OMAVALVONTASUUNNITELMA

POUTAPOLKU OY, VANTAAN JA KERAVAN AVOPALVELUT

SISÄLLYS

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3

2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4

2.1 Palvelut ja toimintaperiaatteet 4

2.2 Toiminta-ajatus 8

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 10

3.2 Konkreettiset keinot laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi 10

3.3 Vastuu palvelujen laadusta 11

3.4 Asiakkaan asema ja oikeudet 12

3.5 Muistutusten käsittely 15

3.6 Henkilöstö 16

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 18

3.9 Toimitilat ja välineet 18

3.10 Laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18

3.11 Hygienia, Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet 20

3.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 20

3.13 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 20

3.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21

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 25

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 25

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 26

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano 26
5.1 Toimeenpano 26
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 27

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Poutapolku Oy

Y-tunnus 3149950-2

Tasalanaukio 3, 21200 Raisio

info@poutapolku.fi

www.poutapolku.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 7.2.2020

Palveluala, joka on rekisteröity: muut sosiaalihuollon avopalvelut

Palveluyksikön perustiedot

Poutapolku Oy, Vantaan ja Keravan avopalvelut

OID-koodi: 1.2.246.10.31499502.10.19

Keltamotie 6 C, 01300 Vantaa

Vastuuhenkilö: laillistettu sosionomi Anna Puroaho, 050-5167294, anna.puroaho@poutapolku.fi

Toteutuneet valvontakäynnit ja tarkastukset:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen suunnitelmallinen valvontakäynti 13.12.2024

Helsingin kaupungin suunnitelmallinen valvontakäynti, jälkihuollon asiakastyö 29.5.2026

Poutapolun omistaja on 1.9.2026 alkaen Rinnekodit Oy. Rinnekodit on osa Diakonissalaitosta. Rinnekodit on yhteiskunnallinen yritys. Se tarkoittaa, että toiminnan ensisijaisena tavoitteena on tuottaa hyvää ihmisille ja yhteiskunnalle. Rinnekodit käyttää toiminnan tuoton palveluiden, henkilöstön osaamisen ja toiminnan kehittämiseen.

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 PALVELUT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tuotamme palvelua Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sekä Vantaan toimistolta käsin myös Helsingissä asuville asiakkaille.

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

- tuetun asumisen palvelut, mielenterveyskuntoutujat, 1 asiakasta
- tuetun asumisen palvelut, päihdekuntoutujat, 0 asiakasta
- perhetyö, 35 asiakasta
- tehostettu perhetyö, 12 asiakasta
- Jälkihuoltotyö, 5 asiakasta
- kehitysvammaisten tuettu asuminen, 0 asiakasta
- vammaisten tuettu asuminen, 0 asiakasta
- ammatillinen tukihenkilötyö lapset ja nuoret, 40 asiakasta
- perheoikeudelliset palvelut: tuetut ja valvotut tapaamiset, 3 asiakasta

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

Emme toteuta alihankintaa. Tilaajana palveluissamme toimii Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Helsingin kaupunki ja käyttäjäasiakkaana ovat Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakkaat. Välillä asiakkaina voi olla muidenkin hyvinvointialueiden asiakkaita, jotka asuvat pk-seudulla. Emme käytä tällä hetkellä alihankkijoita.

Perhetyö

Perhetyö perustuu sosiaalihuoltolakiin (18§) ja sitä voidaan tarjota joko sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakasperheille. Perhetyö turvaa, edistää ja ohjaa lapsen terveyttä ja myönteistä kehitystä, tukee ja

vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja kasvatusmahdollisuuksia. Perhetyössä tuetaan perhettä kokonaisuutena ja edistetään kaikkien perheenjäsenten hyvinvointia. Perhetyössä tuetaan ja ohjataan lasta ja hänen perhettään omien voimavarojen tunnistamisessa, käyttöön saamisessa ja vahvistamisessa.

Perhetyössä on myös arvioiva elementti. Perhetyössä ohjataan vanhempia tarkastelemaan lapsen tarpeita ja työskentelemme lapsen edun mukaisesti. Vanhempia ohjataan ja tuetaan lapsen hoitoon, kasvatukseen ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä. Perhetyössä tuetaan perheenjäseniä keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Perheen sisäistä vuorovaikutusta vahvistetaan vanhempien ja lasten kanssa tehtävän yhteisen toiminnan kautta.

Perhetyössä tuetaan lapsen koulunkäyntiä, harrastuksia ja kaverisuhteita. Perhetyössä ohjataan ja tuetaan perhettä kodin arjen toiminnoissa ja arkirutiinien hallinnassa, vahvistetaan arjessa selviytymistä ja ohjataan perhettä tarvittaviin palveluihin.

Työskentely perheessä sisältää esimerkiksi keskustelua, ohjausta ja neuvontaa arkeen, toimeentuloon ja raha-asioiden hoitamiseen. Tarkoituksena on luottamuksellisen suhteen luominen perheen kanssa ja heidän asiantuntijuutensa kunnioittaminen omissa asioissaan. Perhetyö on yhteistyötä ja muutostyöskentelyä perheen kanssa.

Perhetyö on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista, tavoitteellista ja pitkäjänteistä perheiden tukemista. Perhetyön palvelun sisältö muodostuu lapsen ja perheen palvelutarpeen mukaisesti. Perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa, mutta siihen kuuluu aina myös yksilötyötä lapsen kanssa. Lapsen tarpeet ovat keskiössä. Perhetyö toteutetaan joko yksilö- tai parityönä. Tämä riippuu perheen tilanteesta ja tilaajan näkemyksestä.

Tehostettu perhetyö:

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 36 §:n mukainen lastensuojelun avohuollon korjaava tukitoimi lapselle ja hänen perheelleen. Tehostettua perhetyötä järjestetään lastensuojelun asiakkuudessa olevalle lapselle ja hänen perheelleen, joka tarvitsee kuntouttavaa työtä sekä erityistä intensiivistä tukea ja ohjausta hyvinvointinsa tueksi ja edistämiseksi. Palvelussa työskentelyn kohteena ovat lasten ja perheiden vakavat lastensuojelullista huolta herättävät ongelmat ja vaativat perheen elämän kriisitilanteet, joiden kanssa työskentelyssä tulee ottaa huomioon vaativia erityistarpeita. Palvelua järjestetään konkreettisten muutosten saamiseksi lapsen ja hänen perheensä tilanteeseen ja olosuhteisiin.

