



Helpompaa arkea

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaalipalvelut

Askeltava Oy

y-tunnus: 3395684-2

Osoite: Rahkolantie 14, 91100 Ii

Puhelin: +358 44 791 4699

Sähköposti: eija.kaikkonen@akson.fi

Sisällys

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1.	Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2.	Palveluyksikön perustiedot	2
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
3.	Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
3.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset	3
3.2.	Vastuu palveluiden laadusta	4
3.3.	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	4
3.4.	Muistutusten käsittely	7
3.5.	Henkilöstö	7
3.6.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	7
3.7.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
3.8.	Toimitilat ja välineet	8
3.9.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	8
3.10.	Lääkehoitosuunnitelma	9
3.11.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	9
3.12.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	10
4.	Omavalvonnan riskienhallinta	11
4.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	11
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	12
4.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	15
4.4.	Ostopalvelut ja alihankinta	15
4.5.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	16
5.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	16
5.1.	Toimeenpano	16
5.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	17

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Yrityksen nimi: Askeltava Oy

- **Markkinoinnissa käytettävä nimi:** Akson Askeltava Oy

Palveluntuottajan y-tunnus: 3395684-2

Yhteystiedot: Eija Kaikkonen, yrittäjä
Rahkolantie 14
91100 Ii

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Askeltava oy
Eija Kaikkonen
+358 44 791 4699
eija.kaikkonen@akson.fi

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

Eija Kaikkonen
+358 44 791 4699
eija.kaikkonen@akson.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Palveluyksikön ja oma-avontasuunnitelman kattamat palvelut ovat yksityiset sosiaalipalvelut. Sosiaalihuollon (SHL) sekä lastensuojelun (LS) alaiset lapsi ja perhepalvelut. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö.

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 18a §) mukaista sosiaalipalvelua. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

Perhetyöllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014, 18§) mukaista sosiaalipalvelua. Perhetyön on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä perheiden tukemista. Tavoitteena on perheiden elämänhallinnan ja omien voimavarojen käyttöönoton tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Perhetyö ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Oikea-aikainen tuki voi ehkäistä perheiden ongelmien kasvamista, syrjäytymistä ja esimerkiksi lastensuojelun tarvetta.

Vammaisten ja ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut. Iäkkään henkilön toimintakykyä ja arjessa suoriutumista voidaan vahvistaa tukipalveluilla, joita ovat ateriapalvelu, vaatehuoltopalvelu, siivouspalvelu, asiointipalvelu sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu.

Palvelun tuottaminen perustuu asiakkaan kanssa tehtävään palvelusopimukseen ja palvelu tuotetaan sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisten toimesta.

Tuotamme lapsiperheiden palveluita hyvinvointi alueelle. Palveluita voi myös ostaa yksityinen henkilö.

Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai hänen toimintaympäristössään läsnä palveluna.

Toiminta-ajatuksena on tuottaa lapsi- ja perhepalveluita ostopalveluina. Palvelut tuotetaan Pohteen hyvinvointialueelle.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palveluntuottajan arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, palveluhenkisyys, joustavuus, luotettavuus sekä inhimillinen kohtaaminen.

Palveluntuottajan toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen ihmisen ainutkertaiseen ja ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin tehtäviimme kuulu ihmisarvon tunnustaminen, säilyttäminen ja puolustaminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassamme kunnioitamme asiakkaan arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa. Toiminnallamme vahvistamme ja tuemme asiakkaan itsenäistä selviytymistä arjessa ja arjen haasteissa inhimillisesti ja asiakkaan elämäntilannetta kunnioittaen. Vahvistamme osallisuuden kokemusta asiakkaan omassa elinympäristössään.

3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Toiminnan päämääränä on taata asiakkaiden ja potilaiden turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu. Turvallisuus syntyy yhteistyössä asiakkaiden, potilaiden ja heidän lähteistensä kanssa.

Turvallisuuden tunteen ja osallisuuden vahvistaminen vaatii molemmipuolista luottamusta. Arvostava ja luottamuksellinen suhde ammattilaisen kanssa parantaa palvelun käyttäjän mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Tämä edellyttää myös, että palvelut ovat saatavilla asiakkaan tai potilaan omalla kielellä.

Sitoutumalla asiakkaiden ja potilaiden parasta edistävään työtapaan ja kulttuuriin osoittamalla niin toimintaa ohjaavissa periaatteissa kuin käytännössäkin.

Asiakasturvallisuutta kehitetään havainnoimalla turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä.

Asiakkaiden kotona kiinnitetään huomioita yleisiin turvallisuutta edistäviin asioihin esimerkiksi paloturvallisuusasioihin varmistamalla, että asunnosta löytyvät palohälyttimet sekä alkusammutusvälineitä. Kodista pyritään tekemään mahdollisimman turvallinen.

