



Avopalveluiden Omavalvontasuunnitelma



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Omavalvontasuunnitelman päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	12
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	17
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	18
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	19
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	19
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	20
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	21

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Paldan Kodit Oy
Y-tunnus 3126985–4
Petri Paldan
044 9747452
petri.paldan@paldankodit.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Naulalammen sijaishuoltoyksikkö, Paldan Kodit Oy
Yhteystiedot
Savonkaarteentie 40
71130 Kortejoki
0413174687/ohjaajat

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Johtaja ja vastuuhenkilö
Larisa Parviainen-Kytömaa
041 3178340
larisa.parviainen-kytoma@paldankodit.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Paldan Kodit Oy on lastensuojelupalveluita tuottava yritys Pohjois-Savossa. Paldan Kodit Oy tuottaa avohuollon palveluita Pohjois-Savon alueella ja sijaishuollon palveluita Naulalammen sijaishuoltoyksikössä Kuopion Kortejoella.

Paldan Kotien toiminnan tavoitteena on tuottaa laadukkaita palveluita lasta, nuorta ja perhettä kunnioittaen. Paldan Kodeilla tärkeä arvo on toiminnan läpinäkyvyys. Työskentelyn lähtökohdat ovat arvioivaa ja tavoitteellista, sekä kuntouttavaa eteenpäin vievää muutostyöskentelyä, hyödyntäen ratkaisu- ja voimavarakeskeistä työtettä. Paldan Kotien avopalveluiden työntekijöillä on myös vahvaa neuropsykiatrista osaamista.

Jokaiselle asiakkaalle luodaan toteuttamissuunnitelma asiakassuhteen alussa. Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan elämäntilanteiden muutosten jälkeen sekä asiakassuunnitelman päivityksen jälkeen. Asiakassuunnitelma päivitetään yhteistyössä lapsen, perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakassuunnitelma sekä toteuttamissuunnitelma ohjaavat työntekijän yksilöllistä työskentelyä asiakkaiden kanssa.

Paldan Kodit Oy: avopalveluiden toteuttaminen tapahtuu Pohjois- Savon hyvinvointialueen piirissä.

1.4 Omavalvontasuunnitelman päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnot

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 30.9.2026

Versio 1, suunnitelma tehty aiemmin erilaiseen dokumenttipohjaan.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa avopalveluiden johtaja. Johtaja toimii myös vastuuhenkilönä. Laatimiseen osallistuu avopalveluiden työntekijöitä. Vastuuhenkilö hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisenä yrityksen verkkosivuilla, sekä tulostettuna versiona. Vastuuhenkilö johtaa ja valvoo avopalveluiden toimintaa

jatkuvan omavalvonnan, selkeän johtamismallin ja laadunseurannan avulla. Seurantaan kuuluu toiminnalle asetetut raamit, resurssien hallintaa, poikkeamien ja riskien seuranta, sekä auditointi.

Vastuuhenkilö on perehtynyt myös toiminnalle asetettuihin vaatimuksiin, lakeihin, viranomaisten ohjeisiin, sopimusten sisältöihin ja säädöksiin, jotta palveluita tuotetaan palveluille määriteltyjen raamien puitteissa. Vastuuhenkilö huolehtii omasta osaamisesta ja kouluttautumisesta, jotta ajantasainen ja oikea tieto on saatavilla. Vastuuhenkilö on nimennyt itselleen sijaisen, jos akuutisti sairastuisi tai estyisi työstä. Vastuuhenkilö on aktiivisesti vuorovaikutuksessa tilaajan, valvontaviranomaisten ja hyvinvointialueiden yhteistyötahojen kanssa.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen varmistetaan kattavalla perehdytyksellä työsuhteen alussa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen jälkeen henkilöstö perehtyy päivitettyyn omavalvontasuunnitelman versioon, jotta omavalvonnan osaaminen säilyy laadukkaana mahdollisten muutosten jälkeenkin. Vastuuhenkilön tehtävänä on arvioida henkilöstön sitoutumista omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

Avopalveluiden omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vastuuhenkilön ja työntekijöiden toimesta neljän kuukauden välein. Päivityksen ajankohdat ovat kalanteroitu, sekä huomioitu avopalveluiden toimintaa ohjaavassa esihenkilötyön vuosikellossa, jotta voidaan varmistua siitä, ettei päivitykseen tule viivettä ja omavalvontasuunnitelma pysyy ajantasaisena. Tarpeen vaatiessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään useammin kuin neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot ovat saatavilla päivitysten tarkistamista ja todentamista varten.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluyksikössä tuotetaan sosiaalihuollon avopalveluina perhetyötä ja jälkihuoltoa. Palveluihin hakeudutaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon kautta ja palvelun järjestämisestä vastaa asiakkaan oma työntekijä tai muu asiasta vastaava sosiaalihuollon työntekijä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle järjestetään hänen tarpeitaan vastaava palvelu ja palvelun määrä.

Paldan Kodit vastaa palvelun käytännön saatavuudesta ja toteuttamisesta. Palvelujen saatavuutta varmistetaan huolehtimalla riittävästä

henkilöstöresursseista ja työntekijöiden perehdytyksestä. Asiakkaan palvelu toteutetaan sovitun suunnitelman mukaisesti ja palvelun toteutumista sekä riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli sovittua palvelua ei pystytä toteuttamaan suunnitellusti esimerkiksi henkilöstövajeen tai muun poikkeustilanteen vuoksi, asiasta ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle ja palvelusta vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tilanteessa arvioidaan tarvittavat korvaavat järjestelyt, jotta asiakkaan tarvitsema palvelu ja tuki eivät keskeydy.