Tehostettu perhetyö arvioi vanhemmuutta ja kodin olosuhteita, perheen vuorovaikutusta sekä lapsen kasvuja kehitysedellytyksiä eri näkökulmista. Lapsen kasvua ja kehitystä vaarantavista tekijöistä saadaan selkeä ja asiantuntevasti perusteltu kuva sekä arvio siitä millä muutoksilla lapsen kasvuolosuhteissa ja millä palveluilla lapsen kasvu ja kehitys voidaan parhaimmin tilanteessa turvata. Tehostettu perhetyö myös vahvistaa ja lisää vanhempien voimavaroja, kykyjä ja taitoja vanhemmuuteen. Tukee ja tarvittaessa myös kontrolloi perhettä tarvittavan muutoksen aikaansaamiseksi. Tehostetussa perhetyössä vahvistetaan vanhempien huolenpito-, hoito- ja kasvatuskykyä sekä mahdollisuuksia perheen arjessa sekä tuetaan ja ohjataan lapsen ja nuorten kasvua ja kehitystä. Tehostettuun perhetyöhön sisältyy myös kuntouttavia elementtejä, psykososiaalista tukea sekä toiminnallista ohjausta. Tehostetussa perhetyössä vahvistetaan elämän- ja arjenhallintaa.

Tehostetussa perhetyössä työntekijä luo luottamuksellisen suhteen vanhempiin ja lapsiin. Luottamukseen perustuva vuorovaikutuksellinen suhde toimii työskentelyn perustana ja myönteisen kehityksen edellytyksenä. Turvallinen aikuinen vahvistaa lapsen, nuoren ja vanhempien (vanhemmuuden) identiteettiä ja lapsen psyykkistä eheytymistä ja psykososiaalista toimintakykyä esimerkiksi tukemalla lapsen vahvuuksia ja mahdollisuuksia.

Tehostettu perhetyö on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista, tavoitteellista ja pitkäjänteistä perheiden tukemista. Tehostetun perhetyön palvelun sisältö muodostuu lapsen ja perheen palvelutarpeen mukaisesti. Tehostettu perhetyö toteutetaan joko yksilö- tai parityönä. Tämä riippuu perheen tilanteesta ja tilaajan näkemyksestä.

Ammatillinen tukihenkilötyö

Ammatillista tukihenkilötoimintaa järjestetään sosiaalihuoltolain 28 §:n mukaisena palveluna, lastensuojelulain 36 § mukaisena avohuollon tukitoimena ja lastensuojelulain 49 §:n mukaisena sijaishuollon palveluna sekä 76 §:n mukaisena jälkihuollon palveluna. Palvelu toteutetaan siten, että lapselle tai nuorelle tarjotaan perheen ulkopuolinen tukihenkilö.

Tukihenkilö on lapsen ja nuoren tukena ja apuna erilaisissa arjen tapahtumissa ja tilanteissa. Tukihenkilö tukee lapsen ja nuoren terveyttä ja kehitystä sekä tarjoaa lapselle tai nuorelle turvallista ja virikkeellistä aikuisen seuraa.

Ammatillisen tukihenkilön palvelua hankitaan lapselle tai nuorelle. Lapsella ja nuorella on pulmia keskeisillä elämänalueilla kotona, koulussa ja/tai vapaa-aikana. Lapsen tai nuoren tuen tarpeen taustalla voi olla esimerkiksi neuropsykiatrisia ongelmia, koulunkäyntivaikeuksia tai eriasteista psyykkistä oireilua kuten masennusta, ahdistusta tai sosiaalisten tilanteiden pelkoa.

Palvelun toteuttaminen edellyttää ammatilliselta tukihenkilöltä ammatillista osaamista ja työotetta. Ammatillisella tukihenkilöllä tulee olla valmiudet tukea lasta ja nuorta erityistilanteissa esimerkiksi valmius kohdata lapsen ja perheen erityistä tukea ja kasvatusta vaativat tilanteet, kyky tukea lasta vaikeassa elämäntilanteessa ja arjen toiminnoissa sekä valmius antaa psykososiaalista tukea. Konkreettinen toiminta vaihtelee tuettavan tarpeiden mukaan. Tukihenkilön tehtävänä on tukea lapsen kasvua ja kehitystä arkisilla asioilla. Ammatillinen tukihenkilötoiminta on usein toiminnallista ja se sisältää ohjauksellisia ja luottamuksellisia keskusteluja esimerkiksi lapsen ja nuoren auttamiseksi pulmien käsittelyssä, luovia ja toiminnallisia tapaamisia myönteisten asioidenkokemiseksi, tukea erilaisille asiointikäynneille, tukea koulunkäyntiin, sosiaalisten taitojen vahvistamista, omasta itsestä ja arjen asioista huolehtimista, harrastamista, opiskeluun ohjaamista, tukea ammatin ja työnhakuun, motivointia vastaanottaa tarvitsemiaan tukipalveluja, tukea muutoksen saamiselle ei-toivottuun käyttäytymiseen, tukea lapsen ja nuoren itsetunnon vahvistamiseen ja yksilölliseen kehitykseen ja nuorten osalta myös tukea päihteettömään ja rikoksettomaan elämäntapaan.

Jälkihuoltotyö

Jälkihuolto perustuu lastensuojelulakiin 75§. Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen tarjottavaa kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lapsen kotiutumista sijaishuollosta tai auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle.

Enemmistö jälkihuollon asiakkaista on täysi-ikäisiä, minkä vuoksi jälkihuollon mielletään toisinaan kuuluvan ainoastaan itsenäistyville nuorille. Lastensuojelulain mukaan jälkihuoltoa on kuitenkin järjestettävä aina sijaishuollon ja pitkäaikaisen avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen lapsen iästä riippumatta.

Jälkihuoltotyössä on paljon samoja elementtejä kuin ammatillisessa tukihenkilötyössä, mutta sen pääpaino on ylläpitää sijaishuollosta saatuja hyötyjä. Jälkihuoltotyö tukee asiakasta itsenäistymisessä, talousasioissa, jokapäiväisissä arjen toiminnoissa, opiskeluissa tai työelämässä ja tukee päihteettömyydessä.

Tapaamispaikkapalvelut

Tuettu tapaaminen

Tilanteissa, joissa lapsi ei voi tavata vanhempaansa turvallisesti kotona tai vanhempien järjestämässä paikassa, voidaan lapsen oikeus molempiin vanhempiin turvata tuetun tapaamisen avulla. Tuettu tapaaminen on sosiaalihuoltolain 27 §:n mukainen palvelu silloin kun kyseessä on lastenvalvojalta tullut toimeksianto ja sijoitetun lapsen asioissa lastensuojelulain 54 §:n mukainen palvelu.