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Lisäksi sosiaalihuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden, tietojärjestelmien ja tarvikkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta.

Liikkuminen asiakkaan kanssa tehdään aina turvallisuutta noudattaen, olosuhteet huomioiden sekä suunnittelemalla esimerkiksi ulkoilureitit etukäteen.

Mikäli puutteita turvallisuudessa havaitaan, niistä huomautetaan mahdollisuuksien mukaan asiakasta tai lähiomaisia. Mikäli turvallisuuteen vaikuttavia puutteita havaitaan esimerkiksi asunto-osakeyhtiöissä, niistä pyritään huomauttamaan vastuutahoja.

Palautetta kerätään asiakkailta asiakaspalautteen kyselyillä ja keskusteluilla, ja siitä johdetaan kehitystoimenpiteitä, jotka parantavat palvelun laatua.

Tietoturva ja tietojärjestelmien hallinta ovat olennaisia osia laadunhallinnassa. Asiakastietolain mukaiset järjestelmät ovat käytössä (HILKKA), ja niiden tietoturvasta huolehditaan säännöllisellä valvonnalla ja päivityksillä.

Riskienhallinta ja vaaratilanneilmoitukset ovat osa laadunhallintaprosessia. Vaaratilanneilmoitukset analysoidaan ja niistä opitaan, jotta palvelujen laatua voidaan jatkuvasti kehittää.

Yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa on myös keskeinen osa laadun varmistamista. Viranomaisyhteistyö takaa, että lainsäädännön vaatimukset täyttyvät ja palvelut toimivat lakien ja säästöjen mukaisesti.

3.2. Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu palveluiden laadun toteutumisesta kuuluu yrittäjä Eija Kaikkoselle. Hän on koulutukseltaan sosionomi ja hän on työskennellyt sosiaalihuollon palveluissa 4 vuoden ajan erinäisissä lastensuojelun työtehtävissä. Eijan vastuulla on yrityksen kokonaisvaltainen asiakastyön johtaminen.

3.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalipalvelut pitää järjestää asiakkaan palveluntarvetta vastaavalla tavalla. Asiakkaalla on oikeus osallistua oman palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Palvelua aloitettaessa asiakkaan ja asiakkaan asioista vastaavaan viranhaltijan kanssa sovitaan tavoitteet työskentelylle. Asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon työskentelyn tavoitteita suunniteltaessa. Keskustellaan asiakkaan kanssa hänen toiveistaan palvelun toteuttamisessa ja kartoitetaan toimintatavat, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Kuullaan asiakkaan oma näkemys, miten palvelua toteutetaan hänen kotonaan ja toimintaympäristössään.

- Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohtelu perustuu asiakkaan kohtaamiseen, jossa tämä kohdataan ihmisenä omassa tilanteessaan. Asiakkaan kohtaava työntekijä on ihminen, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta hänen omassa henkilökohtaisessa ympäristössään, omassa kodissaan. Työskentely asiakkaan kanssa tapahtuu

vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa asiakas itse on työskentelyn keskiössä ja määrittää työskentelyn tavoitteet.

Yrityksessä ei hyväksytä keneenkään kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän toimesta, siihen puututaan välittömästi ottamalla asia puheeksi työntekijän kanssa. Asia tuodaan heti asiakkaan palvelusta vastaavan tahon tietoon. Tarvittaessa käytöksen vaikutuksia työntekoon jatkamiselle punnitaan.

Mikäli epäasiallinen käytös tapahtuu asiakkaan toimesta ja kohdistuu yrittäjään tai työntekijään, huomautetaan välittömästi asiakasta asiasta ja tapahtunut tuodaan asiakkaan palvelutarpeesta vastaavan tahon tietoon. Tarvittaessa asiakassuhde lopetetaan, mikäli epäasiallinen käytös on jatkuvaa.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa palvelun ostajalle (Pohde).

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus tai kantelu palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Kantelu laaditaan aluehallintovirastolle, muistutus palveluntuottajalle tai palvelun tilaajalle.

Muistutus tehdään aina kirjallisesti. Pohteen muistutus lomake sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus on tulostettavissa <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/lomakkeet-ja-asiakirjat/#muistutus>.

Aluehallintovirastolle kantelun voi tehdä sähköisesti osoitteessa <https://avi.fi/asioi/henkilöasiakas/valvonta-ja-kantelut>.

Asiakas suhteen alkaessa sovitaan työskentelylle yhteinen suunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen asioistansa vastaavan hyvinvointi alueen työntekijän kanssa. Suunnitelmaa tarkastellaan hyvinvointi alueen ohjeistuksen mukaisesti. Suunnitelmien toteutumista seurataan aktiivisella vuorovaikutuksella henkilökunnan kanssa esimerkiksi viikoittaisissa tiimipalavereissa.

- Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Asiakaskäynnit tapahtuvat pääsääntöisesti asiakkaan kotona, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan. Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakasprosessissaan. Tarvittaessa asiakkaan lähiverkoston kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä.

Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta osallistetaan työskentelyyn ja työskennellään yhdessä asiakkaan kanssa hänen vointinsa ja jaksamisen sallimissa rajoissa. Pyritään vahvistamaan asiakkaan toimijuutta omassa arjessa näkemyksiänsä ja mielipiteitä kunnioittaen.

Työskentelyssä täytyy huomioida myös lapsen itsemääräämisoikeus, kun heidän kanssaan työskennellään. Otetaan huomioon lapsen oma mielipide ja näkemys eri tilanteissa ikätasonsa mukaisesti. Huomioidaan lapsen ikätaso hänen kanssaan työskennellessä ja toimintaan tilanteissa sen mukaisesti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Asiakastyössä työntekijä joutuu jatkuvasti tarkastelemaan omaa toimintaansa asiakkaan itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Tähän tarkasteluun rohkaistamme ja ohjaamme kaikkia työntekijöitämme.

- Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Yrityksemme tuottaa avopalveluita, joissa rajoitustoimenpiteitä ei käytetä.

Sosiaalivastaavan yhteystiedot ja palvelut:

Asiakas voi olla yhteydessä oman alueensa sosiaalivastaavaan, jos hän on tyytymätön saamansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- Neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asiakslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä.
- Opastaa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Kokoo tietoa asiakkaiden sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde):

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulu, Oulunkaari, Koillismaa

Potilasasiavastaava palvelee Iin, Kuusamon, Oulun, Pudasjärven, Taivalkosken, Utajärven ja Vaalan asukkaita.

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Soita +358 40 318 5123

Sosiaaliasiavastaava Oulunkaari

Sosiaaliasiavastaavan palvelut Iin, Pudasjärven, Utajärven ja Vaalan asukkaille

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Palvelunumero +358 50 571 3395

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, videovastaanotto <https://digisotekeskus.pohde.fi/>

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, [viestikanava](#). Viesti jätetään OmaPohteen kautta. Sinun täytyy tunnistautua esimerkiksi mobiilivarmenteella tai pankkitunnuksilla, jotta voit käyttää palvelua.

Yleinen kuluttajaneuvonta p. 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

3.4. Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessaan palvelujen piirissä. Palvelun laatuun ja saamansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa palvelun tilaajalle ja muistutuksen tekijälle.

Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytänteitä puututaan asiaan omavalvonnan keinoin ja korjataan toiminta tarvittavilta osin.

Noudatamme muistutuksen käsittelyssä Valviran ohjeistusta:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Muistutusten käsittelystä vastaa:

Eija Kaikkonen
Toimitusjohtaja, sosionomi
Rahkolantie 14
91100, li
044 7914699
eija.kaikkonen@akson.fi

3.5. Henkilöstö

Toimin yrityksessäni toistaiseksi ainoana työntekijänä. Rekrytointipäätökset tehdään myöhemmin.

Yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten ketjuun. Tätä kautta yrityksellämme on työpanosta tuki- ja avustavien työtehtävien hoitamiseen.

Työntekijöitä tullaan rekrytoimaan asiakasmäärän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Vuokratyövoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa ei tällä hetkellä käytetä täydentämään palveluntuottajan omaa henkilöstöä. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijältä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutodistuksista että Julkisuusikista-järjestelmästä. Lasten kanssa työskenteleviltä sekä vammaisten ja ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä tarkastetaan rikosrekisteriote, joka saa olla vähintään kolme kuukautta vanha.

3.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tällä hetkellä palvelun tuottaa yrityksen vastuuhenkilö, joka huolehtii asiakastyön tekemisestä.

3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teen yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöiden- ja sosiaaliohjaajien kanssa säännöllisesti. Palveluntuottajana osallistun palavereihin, joita asiakkaan kanssa työskentely sisältää. Yhteistyö tapahtuu arjessa puhelimitse sekä sovitusti yhteistyötahojen kanssa. Tarvittaessa asiakasta koskeva tieto siirretään toiminnanohjausjärjestelmästä eteenpäin.

3.8. Toimitilat ja välineet

Yrityksellä ei ole toimistotilaa. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona tai hänen toimintaympäristössään.

3.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Askeltava Oy:llä ei ole käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

Asiakkailla käytettäviä laitteita voivat olla muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, nostolaitteet, kuulolaitteet, laastarit ja muut vastaavat. Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa asiakas itse tai hyvinvointialue.