Palveluissa varmistetaan asiakkaan mahdollisuus saada tarvitsemansa tuki, sekä mahdollisuus olla yhteydessä työntekijään sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Palvelun saatavuutta ja jatkuvuutta seurataan osana omavalvontaa ja mahdollisiin puutteisiin puututaan viipymättä.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittävyys ja palvelun jatkuvuus	Keskisuuri = voi olla suuri vaikutus jos työntekijä vaihtuu	Riskiä hallitaan riittävällä henkilöstöresursseilla, sijaisjärjestelyillä, työnjaolla ja seuraamalla asiakasmääriä sekä työn kuormittavuutta.
Tuen tarpeen muuttuminen / palvelu ei enää ole riittävää	Keskisuuri = Asiakas ei saa riittävää tukea, jolloin vaikutus on suuri	Riskiä hallitaan säännöllisellä yhteydenpidolla, asiakkaan tilanteen seurannalla, kirjaamisella ja yhteistyöllä asiakkaan, läheisten ja muun verkoston sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

Paldan Kodeilla monialaista yhteistyötä tehdään oppilaitosten, terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon ja viranomaistoimijoiden kanssa. Työntekijät osallistuvat pääosin mukaan verkostoyhteistyöhön. Asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioidaan yhteistyön tiiviudessa esimerkiksi koulunkäynnin ja terapiakontakteja ajatellen.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö
 Larisa Parviainen-Kytömaa
 041 3178340
 larisa.parviainen-kytoma@paldankodit.fi

Valmiuden ja jatkuvuuden hallintaan Paldan Kodeilla on erillinen suunnitelma. Palvelun toteutuminen toteutuu myös henkilöstöön liittyvissä poikkeustilanteissa. Henkilöstön sairastumiset ja poissaolot eivät vaikuta oleellisesti palvelun toteutukseen, ellei poissaolo ole pitkä. Tarvittaessa arvioidaan asiakkaan, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa korvaavasta työntekijästä. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän akuutti lyhyt poissaolo	Keskisuuri = Akuutit ja lyhyet poissaolot ei vaikuta merkittävästi asiakkaan tilanteeseen	Voidaan tarvittaessa sovitella tapaamisten aikatauluja / työparityöskentely/sijaisjärjestelyt
Työntekijän pitkä poissaolo	Keskisuuri = Iso merkitys, jos asiakas ei ole vastaanottavainen uuden työntekijän kanssa työskentelyyn	Henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen ja työhön sitouttaminen. Riittävät työntekijäresurssit.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toiminnan lähtökohtana ovat lapsen ja perheen etu, sekä tavoitteellinen ja suunnitelmallinen palvelujen tuottaminen. Palvelua tuotetaan voimassa olevan lainsäädännön, erityisesti lastensuojelulain ja sosiaalihuollon lainsäädännön, viranomaisohjeiden sekä tilaajan kanssa sovittujen palvelua koskevien vaatimusten mukaisesti. Palvelun laatua varmistetaan ammattitaitoisella henkilöstöllä, asianmukaisella perehdytyksellä, ajantasaisilla toimintaohjeilla, suunnitelmallisella työskentelyllä ja jatkuvalla omavalvonnalla.

Palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan jatkuvasti osana asiakastyötä. Seurannassa hyödynnetään asiakkaiden ja työntekijöiden havaintoja, sekä toteutumisen arviointia. Asiakastyöhön liittyvät tapahtumat ja havainnot kirjataan asianmukaisesti Nappula-tietojärjestelmään. Saatua tietoa hyödynnetään palvelun laadun arvioinnissa ja toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Avopalveluiden toimintojen riskienhallinnasta vastaa vastuuhenkilö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa ja omavalvontaa. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja vaaratilanteista viipymättä. Riskien toteutuessa tilanne arvioidaan, tarvittavat välittömät toimenpiteet tehdään ja tapahtuma dokumentoidaan. Vakavat ja toistuvat riskit käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa ja niiden perusteella määritellään tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista seurataan ja niiden riittävyyttä arvioidaan osana omavalvontaa.

Asiakas- ja toteuttamissuunnitelmat ohjaavat asiakkaiden kanssa tehtävää työtä. Henkilökunta perehdytetään suunnitelmien sisältöön ja niiden toteutumista seurataan päivittäisessä työskentelyssä sekä Nappula-tietojärjestelmään tehtävien kirjausten avulla. Suunnitelmia tarkistetaan ja päivitetään aina asiakkaan tilanteen tai tarpeiden muuttuessa, sekä tilaajan kanssa sovittujen määräaikojen mukaisesti.

Digitaalisessa toiminnassa ja asiakastietojen käsittelyssä huolehditaan tietosuojasta ja tietoturvasta. Yksikössä käytetään Nappula-tietojärjestelmää asiakas- ja päivittäiskirjaamiseen. Asiakastietoja käsitellään ainoastaan työtehtävien edellyttämässä laajuudessa ja henkilökunnan käyttöoikeudet perustuvat työtehtäviin. Henkilökuntaa perehdytetään tietosuojaan, salassapitoon ja tietoturvalliseen työskentelyyn. Etäyhteyksiä käytettäessä varmistetaan henkilöllisyys, luottamuksellisten tietojen asianmukainen käsittely ja riittävä yksityisyys.