Tapaamisen valvojan tulee olla saatavilla, mutta ei tarvitse olla koko ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä tapaavaan vanhempaan ja lapseen. Tapaamisen valvojan tulee antaa tapaavan vanhemman ja lapsen tarvitsema ohjauksellinen tuki. Tapaamisen valvojan tulee kyetä tarvittaessa estää tapaamisen käynnistyminen tai keskeyttää tapaaminen.

Tuetussa tapaamisessa voidaan tukea lapsen ja tapaavan vanhemman vuorovaikutusta tarvittaessa. Tuetut tapaamiset voidaan toteuttaa joko Poutapolun toimitiloissa, tapaavan vanhemman tai sukulaisen kotona tai kunnan tiloissa. Tuetussa tapaamisessa on mahdollista liikkua kodin ulkopuolella niin, että tapaamisen valvoja on mukana.

Valvottu tapaaminen

Tilanteissa, joissa lapsi ei voi tavata vanhempaansa turvallisesti kotona tai vanhempien järjestämässä paikassa, voidaan lapsen oikeus molempiin vanhempiin turvata valvotun tapaamisen avulla. Valvottu tapaaminen on sosiaalihuoltolain 27 §:n mukainen palvelu lastenvalvojalta tulleissa toimeksiannoissa ja sijoitetun lapsen asioissa lastensuojelulain 54§ mukainen palvelu. Valvottu tapaaminen toteutuu aina Poutapolun toimitiloissa. Poutapolun tapaamispaikka on kodinomainen, keittiö- ja leikkitilat käsittävä tila. Tapaamispaikalla on tarjolla myös pientä välipalaa. Valvotussa tapaamisessa valvoja on koko ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä asiakkaaseen. Tarvittaessa tapaamisen valvojan tulee pystyä varmistamaan, etteivät lapsen vanhemmat kohtaa toisiaan tapaamistilanteessa sekä kyetä päättämään, ettei tapaaminen käynnisty tai tapaaminen keskeytetään.

Valvottu vaihto

Tilanteissa, joissa eronneiden vanhempien keskinäiset välit ovat niin riitaisat, että riitely vaarantaa lapsen kehityksen ja aiheuttaa turvattomuutta, tapaamisvaihto voidaan toteuttaa valvotusti. Valvottu vaihto on sosiaalihuoltolain 27 § mukainen palvelu.

Valvotussa vaihdossa lapsen vanhempien välistä vuorovaikutusta tuetaan niin, että lapsella olisi mahdollisimman turvallinen ja hänen hyvinvointiansa tukeva vaihtotilanne. Valvoja on läsnä vaihdon ajan varmistaen, että vanhemmat käyttäytyvät asiallisesti riitelemättä tai mikäli vanhempien kohtaamista on rajoitettu, niin valvojan tulee varmistaa rajoitteiden toteutumisen.

Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on sosiaalihuoltolain 21 a §:n mukainen palvelu. Tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella. Asuminen tapahtuu yleensä normaaliin asuntokantaan kuuluvassa asunnossa. Tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuettu asuminen on suunnattu täysi-ikäisille, joilla on mielenterveyden häiriöistä ja/tai päihde- ja riippuvuuskäyttäytymisestä aiheutuvaa toimintakyvyn alenemista. Tuetun asumisen rinnalla asiakkaalla on henkilökohtainen hoitosuhde, terveydenhuollon palvelut ja mahdolliset asiakkaan tarvitsemat tukipalvelut kuten kuljetus-, ruoka-, siivous- ym. erikseen hankittavia palvelut. Tuetun asumisen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan arjen elämänhallintaa, itsenäisen asumisen edellyttämiä taitoja, omatoimisuutta, itselle mielekkäiden tavoitteiden saavuttamista, sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymistä ja sosiaalista osallisuutta.

Elämänhallintaa ja asumisen taitoja vahvistamalla pyritään myös asunnottomuuden ehkäisemiseen ja poistamiseen. Tuettu asuminen tukee asiakasta mielenterveyden oireiden hallinnassa ja tunnistamisessa. Tuettu asuminen tukee myös tarvittaessa asiakasta päihteiden käytön vähentämisessä sekä ehkäisee päihteiden käytöstä aiheutuvia haittoja. Tuettu asuminen on yksilöllistä, suunnitelmallista ja määräaikaista palvelua, jonka tarkoituksena on asiakkaan itsenäisen selviytymisen vahvistuminen ja siten tuen tarpeen väheneminen asteittain ja lopulta itsenäinen asuminen. Tuettu asuminen on asiakkaan kanssa säännöllisesti tapahtuvaa, tavoitteellista ja toiminnallista ohjaustyöskentelyä asiakkaan omassa asunnossa. Tuella vahvistetaan tai ylläpidetään asiakkaan omia voimavaroja ja toimintakykyä sekä luodaan yhteys asuinalueen paikallisiin palveluihin. Palvelua toteutetaan yhdessä muun asiakaskohtaisen yhteistyöverkoston kanssa. Tuetun asumisen ohjaus pitää sisällään myös talous- ja etuusasioissa ohjausta. Tuetussa asumisessa ei vastata asiakkaan lääkehoidosta.

2.2 TOIMINTA-AJATUS

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

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

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

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

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

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

Poutapolun arvot:

Iloisuus

- Jokaisella on oikeus iloon.
- Iloisuus luo toivoa ja toivo mahdollistaa myönteisen muutoksen
- Iloinen kohtaaminen luo sekä asiakashyötyä että työhyvinvointia

Reippaus

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

Osaaminen

- Sosiaalipalveluiden tuottajana haluamme olla vahvoja alan 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 toteutumiseen alueella.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Meillä Poutapolussa asiakas on aina oman elämänsä ja asiansa asiantuntija. Asiakkaan kohtaaminen on työmme tärkein 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 käyntikirjausten kuin kuukausikoosteiden osalta. Ohjaamme työntekijöitä ja annamme palautetta päivittäin. Laadukkaan dokumentoinnin taustalla on säännöllisesti toistuvat Poutapolun sosiaalityöntekijän dokumentointikoulutukset. Kirjoitamme subjektissa tuoden esille asiantuntijuuttamme sosiaalialan asiantuntijoina. Dokumentoimme asiakkaan 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 Vantaan ja Keravan avopalveluissa toimivat poikkeamien määrän ja laadun seuranta sekä tilastointi, säännöllisesti tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt sekä jatkuva, viikoittainen ja kuukausittainen asiakastyön dokumentoinnin laadun seuranta.