Mikäli asiakkaalla on käytössään edellä mainittuja laitteita, laitteiden käyttöön perehdytään hyvissä ajoin ja niiden kunto tarkastetaan aina käyttöönoton yhteydessä.

Mikäli laitteissa havaitaan vikoja tai puutteita, niistä tehdään asianmukaiset ilmoitukset laitteen toimittaja taholle. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laite ongelmissa. Vaaratilanneilmoitukset tehdään Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen, joko faksilla numeroon 029 522 3002 tai sähköpostitse osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

Asiakastietolain 80 § sekä 84–86 § määrittelevät tietojärjestelmien toiminnallisuutta koskevat vaatimukset. Askeltava Oy varmistaa asiakastietojen käsittelyyn liittyvien tietojärjestelmien vaatimusten täyttymisen seuraamalla Valviran rekisteriä, valitsemalla asianmukaiset järjestelmät, suorittamalla säännöllisiä auditointeja ja varmistamalla tietoturvan. Koulutus, dokumentointi sekä yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa ovat keskeisiä prosessin osia, joiden avulla varmistetaan, että järjestelmät täyttävät lainmukaiset vaatimukset ja tukevat yrityksen toimintaa turvallisesti ja tehokkaasti.

Askeltava Oy käyttää Akson Groupin Hilikka-asiakastietojärjestelmää. Yrityksessä ei ole käytössä erikseen asennettavia asiakastiedon käsittelyjärjestelmiä. Käyttäjällä on käytössään järjestelmä, työasema ja mobiililaitte. Tietojärjestelmien asennukset, ylläpito ja päivitykset hoidetaan

palveluntarjoajien toimesta. Jokaisella Akson yrityksellä on oma käyttöympäristö, johon vain kyseiseen yrityksen lukuun työskentelevät voivat saada käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä määritellyn käyttöoikeuden. Tunnukset ja käyttöoikeudet antaa yrityksen vastuuhenkilö tai hänen valtuuttamansa henkilö.

Pääsynhallinnan tarkistukset tehdään säännöllisesti vaihtamalla järjestelmän salasanat säännöllisin väliajoin.

Varautuminen vikatilanteisiin ja huoltoviiveisiin:

Palveluyksikön on tärkeää varautua asiakastietojärjestelmien tai muun teknologian vikatilanteisiin sekä pitkiin huoltoviiveisiin varmistaakseen toimintaan jatkuvuuden ja asiakkaiden tietojen turvallisuuden. Vikatilanteet ja teknologian häiriöt voivat vaikuttaa kriittisiin prosesseihin, kuten asiakastietojen hallintaan, viestintään ja palvelujen tarjoamiseen.

Varmuuskopiointi: Kaikkien kriittisten tietojärjestelmien ja tietokantojen tiedot tulee varmuuskopioida säännöllisesti. Varmuuskopiointin tiheys määritetään tietojen muuttumisnopeuden ja niiden tärkeyden perusteella. Varmuuskopiot säilytetään turvallisesti sekä paikallisesti että pilvipalveluissa tai muissa ulkoisissa sijainneissa.

Manuaaliset toimintatavat: Jos tietojärjestelmät ovat tilapäisesti poissa käytöstä, siirrytään manuaalisiin toimintatapoihin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tietojen kirjaamista käsin tai offline-käytäntöjen käyttämistä asiakaspalvelussa.

Esimerkiksi, jos asiakkaan käynnin aikana ei pääse kirjaamaan tietoja järjestelmään, tiedot voidaan dokumentoida manuaalisesti paperille. Tietosuojaan varmistamiseksi paperille ei kirjata asiakkaan nimeä, henkilötunnusta eikä osoitetta. Sen sijaan merkitään asiakkaan puhelinnumeron viimeiset neljä numeroa, jotta asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan varmistaa.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojaan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti: Sosiaalihuollon asiakastietojen ja

potilastietojen käsittelyn toimintamallien/-tapojen koulutus ja perehdytys annetaan yrityksessä suoraan perehdyttämisenä tietosuojavastaavan toimesta.

Yrityksen vastuuhenkilö on myös saanut omassa koulutuksessaan valmiudet, ylläpitää tietoturvallista tapaa tietojen käsittelyssä. Tietojärjestelmien käyttöohjeet löytyvät kunkin palveluntarjoajan kanavista, joko sähköisinä tai manuaalisina versioina.

Mikäli tietojärjestelmien käyttöön liittyy ongelmia (järjestelmä ei toimi, ei käynnisty tai toimii virheellisesti), pyritään selvittämään häiriön syy nopeasti. Ongelman selvittäminen kuuluu Eija Kaikkosen vastuulle. Häiriön syytä selvitetään palveluntuottajilta.

Teknisen tuen sähköpostiosoite: helpdesk.fi@myneva.eu Fastroin tekninen tuki palvelee kaikkia asiakkaitaan arkisin klo 8–16 numerossa: 010-3278000.