Palvelujen laatua, turvallisuutta ja riskienhallintaa arvioidaan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Havaitut puutteet käsitellään viipymättä ja niiden korjaamiseksi sovitaan tarvittavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut. Seurannan perusteella toimintatapoja ja ohjeita päivitetään tarvittaessa. Näin varmistetaan, että omavalvonta ei jää ainoastaan suunnitelmaksi, vaan ohjaa konkreettisesti toimintaa ja sen jatkuvaa kehittämistä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palveluita tuotetaan pääasiassa asiakkaan kotona, sekä tarvittaessa muissa lapsen tai perheen ympäristöissä, joissa työskentelyn tarve näyttyy.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:

Larisa Parviainen-Kytömaa, johtaja ja vastuuhenkilö

041 3178340

larisa.parviainen-kytoma@paldankodit.fi

Palveluntuottajan tietosuojavastaava:

Veera Kokkonen, vastaava ohjaaja

0449098939

veera.kokkonen@paldankodit.fi

Toiminnassa huomioidaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen sekä tietosuojalain mukaiset vaatimukset. Paldan Kodeilla henkilötietoja käsitellään Nappula-asiakastietojärjestelmän kautta. Paperisena versiona olevia asiakasasiakirjoja ei avopalveluissa ole käytössä.

Henkilöstölle on saatavilla kirjallinen tietoturvasuunnitelma, josta löytyvät ajantasaiset ohjeistukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen. Henkilöstön päivittäiskäytössä on Nappula-asiakastietojärjestelmä, jossa järjestelmän omat tietoturvaohjeistukset ovat saatavilla verkkosivuilla. Henkilötietojen suojaan liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja henkilöstön osaamista arvioidaan vastuuhenkilön toimesta. Henkilöstön koulutukset toteutuvat vähintään vuosittain tietosuoja- ja tietoturva koulutuksilla. Koulutukset toteutetaan Skhole-verkko-opiskelualustalla tai Kanta-verkkokoulussa. Tarpeen vaatiessa henkilöstöä täydennys koulutetaan, jos osaamisessa havaitaan puutteita vähimmäiskoulutuksen jälkeen.

Tietoturvaloukkaustilanteisiin on yksikössä ohjeistus, joka on luotu yhdessä IT-infrastruktuurista vastuussa olevan DataGroup Oy:n kanssa. Jokainen työntekijä perehtyy työsuhteen alussa sekä tietoturvasuunnitelman päivityksen jälkeen suunnitelmaan, jotta henkilöstöllä on työssään ajantasainen ohjeistus tietoturvaloukkaustilanteisiin.

Paldan Kodeilla asiakastietoja kirjataan MyNevan Nappula-tietojärjestelmään. Asiakastiedot koostuvat asiakkaan taustoitustiedoista sekä palvelun toteuttamisen yhteydessä tuotetusta asiakirjatekstistä asiakkaan arjesta. Nappula-tietojärjestelmästä tiedot siirtyvät arkistoinnissa myötä Kantaan. Kantapalveluiden käyttöönotto tapahtuu vuoden 2026 aikana.

Nappulassa on erikseen määritelty käyttöoikeuksia jokaisen työntekijän tarpeisiin. Laajemmat käyttöoikeudet Paldan Kodeilla on määritetty pääkäyttäjälle, avopalveluiden vastuuhenkilölle. Työntekijöillä on Nappula-

järjestelmässä suppeammat käyttöoikeudet, mutta tarvittaessa käyttöoikeuksia on mahdollista laajentaa, jos työtehtävien sisältö muuttuisi. Käyttöoikeuksien rajaamisella varmistetaan, ettei tarpeettomiin tietoihin päästä käsiksi ja tiedon kulku ohjautuu esihenkilön kautta työntekijälle.

Tietoturvallista työskentelyä seurataan vastuuhenkilön toimesta. Jos poikkeamia tietoturvalisessa työskentelyssä tapahtuu, selvitetään mistä poikkeamat johtuvat, jotta näihin voidaan puuttua oikeilla keinoilla. Lainsäädännön osaaminen varmistetaan henkilöstön kouluttamisella sekä laadukkaalla perehdytyksellä työsuhteen alussa. Mikäli viranomaismääräyksiä ja tietoturvallista työskentelytapaa ei noudateta, puututaan henkilöstön työskentelyyn vastuuhenkilön toimesta.

Asiakkaalla on oikeus pyytää omien tietojen tarkastamista tai korjaamista. Asiakasasiakirjoihin merkitään pyyntö tietojen tarkistuksesta tai korjauksesta. Asiakasta informoidaan tietojen luovutuksesta esimerkiksi viranomaisyhteistyötä tehdessä. Tietojen luovutuksessa huomioidaan tietojen luovutuksen turvallisuus sekä ainoastaan tarpeellisten tietojen luovuttaminen, jotta itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden suoja asiakkaalla säilyisi mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaan pyyntö omien tietojen tarkastamista varten arvioidaan tapauskohtaaisesti sosiaalisyöntekijän kanssa alaikäisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Paldan Kodit Oy:lle on luotu erillinen tietoturvasuunnitelma.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu vastuuhenkilön toimesta yhteistyössä yksikön tietoturva-asioista vastaavan DataGroup Oy:n kanssa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 27.6.2026. Seuraava päivitys on vuonna 2027. Tietoturvasuunnitelman päivityksestä vastuu on vastuuhenkilöllä yhdessä tietoturvavastaavan kanssa. Tietoturvasuunnitelmaa tehdään ja päivitetään tarvittaessa yhteistyössä DataGroup Oy:n kanssa.