3.2 Konkreettiset keinot laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi

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

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

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

Konkreettisena laadun varmistajana on asiantunteva henkilöstö. Poutapolku on 2020 perustettu yritys ja meillä perustajilla on pitkä kokemus ja laaja verkosto sosiaalialalta. Tämä tunnettuus auttaa henkilöstön rekrytoinnissa. Hyvä henkilöstöpolitiikka on peruspilari motivoituneelle ja hyvinvoivalle henkilöstölle. Motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö tekee hyvää ja laadukasta työtä. Rekrytointeja tehdään vastuullisesti ja huolellisesti. Rekrytoimme kokemusta ja osaamista omaavia ammattilaisia. Huomioimme rekrytoinneissa hyvinvointialueiden puitesopimusten vaatimukset suhteessa henkilöstön osaamiseen ja pätevyyksiin. Pyrimme soittamaan rekrytointivaiheessa mahdolliset suosittelijat läpi. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan Lupa- ja valvontaviraston 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 ja tiimivastaava, joilla on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito, palvelualuejohtaja ja työntekijät. Henkilökunnalta pyydetään palautetta omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista puutteista. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kolmesti vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 11/24. Seuraava päivityspiste on viimeistään 02/2025. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun toimistossa, henkilöstön intrassa koko henkilöstön saatavilla sekä Poutapolun verkkosivuilla.

Palveluyksikön omavalvonnan suunnittelusta, päivittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta vastaavat:

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö, laillistettu sosionomi, tiiminvastaava, Anna Puroaho, 050-5167294, anna.puroaho@poutapolku.fi

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

Vantaan ja Keravan avopalveluyksikön omavalvonnan vastuujärjestelmä kuvattuna:

- vastuu laadukkaan asiakastyön tekemisestä: koko henkilöstö
- vastuu omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta, laatimisesta ja päivittämisestä: tiimivastaava, vastuuhlö Anna Puroaho, palvelualuejohtaja, sos.tt. Janne Telén
- alueen omavalvontaa tukee ja seuraa Poutapolun valtakunnallinen laatutiimi, sitä vetää palvelualuejohtaja, sos.tt. Janne Telén

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

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

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

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

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

3.4 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Palaute huomioidaan välittömästi asiakastyössä, mikäli se on perusteltua ja toimii asiakkaan parhaaksi. Palautteiden perusteella on esimerkiksi kehitetty dokumentointia entistä asiakaslähtöisempään suuntaan

kouluttamalla työntekijöitä asiakasdokumentoinnin kielessä, tyylissä ja otteessa. Asiakaspalautteet nostetaan myös tarvittaessa ilmiötasolle ja koulutetaan koko työyhteisö ilmiön kohtaamiseen.

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

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

Asiakkaille kerrotaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimenkuvana on tukea seuraavissa asioissa:

•Neuvoa asiakas- ja potilaslakien sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyen
•Neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
• Neuvoa miten kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus tai muu asiakkaan/potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
• Seurata asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen kehittymistä hyvinvointialueella ja kokoaa asiakasyhteydenotoista tullutta tietoa
• Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista ja toimii asiakkaan/potilaan oikeuksien ja aseman edistämiseksi
• Toimia puolueettomassa ja riippumattomassa roolissa, eikä toimi asiakkaan/potilaan oikeudellisena asianajajana.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaa ei tee sosiaalihuollon päätöksiä, myönnä etuuksia eikä hän voi muuttaa viranomaisen päätöksiä. Hän ei ota kantaa palvelua/hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan tai siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut vahinko. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei ota kantaa Kelan, TE-toimiston tai muiden viranomaisten toimintaan.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) & Satu Laaksonen

Puh. 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.

Sähköpostiyhteydenotot:
sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu **Lupa- ja valvontavirastolle** kokemastaan epäkohdasta palveluissamme. Kantelun voi tehdä verkkolomakkeella vahvan tunnistautumisen kautta. Lomake ohjaa tämän jälkeen täyttämään tarvittavat tiedot. Lomake löytyy osoitteesta: https://ammattioikeudet-kantelut-asiointi.lvv.fi/landing.html

Lupa- ja valvontaviraston puhelinnumero henkilöasiakkaille on: 0295 256 930, klo 9-15 (ma-pe). Sähköposti on asiakaspalvelu@lvv.fi

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

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

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

3.5 Muistutusten käsittely

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

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

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ohjeistus muistutuksen käsittelyyn:

https://vakehyva.fi/fi/muistutus-ja-kantelu

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

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

Hyvä muistutusvastaus sisältää ainakin seuraavat asiat:

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

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

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

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen lomake muistutuksen tekoon:

https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Hoitoon%20tai%20kohteluun%20liittyv%C3%A4%20muistutus%20%28410004%29_0.pdf

Poutapolun palveluyksikön muistutukset vastaanottava henkilö:

Tiiminvastaava, laillistettu sosionomi Anna Puroaho, 050-5167294, anna.puroaho@poutapolku.fi

3.6 Henkilöstö

Poutapolun Vantaan ja Keravan avopalveluissa työskentelee 15 henkilöä vakituisessa työsuhteessa. Heistä kaksi henkilöä työskentelee tiiminvastaavina. Henkilöstöstä 13 on sosionomia ja 1 sairaanhoitaja ja 1 toimintaterapeutti. Lisäksi palveluyksikössä työskentelee 3 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 rekistetöinti 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. Vantaan ja Keravan alueen henkilöstöllä toteutuu säännöllisesti dokumentointi 1. ja 2. koulutukset, lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakikoulutukset sekä erilaisia ammatillista osaamista tukevia opintopiirejä (muun muassa päihdetyö, väkivaltatyö, varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen). Ensiapukoulutus on jokaisella työntekijällä ajan tasalla. Toimimme työyhteisön kehityssuunnitelman mukaisesti henkilöstön täydennyskoulutusten osalta ja toteutamme vähintään kolme koulutuspäivää/vuosi/työntekijä.