Askeltava Oy:n tietoturvasuunnitelmaa on laadittu 5/2025. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelman laadinnasta ja noudattamisesta vastaavat sosiaalihuollon palveluntarjoaja Eija Kaikkonen.

3.10. Lääkehoitosuunnitelma

Yritys ei tuota lääkehoitoa

3.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun ja tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluontoisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679.

Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Rekisterinpitäjä määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvaluisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tietoturvasuunnitelmassa on selvitetty toimintatavat, jolla tietosuoja toteutetaan.

Noudatamme palvelusetelipalvelun sääntökirjaan sekä ostopalvelusopimukseen kirjattuja asiakastietojen käsittelyn ohjeita. Askeltava Oy:n asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa sosionomi Eija Kaikkonen.

Asiakkaalla on aina oikeus pyytää nähtäväksi itseään koskeva tieto. Itse palvelunsa järjestävät asiakkaat ja palveluseteliasiakkaat, voivat tehdä tietopyynnön yrityksen vastuhenkilölle:

Eija Kaikkonen
Sosionomi
044 7914699
eija.kaikkonen@akson.fi

Hyvinvointialueen ostopalvelun asiakkaat voivat tehdä tietopyynnön omista asiakas- tai potilasasiakirjoistasi arkisto- ja kirjaamoyksiköstä.

Arkisto- ja kirjaamoyksikkö

Puhelinpalvelu avoinna ma–pe kello 9–14.

Tästä numerosta voit tiedustella arkistoaineistoja sekä potilas- ja asiakashallinnollisia asioita.

Puhelinpalvelun numero 08 315 4391

sähköposti arkisto@pohde.fi

Postiosoite

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue / Arkisto- ja kirjaamoyksikkö

PL 10

90029 POHDE

Asiakastyön kirjaaminen

Hyödynnän Akson Group Oy:n kirjaamisohjetta asiakastietojen kirjaamista varten. Ohje noudattelee THL:n 1/2021 antamaa määräystä ja ohjetta asiakastyön kirjaamisesta. Tämän lisäksi noudatan Pohteen ohjeistusta asiakaskäyntien kirjaamisesta. Asiakastyö kirjataan välittömästi asiakaskäynnin jälkeen ja on osa työtehtävää.

Palveluntuottajan asiakastieto on pääosin sähköisessä muodossa HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakkaita koskevaa tietoa ei juurikaan ole manuaalisessa muodossa. Manuaalinen aineisto säilytetään lukollisessa toimitilassa, lukitussa kaapissa. Henkilötietoja ei lähetetä muita, kuin salattuja yhteyksiä käyttämällä.

Työntekijöille laaditaan ohjeet henkilötietojen käsittelyä sekä tietoturvaa koskevista käytänteistä. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä näihin ohjeisiin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Eija Kaikkonen

Sosionomi

044 7914699

eija.kaikkonen@akson.fi

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritykseni toiminta on alkutekijöissä, joten en ole kerännyt säännöllistä asiakaspalautetta. Asiakkaan kanssa keskustellaan jokaisella käynnillä ja asiakkaat ovat ottaneet esille palvelumme laatuun liittyviä asioita. Näiden perusteella palvelua on soveltuvilta osin mahdollisuus kehittää. Toiminnan kasvaessa on tarkoitus tehdä asiakkaille asiakaspalautekyselyä toiminnan laadusta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalvelun tavoite on luoda välitön suhde asiakkaiden sekä asiakkaiden lähipiiriin kanssa. Tällä tavoin asiakkailta saadaan jatkuvasti palautetta palvelun onnistumisesta. Negatiivinen palaute otetaan aina asiallisesti vastaan ja keskustellaan asianosaisten kanssa rakentavassa hengessä.

Asiakkailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute, johon he voivat nimettöminä vastata.

Kirjallinen palaute kerätään vuosittain myös yhteistyökumppaneilta ja palvelua ostavilta tahoilta.

Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan välittömästi ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta.

Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota. Asiakkailta kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa asiakaskäynnin yhteydessä hilkka-palautejärjestelmän kautta sähköinen palaute tai muu palaute. Lisäksi asiakkaan tai lähiomaisen on aina mahdollista laittaa sähköpostia, soittaa ja antaa suullinen palaute.

Asiakkaan osallisuus toteutuu myös palvelun suunnittelussa, jossa asiakkaan toiveet huomioidaan jo palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä. On aina mahdollista, että palvelukäyntien yhteydessä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa käynnin sisällöistä.