Paldan Kodeilla käytössä olevana asiakastietojärjestelmänä on MyNevan Nappula-asiakastietojärjestelmä. Muita asiakastietojärjestelmiä yksikössä ei ole käytössä ja henkilöstö suorittaa asiakastietojen päivittäiskirjaamisen ainoastaan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Nappula-asiakastietojärjestelmä löytyy hyväksytystä tietojärjestelmärekisteristä.

Nappula-asiakastietojärjestelmä päivittyy automaattisesti järjestelmän ylläpitäjän toimesta. Päivitysten jälkeen vastuuhenkilön toimesta varmistetaan henkilöstön

perehtyneisyys mahdollisiin järjestelmämuutoksiin. Henkilöstöä koulutetaan tarpeen mukaan muutoksiin video- tai verkkomateriaalein. Nappulassa määritelty pääkäyttäjä osallistuu MyNevan järjestämiin verkkokoulutuksiin aktiivisesti.

Jos sosiaalihuollon asiakastietoja tai potilastietoja käsittelevät tietojärjestelmät aiheuttavat riskin potilasturvallisuudelle ilmoitetaan tästä välittömästi Sosiaali- ja terveysalan lupa ja valvontavirastolle sekä tietosuojavaltuutetun toimistolle, jos poikkeama aiheuttaa merkittävän riskin potilas- tai tietoturvalle. Vastuuhenkilön toimesta varmistetaan henkilöstön osaaminen poikkeustilanteissa ja tietoturvan vaarannuttua suorittaa vaadittu poikkeamasta ilmoittaminen. Riskit tai tietoturvaloukkaukset ilmoitetaan välittömästi havaitsemisen jälkeen myös vastuuhenkilölle.

Teknologian häiriötilanteissa, häiriön kesto pyritään minimoimaan ja haitat rajaamaan mahdollisimman hyvin. Haittojen ja häiriötilanteiden minimoimiseksi Paldan Kodeilla on voimassa IT-kumppanuus DataGroup Oy:n kanssa. Ulkopuolisella IT-kumppanilla mahdollistetaan nopea-aikainen ja osaava apu häiriötilanteissa. Nappula-asiakastietojärjestelmässä häiriötilanteista tai poikkeuksista ilmoitetaan sisäisellä viestikanavalla. Mahdollisuuksien mukaan ennakoitua poikkeustilanteita pyritään huomioimaan esimerkiksi asiakirjojen kirjaamisen ajoittamisena toiselle ajankohdalle.

Käytössä olevan teknologian turvallisuus pyritään varmistamaan käyttämällä ulkopuolista IT-kumppania DataGroup Oy:ta. Ulkopuolisen IT-kumppanin avulla varmistetaan teknologian korkeatasoinen turvallisuus, jotta henkilötietojen käsittely suoritettaisiin Paldan Kodeilla tietoturvallisesti. Käytössä olevat laitteet ovat salattuja salasanasuojauksin sekä suojatuin verkkoyhteyksin. Asiakastietojärjestelmistä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä. MyNeva huolehtii Nappula-asiakastietojärjestelmän asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta. Henkilökuntaa perehdytetään käyttöön päivitysten tai havaitun vikatilanteen korjaamisen jälkeen.

Verkko- tai tietoliikenneongelmissa otetaan yhteyttä yrityksen IT-kumppaniin Data Group Oy Kuopioon. Internet-operaattorille kuuluvissa ongelmissa otetaan yhteyttä yrityksen verkkoliittymäkumppaniin. Kun epäillään tietoturva- tai tietosuojauhkaa, toimitaan erillisen tietoturvaloukkauksien toimintaohjeen mukaisesti. Jos havaitaan virus- tai haittaohjelma, otetaan yhteyttä yrityksen yllä mainittuun IT-kumppaniin.

Asiakkaista kerättävä tieto tallennetaan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaita informoidaan tiedon keräämisestä sekä luovuttamisesta eteenpäin sosiaalihuollolle sekä Kanta-palveluun. Tiedon keruu tapahtuu Nappula-

asiakastietojärjestelmään asiakkaan esitetietojen lisäämisenä sekä päivittäiskirjauksina. Asiakaskirjauksissa huomioidaan asiakkaan yksityisyyden suoja muun muassa varmistamalla kirjaamisen tapahtuvan oikealle henkilölle ja asiakkaan lähipiiriin henkilötietoja yksilöimättä, mikäli nämä eivät oleellisesti vaikuta palvelun järjestämiseen. Asiakkaille perustellaan lakiin nojaten kirjaamisvelvollisuus, joten asiakas ei voi itsemääräämisoikeuteen perustuen pyytää asiakasasiakirjojen tekemättä jättämistä.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tietoturva	Pieni=suuri vaikutus toimintaan jos asiakkaan henkilötietoihin kohdistuu tietoturvaloukkaus	Tietoturvaan liittyvät asiat ulkoistettu Data Group Oy: lle. Näin tietoturvaan liittyvät riskit on saatu minimoitua ammattilaisen tekemän tietoturva kartoituksen ja suunnitelman mukaan. Mikäli tietoturvaa loukataan -> Data Group hoitaa prosessin
Palvelun laadun riskit	Pieni= Suuri vaikutus, jos asiakkaan tarpeita ei tunnisteta, tavoitteet ovat epäselvät tai palvelu ei vastaa perheen muuttunutta tilannetta.	Asiakassuunnitelmaa ja tavoitteita arvioidaan säännöllisesti yhdessä perheen kanssa. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Poikkeamat ja epäkohdat ilmoitetaan ja käsitellään organisaation käytäntöjen mukaisesti.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Avopalveluiden työntekijöille on laadittu erillinen infektio-ohje, missä huomioidaan esimerkiksi, ettei työntekijä mene asiakkaan luokse kipeänä, ja ennaltaehkäisevät keinot, ettei infektiot leviä asiakkaasta työntekijään ja työntekijästä asiakkaaseen.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstö on kokonaisuudessaan toimiluvan ja sopimusten mukaisia, sekä se täyttää voimassa olevien lakien ja määräyksien mukaiset kelpoisuusvaatimukset. Akuutteihin poissaoloihin ja pidempi aikaisiin poissaoloihin voidaan myös