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

Keskustelemme riittävästä kielitaidosta jo rekrytointivaiheessa. Työhakemus tehdään kirjallisesti suomeksi, mistä pystyy arvioimaan suomen kielen kirjoittamisen tasoa. Työntekijä arvioi oman kielitaitonsa ja me arvioimme asian rekrytointivaiheessa riittäväksi. Tarjoamme palvelua suomen lisäksi ruotsin ja englannin kielillä.

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

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

Käytännössä työntekijä esittää rikosrekisteriotteen esihenkilölle, joka kirjaa esityspäivämäärän henkilöstöjärjestelmään.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

3.9 Toimitilat ja välineet

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

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

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

3.10 Laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 12/2025. Vantaan ja Keravan avopalveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa tiiminvastaavat Ronja Kåhre ja Anna Puroaho sekä palvelualuejohtaja Janne Telén.

Käytämme asiakastietojärjestelmää, joka on suojattu ja toteutettu siten, että rekisterinpitäjän asiakastietojen tietosuoja, säilytys ja käyttö on lain ja sopimusten mukaisella tasolla. Myneva.nappulalla on ISO 9001-laadunhallintajarjestelmän, ISO 27001 tietoturvallisuuden hallintajarjestelman, 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 työntekijäktin. Vantaan ja Keravan avopalveluissa ei tällä hetkellä käytetä 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 tietosuojavaltuutetun toimistoon. https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietoturvaloukkauksesta .

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 hygieniavastaavat ja heidän vastuualueensa on määritelty. Palveluyksikön hygieniavastaavina toimivat Pieta Mansner ja Tiina Pengerkoski. Hygieniavastaavien tehtävänä on edistää hyvää hygieniaa ja ehkäistä infektioiden leviämistä palveluissamme. Tehtävä tukee asiakkaiden ja henkilöstön terveyttä ja turvallisuutta. Hygieniavastaavat - huolehtivat 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. Hygieniavastaavat toimivat yhteistyössä esihenkilön, henkilöstön ja työsuojelun kanssa. Vastuu hygieniakäytäntöjen noudattamisesta kuuluu koko henkilöstölle. Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Yksikössämme on yksi alkometri, joka luokitellaan lääkinnälliseksi laitteeksi. Alkometriä kalibroidaan ja huolletaan säännöllisesti ja tämän suhteen vastuutyöntekijänä toimii Mikko Kiiskilä.

3.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Poutapolun Vantaan ja Keravan avopalveluissa on käytössä sähköinen lomake palautteen keräämiseen. Keräämme palautetta niin käyttäjäasiakkailta kuin tilaaja-asiakkailta säännöllisesti vähintään kolmen kuukauden välein. Palautteen kerääminen rytmittyy asiakasprosessin etenemisen yhteyteen.

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

3.13 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Asiakastietolain mukaisen asiakastietojen käsittelyn toteutumista alueella vastaa yhdessä koko henkilökunta. Vastuuhenkilö Anna Puroaho, anna.puroaho@poutapolku.fi on palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksista vastaava johtaja.

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.

3.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Poutapolun Vantaa-Keravan palveluyksikössä on käytössä sähköinen lomake palautteen keräämiseen. Keräämme palautetta niin käyttäjäasiakkailta kuin tilaaja-asiakkailta säännöllisesti vähintään kolmen kuukauden välein. Palautteen kerääminen rytmittyy asiakasprosessin etenemisen yhteyteen.

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

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien hallinnasta vastaa alueesta vastuussa oleva Poutapolun palvelualuejohtaja, Vantaan ja Keravan alueella sos.tt. Janne Telén, tiiminvastaavien Anna Puroahon ja Ronja Kåhren kanssa. Riskit kartoitetaan aina omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä, vähintään neljän kuukauden välein.

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

- palveluiden jatkuvuuden riski työntekijän sairastuessa tai esimerkiksi pandemian aikana. Riski on arvioitu kohtalaiseksi. Riskiin on varauduttu huolellisesti sopimalla kaikkiin asiakkuuksiin varatyöntekijä vastuutyöntekijän mahdollisia poissaoloja varten. Edelleen tuntityöntekijäverkosto ja esihenkilö ja palvelualuejohtajat varmistavat tarvittaessa työpanoksellaan palvelun jatkuvuuden poikkeustilanteissa.

- pääosin yksin tehtävän työn ja liikkuvan työn riskit: väkivallan riski, liikenneonnettomuuksien ja tapaturmien riski. Riski on arvioitu vähäiseksi. Siihen on varauduttu laatimalla henkilöstölle ohje yksin tehtävästä ja liikkuvasta työstä. Ohjeessa huomiodaan sekä varautuminen ja toiminta uhkaavissa tilanteissa että toiminta tapaturmien sattuessa.
- palvelun laadullinen riski yksin tehtävässä työssä. Riski on arvioitu vähäiseksi. Avopalvelujen henkilöstön soveltuvuus pyritään varmistamaan heti rekrytointivaiheessa huolellisesti. Perehdytysohjelma on laaja ja sisältää kokonaisuuksia aina dokumentoinnista ohjelmistojen ja asiakastyön menetelmien käyttöön. Esihenkilö on aktiivisesti yhteydessä työntekijään ja esihenkilön saa aina kiinni. Esihenkilö seuraa viikoittain asiakastyön dokumentointia ja työskentelyn tavoitteellisuutta. Dokumentointiin on luotu ohje jatkuvien sisäisten dokumentointikoulutusten pohjalta.

Panostamme Poutapolulla aina ennaltaehkäisevään riskienhallintaan. Asiakastyön osalta tämä tarkoittaa mahdollisimman laajaa tietoa asiakkuuteen liittyvistä mahdollisista riskeistä jo siinä vaiheessa, kun asiakkuus alkaa Poutapolulla. Riittävällä tiedolla asiakkuudesta pystymme ennakoiden huomioimaan erilaisia riskejä, järjestämään parityötä ja järjestelemään tarvittaessa tiloja turvallisiksi kaikille osapuolille. Asiakastyön näkökulmasta isoimpana riskinä avopalveluissa ovat tapaamispaikkapalvelut, missä asiakkaan kanssa suhde on toisenlainen kuin syvempää ihmissuhdetyötä tehtäessä esimerkiksi tuetun asumisen, perhetyön tai tukihenkilöasiakkaiden kanssa. Riskienhallinnan merkittävin asia on se, että arvioimme toimintakykymme vastata tietynlaiseen asiakkaan tilanteeseen jo etukäteen. Varmistamme kaikkien Poutapolun asiakastyössä olevien autojen turvallisuuden säännöllisillä huolloilla ja korjauksilla. Autojen tulee olla katsastettuja, vakuutettuja ja asianmukaisesti huollettuja.