4. Omavalvonnan riskienhallinta

4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Askeltava Oy:n yrittäjänä, minulla on vastuu toteuttaa riskien hallintaa. Yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten ketjuun. Riskien havainnointi ja käsittely ovat olennainen osa Aksonilta saamaamme tukea. Tämä työ on säännöllistä keskustelua ja tilanteiden läpikäymistä. Tällä tavoin pystyn peilaamaan toimintaani suhteessa erilaisiin riskitekijöihin.

Yritykselläni on valmius ottaa käyttöön riskienhallinnan toimeenpanon kirjalliset ohjeistukset työntekijöitä varten, mikäli työntekijöitä jossakin vaiheessa on tarkoitus palkata. Näissä dokumenteissa tullaan kuvaamaan se, miten henkilökunta tuo esille asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat.

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa:

Eija Kaikkonen
toimitusjohtaja, sosionomi
Rahkolantie 14
91100, li
044 7914699
eija.kaikkonen@akson.fi

Yritystoiminnan riskit liittyvät yrityksen asiakkaisiin, toimintaympäristöihin, tulevaisuudessa mahdollisesti työntekijöihin sekä yritykseen itseensä. Asiakkaiden parissa riskit kulmineituvat hoitotyöhön sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Luonnollisesti hoitotyön eri vaiheet ovat itsessään riskitekijöitä. Toimintaympäristönä on pääsääntöisesti asiakkaan koti, jossa riskit liittyvät vaihtuvaan ympäristöön. Parhaimmillaan asiakkaan koti on kuitenkin kohtalaisen turvallinen paikka työntekoon. Toimintaympäristöön kuuluu myös liikkuminen asiakkaalta toiselle, joka työpäivän aikana liittyy turvalliseen siirtymiseen paikasta toiseen. Työntekijöistä koituva riski arvioidaan toistaiseksi pieneksi koska yritys ei vielä työllistä henkilöstöä. Tulevaisuudessa henkilöstöön sitoutunutta riskiä voidaan hallita laadukkaalla rekrytoinnilla, perehdytyksellä sekä keskustelulla työntekijöiden kanssa. Yritykseen liittyvät riskit kulmineituvat yhtiökumppanuuden toimivuuteen, yrittäjien omaan jaksamiseen sekä yrityksen kestäväälle pohjalle rakentuvaan johtamiseen.

Riskien hallinta on jatkuvaa työtä, joka perustuu jokapäiväisen toiminnan säännölliseen arviointiin. Keskeisimmät riskit muodostuvat fyysisistä toimintaympäristöistä, asiakkaista sekä työntekijöistä. Keskeinen riskien hallinnan työkalu on toiminnan jatkuva arviointi riskitilanteiden tunnistamiseksi. Tätä työtä tehdään päivittäin ja tunnistetut riskit pyritään minimoimaan tai toimintatapoja muuttamalla välttämään kokonaan.

Riskien hallinnassa oleellista on hyvä ja vuorovaikutuksellinen suhde asiakkaiden sekä tämän lähiomaisten kanssa. Tämä edesauttaa puheeksi ottamista palvelusuhteen kaikissa vaiheissa, joka puolestaan edistää turvallisen ja luotettavan palvelun toteutumista sekä asiakkaan, että palvelutuottajan näkökulmasta.

Yhtiön toiminnan kannalta merkittävä riski muodostuu yksin yrittäjänä toimimisesta. Riskiä pienentää kokemus työn tekemisestä sekä työn ja vapaa-ajan yhdistämisestä. Tarkkailen omaa jaksamistani ja teen päätökset yritystä koskien siten, että mahdollisuus asettaa oma elämäntilanne ja jaksaminen etusijalle, säilyy. Lisäksi yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten verkostoon. Akson tarjoaa yrittäjilleen tukipalveluita, joiden avulla päivittäistä työtä voidaan sujuvoittaa. Omalla kokemuksellaan Akson osaa neuvoa yrittäjää uusissa tilanteissa.

Lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä merkittävä riski muodostuu työntekijän ja asiakkaan välille (lapsi, lapsen vanhemmat, huoltajat) väliselle vuorovaikutukselle. Erityisesti vaikean taustan omaavat, asiakkaan olevat vanhemmat, kokevat olevansa jatkuvan tarkkailun alla, mikä madaltaa stressin sietokykyä ja luo jatkuvan uhan tilanteiden kärjistymiselle.

Työntekijän on pystyttävä toimimaan lapsen edun ja turvallisuuden varmistamiseksi mutta samalla luoda vanhemmille kuulluksi tulemisen ja osallistumisen tunteita. Työntekijän on kyettävä tunnistamaan, milloin vanhemman käsitys lapsen edusta hämärtyy ja kyettävä toimimaan tämän havainnon mukaisesti.