tarpeen vaatiessa rekrytoida lisää henkilökuntaa. Vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa ei käytetä.

Paldan Kodeilla jokaiselta työntekijältä, pyydetään rikosrekisteriote ennen työsuhteen solmimista. Rikosrekisteriotteen pyytäminen toteutetaan lakiin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) nojaten. Työntekijöiden soveltuvuus arvioidaan aina koulutuksen, kokemuksen ja mahdollisten suositusten mukaan. Ennen työsuhteen solmimista työntekijän osaaminen varmistetaan haastatteluissa, sekä tutkintotodistukset tarkastamalla sekä ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset ammattihenkilöt tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Perehdyttäminen aloitetaan heti työsuhteen alussa ja uudelle työntekijälle määritetään työmentori, joka huolehtii yhdessä esihenkilön kanssa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Ammattitaitoa ylläpidetään lisäkoulutuksilla. Paldan Kodeilla on koulutussuunnitelma, jossa koulutukset suunnitellaan vuodeksi kerralla, jokaisen työntekijän edeltävän koulutuksen ja ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Työntekijälle mahdollistetaan vähintään 3 koulutuspäivää/ vuosi.

Henkilöstön osaamista, työskentelyn asianmukaisuutta ja turvallisen työskentelyn toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä johtamista. Asiakkaiden ja perheiden kanssa työskentelee ammatillisesti pätevä henkilöstö.

Vastuuhenkilö seuraa henkilöstön työskentelyä muun muassa päivittäisen johtamisen, työvuorojen, asiakastyön dokumentoinnin, henkilöstöpalavereiden, asiakaspalautteen ja poikkeama- sekä vaaratilanneilmoitusten avulla. Työskentelyssä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen, turvallisuuteen, hyvään kohteluun ja myös asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

Henkilöstön osaamista arvioidaan kehityskeskusteluissa, perehdytyksen yhteydessä sekä täydennyskoulutustarpeita arvioitaessa. Havaitut osaamisvajeet käsitellään viipymättä ja niihin vastataan esimerkiksi ohjauksella, perehdytyksellä, työohjauksella tai lisäkoulutuksella. Havaitut epäkohdat, poikkeamat tai epäasiallinen toiminta käsitellään asianosaisten kanssa mahdollisimman nopeasti. Tarvittaessa tehdään poikkeama- tai vaaratilanneilmoitus ja käynnistetään tilanteen edellyttämät korjaavat toimenpiteet. Vakavista tai toistuvista epäkohdista ilmoitetaan yrittäjille ja tarvittaessa valvovalle viranomaiselle voimassa olevan lainsäädännön ja ilmoitusvelvollisuuksien mukaisesti.

Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta työskentelystä, työolosuhteista, johtamisesta, perehdytyksestä, yhteistyöstä sekä asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Palautetta kerätään esimerkiksi henkilöstöpalavereissa, kehityskeskusteluissa, työnohjauksissa, koulutuksissa ja työhyvinvointikyselyissä. Henkilöstön esiin tuomat kehittämistarpeet kirjataan tarvittaessa ja niiden toteutumista seurataan. Palautteessa esiin nousseet asiat käsitellään henkilöstöpalavereissa ja yhdessä sovitaan tarvittavista toimenpiteistä, vastuuhenkilöistä ja aikatauluista. Vastuuhenkilö seuraa sovittujen toimenpiteiden toteutumista. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esille myös sellaiset havainnot ja epäkohdat, joiden käsittely voi parantaa lasten ja nuorten turvallisuutta tai yksikön toimintaa.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan suunnitelmallisella perehdytyksellä, työpaikan toimintaohjeilla, koulutuksella ja käytännön harjoittelulla. Jokainen työntekijä perehdytetään poikkeama- ja vaaratilanteiden toimintamalleihin sekä muihin työtehtävien kannalta olennaisiin turvallisuusohjeisiin. Erityistä huomiota kiinnitetään keskeisiin riskeihin, joita voivat olla esimerkiksi: lapsen tai nuoren väkivaltainen tai uhkaava käyttäytyminen.