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

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Poutapolulla toimii aktiivinen työsuojelu, missä kaikki alueilla, myös Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella, 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 Lupa- ja valvontaviraston työsuojelupiiriin ja poliisiin. Tarjoamme myös työnohjausta tilanteen jälkityöskentelyssä.

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

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

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

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

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

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

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai

virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta. ”

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

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

Poutapolun Vantaan ja Keravan avopalveluiden 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 palvelualuejohtajista. 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. Ilmoituksesta ollaan yhteydessä välittömästi asiakakkaan vastuusosiaalityöntekijään. Ilmoituksen aihe tutkitaan, havaitut puutteet korjataan ja ilmoitetaan epäkohdasta ja korjaustoimenpiteistä hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle / valvontatiimille.

Ilmoituksen voi tehdä myös suoraan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle

Ilmoituksen sosiaali- tai terveydenhuollon epäkohdasta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle voi tehdä Forms-lomakkeella: https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=FHO-fOyePkWqJ-bOWZ7L2jz4RL0bTEIBFlIi4GqoEgq5URUs2SUQzQ1ZWV0dQODBUV0Q1UjMyT0VTMi4u&route=shorturl

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen laadunvalvonnan yksikkö käsittelee ja arvioi ilmoituksen ja ryhtyy asiassa niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo ilmoituksen perusteella olevan aihetta. Tarvittaessa laadunvalvonta tekee ilmoituksen perusteella valvontalain 34 §:n mukaisen ilmoituksen valvontaviranomaiselle.

Ilmoittamislinkin sekä lisätietoa ilmoitusvelvollisuudesta löydät VAKEn verkkosivuilta: https://vake-hyva.fi/fi/epakohtailmoitus-yksityisille-palveluntuottajille

Muut ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet

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

- velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus (käydään läpi myös toistuvissa Poutapolun sisäisisslä 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. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella ilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa https://vakehyva.fi/fi/asiakkaan-ja-potilaan-vaaratilanneilmoitus ja Helsingin ilmoitus osoitteessa https://www2.awanic.fi/haipro/112/potilasilmoitus/

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Vantaan ja Keravan avopalveluissa ei käytetä tällä hetkellä alihankintaa. Mikäli palveluyksikössä on käytössä ostopalvelu tai alihankinta, varmistamme Poutapolun omavalvonnan mukaisesti yrityksen toimintatavat ja

kuulumisen tilaajavastuulain mukaisiin rekistereihin. Käytämme ainoastaan luotettavia ja korkealaatuisia yhteistyökumppaneita. Käytännössä varmistamme omavalvonnan riskienhallinnan ostopalveluyhteistyökumppaneiltamme huolellisesti tutustuen kyseisen yrityksen omavalvontasuunnitelmaan ja mikäli yrityksen omavalvonnassa on puutteita suhteessa Poutapolun omavalvontaan, pyydämme täydentämään alihankkijan tai ostopalveluyhteistyökumppanin omavalvontaa ja konkreettisia toimintatapoja puutteiden osalta. Mahdollisia ostopalvelukumppaneita opastetaan, valvotaan ja tuetaan kuten omia työntekijöitä. Mahdollinen alihankkija hyväksytetään puitesopimusten mukaisesti tilaajalta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vantaan ja Keravan palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat tiiminvastaavat Anna Puroaho ja Ronja Kåhre. Palvelujen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on osa yksikön omavalvontasuunnitelman riskienhallintaosiota. Suunnitelmat päivitetään riskinarvioinnin päivitysten yhteydessä säännöllisesti 4 kuukauden välein.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Vantaan ja Keravan avopalvelujen palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun www-sivuilla osoitteessa www.poutapolku.fi, henkilöstön intrassa ja paperisena toimistolla ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma ohjaavat konkreettisesti työtämme päivittäin. Jokaisessa yksikössä varmistamme omavalvonnan toteutumisen seurannan niin työntekijätasolla, esihenkilötasolla ja 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 täytyy omalla allekirjoituksellaan osana perehdytysohjelmaa todentaa se, että on lukenut, perehtynyt ja ymmärtänyt omavalvontasuunnitelmassa olevat asiat. Henkilöstö lukee ja perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja omavalvontaohjelmaan jo heti työsuhteen alussa ja varsinaisessa työhön perehdytysvaiheessa. Henkilöstön sitoutuminen omavalvontaohjelman mukaiseen toimintaan varmistetaan aina tarvittaessa, mutta myös säännöllisesti vähintään kolme kertaa vuodessa tiimipalavereissa, kun omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty. Tiimipalavereissa käydään myös aina läpi heti, jos omavalvontasuunnitelmaan tulee jokin päivitys ja ennen kaikkea, mitä on päivitetty. Usein on kyse toimintatavan muutoksesta, mistä sovitaan yhteisesti tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa läpikäynti varmistaa henkilöstön ajantasaisen osaamisen omavalvonnasta. Omavalvontasuunnitelma käydään kohta kohdalta läpi henkilöstön kanssa. Jokaisen työntekijän vastuulla on myös kysyä, mikäli omavalvontasuunnitelmassa tai omavalvontaohjelmassa on jotain epäselvää.

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

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla koko ajan joko sähköisesti (intra tai Poutapolun nettisivut) tai konkreettisena paperiversiona Poutapolun toimistolla. Tiedotamme omavalvontaan liittyvistä

päivityksistä ja muutoksista säännöllisesti kokoontuvissa tiimipalavereissa ja tiimimuistioissa. Varmistamme tiedottamisen käyttämällä aktiivisesti Poutapolun intraa, mikä on kaikilla Poutapolun työntekijöillä käytössä.

5.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

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

Varmistamme omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden aktiivisella johtamisella ja kiinnostuksella palveluyksiköiden laatuun ja toimintatapoihin liittyen. Keskustelemme paljon keskenään yli toimintayksikkörajojen. Poutapolun laatutiimi varmistaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden jokaisessa yksikössä ja huolehtii ajantasaisesta omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vähintään neljän kuukauden välein. Tarkastusvälit ovat aina loka-marraskuussa, helmi-maaliskuussa, kesä-heinäkuussa. Osana Poutapolun omavalvontaohjelmaa toteutetaan laatutiimin johdolla neljän kuukauden välein omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaa keräämällä palautetta palveluyksiköiden asiakkailta, omaisilta, läheisiltä ja henkilöstöltä. Palaute kerätään Webropol-verkkolomakkeella. Palautteesta laaditaan yhteenveto ja sen perusteella kehitetään edelleen omavalvontaa. Koonti palautteesta julkaistaan Poutapolun www-sivuilla. Viimeisin koonti on julkaistu www-sivuilla 10/2026.