Lapsiperheiden palveluiden osalta olemme tunnistanee seuraavia riskejä, sekä keinoja riskeihin varautumiselle:

Toimintaympäristöt

Lasten kanssa toimittaessa toimintaympäristöjen turvallisuus tulee huomioida erityisellä huolellisuudella. Vaaratilanteet muodostuvat kodin sisustuksesta liikenteessä liikkumiseen.

Asiakkaan kotona:

- Huolehditaan, että lapsi ei kiipeile ja ole putoamisvaarassa
- Seurataan, milloin kaikki muuttuu liian intensiiviseksi tai lapsi riehaantuu, ja pyritään rauhoittamaan lasta siirtymällä esim. rauhallisempaan leikkiin, lukemiseen tms.
- Kiinnitetään huomiota kaikkiin teräviin ja helposti särkyviin esineisiin sekä pyritään tekemään laikkimiseen ja touhuiluun turvallinen tila.
- Siivotaan veitset ym. terävät esineet keittiöstä

Ulkona liikuttaessa:

- Kiinnitetään huomiota liikennekäyttäytymiseen, liikutaan käsikädessä ottaen huomioon lapsen ikätaaso, tai siten, että lapsi ei pääse ryntäämään ajotielle tai tielläliikkujaan eteen.
- Huolehditaan, että leikkipaikoilla kiipeillessä lapsi ei ole putoamisvaarassa.
- Katsotaan, että lapsi ei poimi maasta vaaraesineitä tai satuta itseään niihin.

4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakastyön tärkein työväline on vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Vuorovaikutuksen tavat ja menetelmät ovat merkittävä riskiä lisäävä tai vähentävä tekijä, jossa työntekijän kokemuksella on merkittävä rooli. Hyvään, asiakasta ja hänen lähipiiriään kunnioittavaan keskustelutapaan on aina syytä pyrkiä.

Vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa:

Pyri keskustelemaan asioista tavalliseen sävyyn ja pitämään keskustelu havaituissa positiivissa asioissa ja esimerkiksi asiakkaan omissa vahvuuksissa

- Älä kärjistä tilanteita, älä mene mukaan väittelyyn
- Muistuta asiakasta, että pelisääntöjen noudattamisella turvataan asiakkaan etua ja varmistetaan, että palvelu voi jatkua

- On OK olla jämäkkä

Uhkaavassa tilanteessa tulee pyrkiä turvaamaan oma ja asiakkaan turvallisuus. Työntekijän ei kuitenkaan edellytetä käyttävän fyysistä voimaa.

Väkivaltatilanteissa tulee aina tehdä hätäilmoitus 112 numeroon ja toimia hätäpäivystyksen antamien ohjeiden mukaisesti. Tilanne on tuotava myös välittömästi esimiehen tietoon, joka neuvoo kirjaamisen tekemisestä sekä jatkotoimenpiteistä.

- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Askeltava Oy Oy käyttää HILKKA- toiminnanohjausjärjestelmää. Kaikki läheltä piti -, ja riskitilanteet havainnoidaan ja kaikki ko. tilanteet kirjataan HILKKA- järjestelmään.

- Fastroi, HILKKA toiminnanohjausjärjestelmä

Yrityksen toimintaa ohjataan HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Järjestelmä helpottaa työn suunnittelua siten, että jokaisen asiakkaan kohdalla on riittävästi aikaa hoitotyölle ja kirjauksille. Myös hoitotyön varaukset tehdään jokaisen asiakkaan osalta Hilikkaan. Näin vältetään mm. se, että asiakaskäyntejä ei ole päällekkäin.

Kaikki asiakkaita koskeva tieto siirretään ja säilytetään järjestelmässä, jolloin asiakkaita koskevan tiedon tietoturva säilyy hyvällä tasolla.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yrityksellä on olemassa operatiivista toimintaa varten seuraavat materiaalit:

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen- ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnannalle
- Hygieniaohteet
- Työntekijän toimintaohje tietomurtotilanteessa
- Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalle
- Ohjeet yleistilan äkillinen lasku
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen
- Ohjeet haittapoikkeamailmoituksen (HaiPro) tekemiseen

Lisäksi työn tueksi on laadittu seuraavia materiaaleja:

- Varhaisen tuen malli
- Täydentävän koulutuksen suunnitelma
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma
- Varautumissuunnitelma

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29§)

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus, jolloin salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelun järjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palveluntuottajan vastuuhenkilön Eija Kaikkosen on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muuna lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä työhön perehdyttämisen yhteydessä.

Käytännön työssä asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi:

- Palvelua ei tuoteta palveluntarjoajan kanssa sovitusti.
- Kun asiakkaan tarpeet eivät kohtaa tarjottujen palveluiden kanssa.
- Työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata asiakasta.
- Työntekijä havaitsee tilanteita, joissa asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, loukataan sanallisesti, havaitaan puutteita asiakasturvallisuudessa, tai asiakasta kohdellaan kaltoin toimintakulttuurin vuoksi. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista.
- Työntekijällä herää huoli lapsen kasvuolosuhteista.

