hygieniavastaava

-lisätty lukuun 3.12 henkilökunnan ohjeistusta tietosuojaloukkaustilanteissa

-lisätty lukuun 4.2 linkki vaaratapahtumailmoituksen tekemiseen

-lisätty lukuun 5.2 yhteenveto tammikuussa 2026 toteutetusta asiakastyytyväisyyskyselystä

-korjattu ja päivitetty omavalvontasuunnitelmassa olleet yhteys- ja osoitetiedot ajan tasalle

10/2025

-päivitetty tietoturvasuunnitelman päivityksen ajankohta

-päivitetty omavalvontasuunnitelman sisältöä luvuissa 3.4, 3.9, 3.12

-lukuun 5.2 lisätty koonti lokakuussa 2025 henkilökunnalle tehdystä kyselystä omavalvontaan liittyen

-säännöllisesti kuukausittain pidetyissä tiimipäivissä on keskusteltu yhdessä koko työryhmän kanssa omavalvontaan liittyvistä asioista, muun muassa tietoturva-asioista, turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta sekä tiedonkulun ja työtehtävien delegoinnin tärkeydestä.

06/2025

-lisätty lukuun 5.2. koonti toukokuussa 2025 toteutetun tilaaja-asiakkaille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista.

-lukuun 5.2. lisätty maininta Metsäkylän henkilökunnan kanssa läpikäydyistä tietosuojaohjeistuksista.

02/2025

-Lisätty lukuun 5.2 koontia tammikuussa 2025 toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista

12/2024

-Lisätty lukuun 3.4 kaikkien tilaaja-asiakkaina toimivien hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien yhteystiedot

-Lisätty lukuun 3.5 ohjeet kantelun tekemiseksi aluehallintovirastoon sekä eduskunnan oikeusasiamiehelle

-Lisätty lukuun 3.10 tiedot yksikössä käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista sekä niistä vastaavan henkilön tiedot

-Lisätty lukuun 5.2 koontia työntekijöille tehdystä kyselystä omavalvontaan liittyen

11/2024
-Kirjaamisen laatuun on kiinnitetty huomiota ja sen laatua tarkkaillaan säännöllisesti. Työntekijöitä on alettu valmistelemaan Kanta-palveluihin siirtymistä varten järjestämällä kirjaamiseen liittyvää koulutusta sekä ohjeistettu kirjaamisessa.

-Metsäkylän lääkehoidon käytänteitä ja ohjeistuksia tarkennettu. Nämä käyty läpi tiimipäivässä 08/2024

-Yksikön kausikoostepohjaa on päivitetty lapsiystävällisemmäksi. Tavoitteena saada lapsen ääni paremmin kuuluviin.

-Työturvallisuuteen liittyviä asioita ja käytänteitä pohdittu säännöllisesti koko työryhmän voimin tiimipäivissä

Nurmijärvellä 30.10.2026

Tarja Suomilammi, yksikönjohtaja, laillistettu sosionomi

Topi Tarkki, vastaava ohjaaja, laillistettu sosionomi

Terhi Blomberg, palvelualuejohtaja, laillistettu sosionomi, sairaanhoitaja ja psykoterapeutti