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 2027.

18.12.2024

Päivitetty Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen valvontakäynnin (13.12.2024) palautteen perusteella asiakkaan oikeudet –kohtaan Etelä-Suomen aluehallintaviraston ja Eduskunnan oikeusasiamiehen yhteystiedot ja väylät kantelun tekemistä varten. Poistettu palautteen myötä myös lääkehoitosuunnitelmaa koskeva tyhjä otsikko.

Muu valvontakäynnillä saatu palaute:

Poutapolun kirjalliset materiaalit on huolellisesti tehty. Etenkin turvallisuussuunnitelma on kattava ja monipuolinen.

Ohjaus- ja valvontakäynti oli Poutapolun Tikkurilan toimiston tiloissa. Tila on viihtyisästi sisustettu ja kaksi uloskäyntiä tuo turvaa tapaamisiin.

Poutapolun toiminta vaikuttaa laadukkaalta ja asiakaslähtöiseltä. Prosesseja on mietitty ja kehitetty tarkasti ja huolehditaan henkilöstön monipuolisesta osaamisesta.

7.1.2025

Päivitetty Vantaan ja Keravan toimipisteen työntekijöille lähetettyjen kyselyiden tulokset, jossa kartoitettiin, kuinka hyvin työntekijät tuntevat omavalvontasuunnitelman.

Seitsemän yhdestätoista vastasi kyselyyn ja kaikki vastanneet tiesivät, mikä omavalvontasuunnitelma on ja missä se fyysisesti toimistolla sijaitsee.

Vain kaksi vastaajista kertoi, ettei heidän kanssaan ole käyty omavalvontasuunnitelmaa läpi perehdytyksessä.

Kukaan vastaajista ei ole havainnut tilannetta, jolloin omavalvontasuunnitelmaa ei ole noudatettu. Yksi vastaajista ei tiennyt, mitä tällaisessa tilanteessa kuuluisi tehdä.

Suurin osa vastaajista tietää, milloin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään.

30.1.2025

Päivitetty omavalvontasuunnitelmaa vastuuhenkilön osalta. Vastuuhenkilönä toimii 1.2.2025 alkaen Anna Puroaho.

Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan toiminta-alueeksi Helsinki.

Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan Soteri-otteen mukaiset palvelut ja asiakasmäärät.

Päivitys 3.3.2025

Keräsimme omavalvonnan toteutumisen seurantaa varten asiakaspalautteita asiakastyytyväisyys -kyselyllä. Vastaajien kokonaismäärä oli 26. Palautteet koskivat työntekijöidemme työskentelyä ja kysymykset olivat seuraavat: 1. Onko palvelusta ollut sinulle/teille hyötyä? 2.Miten sinut/teidät on kohdattu? 3. Miten arvioisit työntekijän osaamista? 4. Oletko ollut tietoinen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista? 5. Kuinka tyytyväinen olet ollut palveluun?

Vastaukset olivat skaalalla 1–5, jossa 1 tarkoitti ”erittäin tyytymätön” ja 5 ”erittäin tyytyväinen”. Jokaisen vastauksen keskiarvo oli 4.7 tai enemmän. Vastauksissa tuli vain muutamaan otteeseen yksi neutraali vastaus (3) ja eniten vastauksia tuli erittäin tyytyväisenä (5).

Vapaassa palautteessa tuli kiitoksia omille työntekijöille ja siihen, että on tuotu iloa elämään. Myös muutama pieni kehitysehdotus tuli esille.

Kävimme palautteet tiimissä läpi ja pyrimme aina kehittämään toimintaamme ja työskentelytapojamme. Ensi kerralla tavoitteena on saada vielä enemmän vastauksia asiakkailta, jotta voimme entistä enemmän parantaa Poutapolun työskentelyotetta.

Päivitys 10.6.2025

Keräsimme omavalvonnan toteutumisen seurantaa varten palautteita tilaajilta tilaajatyytyväisyys -kyselyllä. Tilaajatyytyväisyyskysely toteutettiin toukokuussa 2025. Vastaajien kokonaismäärä oli 12. Palautteet koskivat työntekijöidemme työskentelyä ja kysymykset olivat seuraavat: 1. Onko palvelusta ollut asiakkaallesi

hyötyä? 2. Miten asiakkaasi on kohdattu? 3. Miten arvioisit työntekijän/ työntekijöiden osaamista? 4. Mitä mieltä olet dokumentoinnistamme? 5. Kuinka yhteistyö kanssamme on sujunut?

Vastaukset olivat skaalalla 1–5, jossa 1 tarkoitti ”erittäin tyytymätön” ja 5 ”erittäin tyytyväinen”. Jokaisen vastauksen keskiarvo oli 4.6 tai enemmän. Vastauksissa tuli vain yhteen otteeseen yksi neutraali vastaus (3) ja eniten vastauksia tuli erittäin tyytyväisenä (5).

Avoimessa palautteessa tuli kiitoksia työntekijöille erityisesti palvelun laadusta, tavoitteiden mukaisesta työstä, sujuvasta yhteistyöstä ja hyvästä tiedonkulusta tilaajan kanssa sekä kattavasta dokumentoinnista. Lisäksi kiitosta annettiin työntekijöiden vahvasta ammattitaidosta ja osaamisesta, työntekijöiden kohtaamisen taidosta sekä lapsen edun asettamisesta työskentelyn keskiöön. Kävimme palautteet tiimissä läpi 3.6.2025.

Päivitys 20.2.2026

Keräsimme omavalvonnan toteutumisen seurantaa varten asiakaspalautteita asiakastyytyväisyys -kyselyllä. Vastaajien kokonaismäärä oli 31. Palautteet koskivat työntekijöidemme työskentelyä ja kysymykset olivat seuraavat: 1. Onko palvelusta ollut sinulle/teille hyötyä? 2.Miten sinut/teidät on kohdattu? 3. Miten arvioisit työntekijän osaamista? 4. Oletko ollut tietoinen palvelun tarkoituksesta ja tavoitteista? 5. Kuinka tyytyväinen olet ollut palveluun?