Riskienhallinnan osaamista ylläpidetään perehdytyksellä ja säännöllisellä koulutuksella. Kun riski toteutuu, työntekijä toimii voimassa olevien toimintaohjeiden mukaisesti, huolehtii välittömistä turvallisuustoimenpiteistä ja ilmoittaa tapahtuneesta vastuuhenkilölle. Tilanne dokumentoidaan asianmukaisesti ja arvioidaan jälkikäteen. Tarvittaessa järjestetään tilanteen purku henkilöstölle ja tarkistetaan, ovatko olemassa olevat ohjeet, perehdytys tai riskienhallintatoimenpiteet riittäviä.

Riskienhallinnassa huomioidaan työturvallisuuslain (738/2002) työnantajalle asettamat velvoitteet. Vastuuhenkilön vastuulla on huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä sekä tunnistaa ja arvioida työstä, työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaarat. Työntekijöille annetaan riittävä perehdytys ja ohjaus turvallisiin työtapoihin. Tarvittavan koulutuksen ja osaamisen toteutumista seurataan. Alla olevaan taulukkoon on kuvattu henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevat arvioinnit ja ehkäisykeinot.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteellinen osaaminen	pieni=työntekijöiden koulutustausta ja ammatillinen osaamiseen huomiota jo ennen työsuhteen aloittamista	Kohdennetun lisäkoulutuksen tarjoaminen
Henkilöstön sairastumien	Keskisuuri=keskisuuri vaikutus sillä työskentely jatkuu sijaisen turvin.	Sijaiset ja riittävä henkilöstö, joilla voi paikata yksittäisiä poissaoloja

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö:

Johtaja ja vastuhenkilö Larisa Parviainen-Kytömaa, larisa.parviainen-kytomaa@paldankodit.fi 0413178340

Muistutukset ja kantelut

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksiinsa liittyvissä asioissa (muistutuksen tekemisessä sekä antaa tietoa asiakkaan oikeuksista ja käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista). Asiakkaalla on aina myös oikeus tehdä muistutus saamastaan sosiaalihuollon palvelusta tai kohtelusta. Muistutus toimitetaan yksikön vastuhenkilölle ja se käsitellään asianmukaisesti. Asiakasta tarvittaessa ohjataan ja neuvotaan muistutuksen tekemisessä. Asiakkaalle annetaan tietoa hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista, kuten muistutuksen tekemisestä, kantelusta ja mahdollisuudesta olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Kanteluihin vastataan asianmukaisesti toimivaltaisen viranomaisen pyytämällä tavalla ja tarvittavat selvitykset toimitetaan määräajassa.

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoitteena on käsitellä muistutus ja antaa vastaus noin yhden kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Mikäli asian selvittäminen vaatii pidemmän käsittelyajan, asiakkaalle ilmoitetaan käsittelyn etenemisestä. Muistutuksissa esille tulleet epäkohdat käsitellään henkilöstön kanssa ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä. Kanteluista ja muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämisessä.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Larisa Parviainen-Kytömaa

Alueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Puhelin: 044 461 0999

Puhelinaika: arkisin klo 9.00–11.30

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Yhdenvertaisuus ja osallisuus

Toiminnassa varmistetaan, että jokainen asiakas ja perhe saa tarvitsemansa palvelut yhdenvertaisesti ja turvallisesti, ilman syrjintää. Asiakkaan yksilölliset tarpeet, mielipiteet, toiveet ja mahdollisuudet osallistua huomioidaan kaikessa häntä koskevassa suunnittelussa, päätöksenteossa ja toteutuksessa.

Toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, sopimuksia, viranomaisohjeita, asiakassuunnitelmassa määriteltäviä asioita, sekä palveluntuottajan työlle laadittuja ohjeita. Asiakkailta, sekä heidän huoltajiltaan ja läheisiltään kerätään palautetta keskusteluissa ja asiakaspalautteilla Nappulan Väylä toiminnon kautta. Palautetta hyödynnetään toiminnan ja palvelujen kehittämisessä.

Alla olevaan taulukkoon on kuvattu yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta.

*Taulukko 6: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Enkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan osallisuuden ja kuulemisen toteutumatta jääminen	Pieni=vaikutus suuri	Asiakkaan annetaan mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn sisältöön ja häntä koskeviin asioihin. Asiakkaan näkemykset kirjataan ja huomioidaan suunnitelmissa.
Epäasiallinen, eriarvoinen tai syrjivä kohtelu	Pieni=vaikutus suuri	Henkilöstöä ohjataan ja perehdytetään yhdenvertaiseen, ammatilliseen ja kunnioittavaan kohteluun. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.
Asiakas- ja toteuttamissuunnitelman toteutumatta jääminen	Pieni= vaikutus suuri	Työntekijä osallistuu, perehtyy ja laatii suunnitelmia. Suunnitelmien toteutumista seurataan päivittäisessä työssä ja Nappula-kirjaamisessa. Suunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään tilanteen muuttuessa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työskentelyssä havaitut riskit, epäkohdat, poikkeamat ja vaaratilanteet ilmoitetaan viipymättä vastuuhenkilölle. Merkittävistä asiakkaiden turvallisuuteen, palvelun laatuun tai jatkuvuuteen vaikuttavista riskeistä ilmoitetaan myös palvelunjärjestäjälle/tilaajalle sopimuksissa sovitun käytännön mukaisesti. Vakavissa tilanteissa toimitaan välittömästi ja tehdään tarvittavat viranomaisilmoitukset. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa riskit suullisesti, tai Nappulan viestivihon kautta. Sen lisäksi epäkohdat ja laatu-poikkeamat kirjataan poikkeamanseuranta kaavakkeelle.