Vastaukset olivat skaalalla 1–5, jossa 1 tarkoitti ”erittäin tyytymätön” ja 5 ”erittäin tyytyväinen”. Jokaisen vastauksen keskiarvo oli 4.5 tai enemmän. Vastauksissa tuli muutama neutraali vastaus (3) ja eniten vastauksia tuli erittäin tyytyväisenä (5).

Vapaassa palautteessa tuli kiitoksia omille työntekijöille. Palautteissa tuotiin esille sitä, kuinka työntekijät kohtaavat kunnioittavasti ja arvostavasti asiakkaita.

Kävimme palautteet tiimissä läpi ja pyrimme aina kehittämään toimintaamme ja työskentelytapojamme. Jatkossa toivomme kehitysideoita ja laajemmin palautetta vastaajilta.

Päivitys 20.2.2026

Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen, sekä Helsingin alueen vaaratapahtumailmoituksen osoite.

Päivitetty omavalvontasuunnitelman kappaletta 3.12. liittyen tietosuojaloukkaustilanteisiin.

Päivitetty omavalvontasuunnitelman kappale 3.6. ja lisätty, että sote-henkilöstön ammattioikeus tarkistetaan Poutapolulla kerran vuodessa, aina maaliskuussa.

Päivitys 25.2.2026

Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan hygieniavastaavat Tiina Pengerkoski ja Pieta Mansner ja lisätty omavalvontasuunnitelmaan toimenkuva. Omavalvontasuunnitelmaan lisätty myös alkometrivastaava Mikko Kiiskilä.

Päivitetty kaikki Valviraan ja aluehallintavirastoon liittyvät kohdat ajan tasalle, eli pääsääntöisesti liittyen Lupa- ja valvontavirastoon.

Päivitys 15.5.2026

Keräsimme omavalvonnan toteutumisen seurantaa varten palautteita tilaajilta tilaajatyytyväisyys -kyselyllä. Tilaajatyytyväisyyskysely toteutettiin toukokuussa 2026. Vastaajien kokonaismäärä oli 7. Palautteet koskivat työntekijöidemme työskentelyä ja kysymykset olivat seuraavat: 1. Onko palvelusta ollut asiakkaillesi hyötyä? 2. Miten asiakkaasi on kohdattu? 3. Kuinka yhteistyö kanssamme on sujunut? 4. Miten arvioisit työntekijän/työntekijöiden osaamista? 5. Mitä mieltä olet dokumentoinnistamme?

Vastaukset olivat skaalalla 1–5, jossa 1 tarkoitti ”erittäin tyytymätön” ja 5 ”erittäin tyytyväinen”. Jokaisen vastauksen keskiarvo oli 4.6 tai enemmän. Vastauksissa tuli vain kaksi neutraalia vastausta (3) ja eniten vastauksia tuli erittäin tyytyväisenä (5).

Vapaamuotoisessa palautteessa kehuttiin työskentelyjen asiakaslähtöisyyttä. Lähes jokaisessa palautteessa mainittiin myös hyvästä ja laadukkaasta dokumentoinnista, vaikkakin tuli myös toivetta, että raporteissa voisi tuoda enemmän esiin asiakasperheiden haasteita ja mitä haasteita on tullut vastaan työskentelyssä.

Päivitys 12.6.2026

Helsingin toteuttama suunnitelmallinen valvontatarkastus pidettiin 29.5.2026. Valvontatarkastuksesta saadun palautteen perusteella omavalvontasuunnitelmaan lisättiin alueella toteutettavien palveluiden palvelukuvaukset sekä lisättiin sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävänkuvista kuvaukset. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaan päivitettiin tarkennus koskien asiakkaan mahdollisen epäasiallisen kohtelun tiedottamisesta myös tilaajalle ja asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle.

Päivitys 23.6.2026

Lisätty kohtaan 4.2. otsikon **Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus,** alle Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ilmoituslomakkeen ja ohjeistusivun linkit ilmoituksen tekemiseen liittyen.

Päivitys 28.10.2026

Otsikon Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen -alle lisätty koonti omavalvonnan seurantakyselyn tuloksista.

Päivitys 28.10.2026

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskeviin tietoihin lisätty tieto omistajanvaihdosta.

Päivitys 29.10.2026

Viimeisin omavalvonnan seurantakysely tehtiin henkilöstölle koskien omavalvonnan tuntemusta ja toteutumista. Vastauksia tuli kuusi. Jokainen vastaaja tiesi, mikä on omavalvontasuunnitelman tarkoitus. Lisäksi kaikki tiesivät, mistä oman yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy. Kaikki olivat yksimielisiä siitä, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi perehdytyksessä ja jokainen lukee suunnitelman aina päivitysten jälkeen. Vastaajista viisi oli sitä mieltä, että omavalvontasuunnitelma tukee asiakkaan turvallisuutta ja hyvinvointia arjessa hyvin ja yksi vastaaja oli sitä mieltä, että se tukee sitä erinomaisesti. Kukaan vastaajista ei ole havainnut tilanteita, joissa omavalvontasuunnitelman ohjeita ei olisi noudatettu. Enemmistö vastaajista tiesi, mitä omavalvontavastuita heillä on työntekijöinä ja pari vastaajaa tiesi tämän osittain. Viisi vastaajaa tiesi myös, miten toimia, jos havaitaan laiminlyöntejä tai puutteita omavalvontaan liittyvissä käytännöissä, yksi vastaaja ei tiennyt mitä tehdä.

Vastauksista nousi esille, että puolet vastaajista tietää miten tehdä laatupoikkeamailmoitus, joita ei kuitenkaan kukaan ole yksikössämme joutunut tekemään.

Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että Poutapolun dokumentoinnin taso on erittäin hyvää, yhden mielestä se oli hyvää. Jokainen vastaaja on kuitenkin sitä mieltä, että on saanut riittävästi perehdytystä ja tukea laadukkaan dokumentoinnin toteuttamiseen. Myös kaikki vastaajat ovat osallistuneet Poutapolun dokumentointikoulutuksiin, ja he ovat olleet tyytyväisiä niihin, eikä esille nouse kehitysehdotuksia.

Vantaalla 29.10.2026

Ronja Kåhre, tiiminvastaava, laillistettu sosionomi

Anna Puroaho, palvelujen vastuuhenkilö, tiiminvastaava, laillistettu sosionomi

Janne Telén, palvelualuejohtaja, laillistettu sosiaalityöntekijä, VTM