Kehitystarpeiden esiintyessä vastuuhenkilö aloittaa välittömät selvittelyt korjaavien ja kehitettävien toimenpiteiden eteen. Korjaavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä, pääosin heti seuraavana arkipäivänä riippumatta kehitystarpeen laajuudesta. Pidemmän prosessin vaativat korjaavat toimenpiteet aikataulutetaan poikkeamanseuranta-kaavakkeelle ja niille nimetään vastuuhenkilöt. Työnjako ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös tiimeissä. Vastuuhenkilö on viimekädessä vastuussa toimenpiteiden toteutuksen seuraamisesta. Henkilökuntaa tiedotetaan asiasta myös välittömästi sekä raportoidaan heille tietoa kirjallisesti toimenpiteiden edistyessä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukaiset ilmoitusvelvollisuudet huomioidaan toiminnassa. Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista viipymättä vastuuhenkilölle. Epäkohtiin puututaan välittömästi ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet käynnistetään. Vakavista tai omavalvonnalla korjaamattomista epäkohdista

ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle lain edellyttämällä tavalla.

Henkilöstö perehdytetään tehtävään liittyviin ilmoitusvelvollisuuksiin, kuten lastensuojeluilmoituksen ja poliisille tehtävän ilmoituksen tekemiseen, kirjaamiseen sekä tietosuoja- ja tietoturvaloukkausten ilmoittamiseen. Ohjeistukset pidetään ajan tasalla. Ilmoitusvelvollisuudet käydään läpi perehdytyksessä ja säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Henkilöstöllä on käytössään selkeät kirjalliset ohjeet siitä, mitä ilmoitetaan, kenelle ja miten. Ilmoituksen tekeminen ei aiheutua työntekijälle kielteisiä vastatoimia. Myös asiakkaalla ja perheellä on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai vaara- ja haittatapahtumasta henkilöstölle tai vastuuhenkilölle.

Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti. Tapahtuman syyt ja siihen vaikuttaneet tekijät selvitetään, sovitaan korjaavat toimenpiteet ja seurataan niiden toteutumista. Havainnot hyödynnetään toiminnan, ohjeiden, riskienhallinnan ja henkilöstön osaamisen kehittämisessä. Tavoitteena on ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen ja vahvistaa lasten turvallisuutta.

Alla olevassa taulukossa on kuvattu toiminnan keskeisempien puutteiden ja epäkohtien käsittelyn vaiheet.

Taulukko 7: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien puutteiden ja epäkohtien käsittely

Tilanne	Toiminta
Epäkohta tai riski	Ilmoitus vastuuhenkilölle ja tarvittavat korjaavat toimet
Vaara- tai haittatapahtuma	Turvataan asiakas, kirjataan tapahtuma ja ilmoitetaan vastuuhenkilölle
Vakava tapahtuma	Ilmoitetaan välittömästi vastuuhenkilölle sekä tilaajalle ja asianmukaiselle viranomaiselle
Valvontalain 29 §:n mukainen epäkohta	Ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle lain mukaisesti
Lastensuojeluun liittyvä huoli	Toimitaan lastensuojelulain mukaisesti
Asiakkaan/läheisen ilmoitus	Otetaan vastaan, käsitellään ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin
Jatkotoimet	Korjaavat toimet, seuranta ja toiminnasta oppiminen

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavaksi vaaratapahtumaksi arvioidaan tilanne, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle vakavaa haittaa tai vaaraa. Tällaisessa tilanteessa varmistetaan ensin asiakkaan ja muiden turvallisuus, tehdään tarvittavat ilmoitukset ja arvioidaan tutkinnan tarve.

Tutkinnassa selvitetään tapahtumien kulku ja siihen vaikuttaneet tekijät syyllistämättömästi ja systeemilähtöisesti. Henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa debriefing-mahdollisuus ja muuta tukea. Tutkinnasta saadut opit käsitellään henkilöstön kanssa ja hyödynnetään toimintatapojen, ohjeiden, riskienhallinnan ja perehdytyksen kehittämisessä.

Palveluntuottaja toimittaa myös tilaajalle vuosittain sopimusten mukaisesti vaaratapahtumien ja poikkeamien yhteenvedon, sekä vakavista vaaratapahtumista ja poikkeamista viipymättä. Vastuuhenkilön vastuulla on tiedottaminen ja korjaavat toimenpiteet.

Alla olevaan taulukkoon on kuvattu vakavien vaaratapahtumien tutkintaan liittyvät vaiheet.

Taulukko 8: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vaihe	Toiminta
Tunnistaminen	Arvioidaan tapahtuman vakavuus ja tutkinnan tarve
Välitön toiminta	Turvataan asiakas ja muut osalliset
Tutkinta	Selvitetään tapahtuman kulku ja siihen vaikuttaneet tekijät
Tuki	Tarjotaan henkilöstölle keskustelu- ja tarvittaessa debriefing-tukea
Korjaavat toimet	Sovitaan tarvittavat muutokset ja vastuuhenkilöt
Seuranta	Seurataan toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta
Oppiminen	Hyödynnetään opit toiminnan ja turvallisuuden kehittämisessä

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset huomioidaan toiminnan ja omavalvonnan kehittämisessä. Palveluntuottajan laadunhallintaan kuuluu myös joka vuotinen kirjallisen ja suullisen palautteen kerääminen asiakkailta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta. Kirjallisen palautteen keräämiseen käytämme sähköisen asiakastietojärjestelmä Nappulan Väylä-palvelua. Saatu palaute kirjataan ja tilastoidaan anonymisti. Kerätty tieto ohjaa toiminnan kehittämistä, joka käsitellään henkilöstöpalavereissa säännöllisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt ja taustatekijät selvitetään tapahtuman kulun, henkilöstön havaintojen ja käytettävissä olevan tiedon perusteella. Tavoitteena on tunnistaa toimintatapojen, ohjeistuksen, perehdytyksen tai muiden taustatekijöiden vaikutukset tapahtumaan. Havaittujen puutteiden perusteella sovitaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet, kuten toimintatapojen tai ohjeiden muuttaminen,

lisäperehdytys ja riskienhallinnan päivittäminen. Toimenpiteiden tavoitteena on ehkäistä vastaavia tilanteita ja parantaa lasten turvallisuutta sekä palvelun laatua. Kehittämistoimenpiteet kirjataan poikkeamanseurantaan ja esihenkilöiden kehittämissuunnitelmaan. Jokaiselle toimenpiteelle nimetään vastuuhenkilö ja määräaika. Toteutumista seurataan henkilöstöpalavereissa ja omavalvonnan yhteydessä.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu taulukossa 9.

Taulukko 9: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Toimintatapojen ja ohjeiden päivittäminen	Tarvittaessa	Vastuuhenkilö	Omavalvonnan yhteydessä
Henkilöstön perehdytys ja koulutus	Tarvittaessa	Vastuuhenkilö	Kehityskeskustelut
Riskien ja poikkeamien käsittely	Jatkuva	Vastuuhenkilö	Henkilöstö palaverit
Asiakas ja henkilöstöpalautteen käsittely	Jatkuva	Vastuuhenkilö	Esihenkilötiimit ja omavalvonnan yhteydessä
Sovittujen korjaavien toimien toteuttamisen seuranta	Sovitun aikataulun mukaisesti	Vastuuhenkilö	Omavalvonnan yhteydessä

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluntuottaja tekee vuosittain riskiarvioinnin, jonka tarkoituksena on ennalta tunnistaa ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu oleellisesti suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi ja hallitsemiseksi. Poikkeamanseuranta ja lähellä piti tilanteet ovat myös oleellinen osa riskienhallintaa.

Palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan päivittäisen asiakastyön, henkilöstön havaintojen, asiakaspalautteen sekä säännöllisen kirjaamisen avulla. Asiakkaiden tilanteissa tapahtuvat muutokset, poikkeamat ja vaaratilanteet kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa sähköiseen poikkeamanseurantaan. Muut palvelun laatuun ja turvallisuuteen vaikuttavat tapahtumat kirjataan sähköiseen poikkeamanseurantaan.

Tietoa seurataan jatkuvasti osana toiminnan päivittäistä toimintaa. Vastuuhenkilö ja työntekijä yhdessä arvioivat seurannasta saatavia tietoja ja puuttuu havaittuihin epäkohtiin viipymättä.

Seurannassa hyödynnetään muun muassa seuraavia mittareita ja tietoja:

- asiakaspalautteet ja asiakkaiden kokemukset palvelusta
- läheltä piti -tilanteiden ja muiden poikkeamien määrä ja luonne
- väkivalta- ja uhkatilanteet sekä muut turvallisuuspoikkeamat
- sairauspoissaolojen ja henkilöstön vaihtuvuuden seuranta
- henkilöstön riittävyyden ja osaamisen toteutuminen
- perehdytyksen ja koulutusten toteutuminen
- asiakasasiakirjojen ja kirjaamisen asianmukaisuus

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti osana palveluntuottajan toimintaa. Seurannasta vastaa vastuuhenkilö yhdessä henkilöstön kanssa. Havaitut puutteet, epäkohdat ja kehittämistarpeet kirjataan ja käsitellään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tarvittaville korjaaville toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö ja aikataulu, ja niiden toteutumista seurataan sovituissa henkilöstöpalavereissa.

Omavalvonnan toteutumista arvioidaan muun muassa sähköiseen poikkeamanseurantaan tehtyjen kirjausten, poikkeama- ja vaaratilanteiden, asiakaspalautteen, työntekijöiden havaintojen sekä muiden seurannassa esiin tulevien tietojen perusteella. Toistuvien tai merkittävien puutteiden kohdalla toimintatapoja, ohjeistuksia ja henkilöstön perehdytystä muutetaan tarpeen mukaan.

Seurannasta tehdään säännöllisesti selvitys, jossa kuvataan havaitut puutteet, tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden eteneminen. Selvityksen laatimisesta vastaa vastuuhenkilö yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Selvitys käsitellään henkilöstön kanssa ja liitetään mukaan tilaajalle vuosittain vuosiraportoinnin yhteydessä.

Omavalvonnan seurannan perusteella tehdyt muutokset ja kehittämistoimenpiteet julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein, kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään. Näin huolehditaan siitä, että ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja siihen tehdyt muutokset ovat asianmukaisesti saatavilla. Merkittävät muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan viipymättä, eikä vasta seuraavan määräaikaisen päivityksen yhteydessä.

Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan siihen saakka, että sovittu toimenpide on toteutettu ja sen vaikutus on arvioitu. Näin varmistetaan, ettei havaittu puute jää ainoastaan kirjauksen tasolle, vaan johtaa käytännön toiminnan kehittämiseen.