On suositeltavaa tehdä ilmoituksia näistä tilanteista herkällä kynnyksellä, sillä korkealaatuisten, vaikuttavien ja turvallisten palvelujen tarjoaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaille, mutta myös työntekijöille ja työnantajalle.

- Lastensuojeluilmoitus

Palveluntuottajalla ja työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus täytyy tehdä viipymättä. Velvollisuus koskee myös sijaisia. Vaitiolovelvollisuus ei estä tekemästä lastensuojeluilmoitusta.

Jos arvelet lapsen olevan lastensuojelun tarpeessa, sinun täytyy tehdä ilmoitus. Ilmoituksen tekemistä ei saa delegoida esim. esimiehelle, sillä se voi viivästyttää ilmoitusta. Ilmoituksen tekemisessä tulee olla matala kynnyks. Epävarmassa tilanteessa voit kysyä apua ilmoituksen tekemiseen hyvinvointialueen sosiaalityöntekijältä kertomatta lapsen henkilöllisyyttä. Voit myös täyttää ilmoitusvelvollisuutesi ottamalla yhteyttä sosiaalihuoltoon yhdessä lapsen tai hänen huoltajansa kanssa. (<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L5P25a>)

Täältä voit tehdä lastensuojeluilmoituksen Pohteen hyvinvointialueella:

<https://pohde.fi/palvelumme/lastensuojelu/lastensuojeluilmoitus/>

Voit ottaa yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen kiireellisessä lastensuojeluilmoituksessa tai jos tarvitset kiireellistä apua ja neuvontaa lastensuojeluun, perhekriiseihin tai perheväkivaltaan liittyen.

<https://pohde.fi/palvelut/sosiaali-ja-kriisipaivystys/>

Pohjoinen yksikkö p. 0447036235

Eteläinen yksikkö p. 0444793644

Hätätilanteessa soita aina 112.

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan Eija Kaikkoselle tai alueen sosiaaliasiamieheen.

4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamahuomiot laaditaan HILKKA -toiminnanohjausjärjestelmään. Huomio tehdään aina, mikäli asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava tapahtuma. Kun poikkeamat on kirjattu, niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät palaverit yms. kirjataan HILKKA-järjestelmään.

Kirjaamisen suorittaa Eija Kaikkonen.

Käyn 4 kuukauden välein läpi kaikki poikkeamahavainnot sekä muut mahdollisesti ilmi tulleet huomiot. Tämän perusteella teen yhteenvedon niistä toimenpiteistä, mihin on syytä ryhtyä. Samalla tehdään myös tarkennukset omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

Seuraava yhteenveto pidetään 2/2025.

Kun haittatapahtuman syyt ja seuraukset ovat tiedossa, voidaan tunnistaa myös korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet voivat olla yksinkertaisia toimintatapojen muutoksia mutta tapahtuman luonteen mukaan, asiakas saattaa tarvita apua tapahtuneen selvittämisessä. Tapahtumista keskustellaan aina kaikkien asianosaisten kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään tuetaan tarvittaessa esimerkiksi kriisiavun tai vakuutusetuuksien käyttämisessä.

Mikäli haittatapahtuma on tapahtunut palveluseteliasiakkaalle tai ostopalvelun asiakkaalle, asia annetaan tiedoksi myös Tilaaajalle.

Korjaavat toimenpiteet pyritään viemään aina välittömästi käytäntöön huolimatta siitä, missä vaiheessa tapahtuman kirjallinen raportointi ja läpikäynti tehdään. Säännöllisten läheltä piti -tilanteiden läpikäynnin yhteydessä todetaan tehdyt muutokset.

Mikäli omavalvonnan seurauksena havaitaan korjattavia asioita, näistä sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaita sekä tarvittaessa tämän lähipiiriä. Havaintojen osalta noudatetaan aina myös avoimuutta sidosryhmien suuntaan.

Muutoksista tiedottaa Eija Kaikkonen.

Keskeinen osa riskien hallintaa on toiminnan alkuvaiheessa opetella tunnistamaan selkeät vaaraa aiheuttavat ja asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet. Näistä itselläni on kokemusta aiemmasta työstäni ja osaan asiakastilanteissa huomioida omaa ja asiakkaan turvallisuuttani.

On kuitenkin tärkeä, että yritykselle laaditaan selkeämpi, palvelukohtainen kuvaus riskeistä sekä niihin varautumisesta.

4.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Toimivan palvelukokonaisuuden vuoksi pyrimme saumattomaan ja joustavaan yhteistyöhön kaikkien asiakkaan tukemiseen osallistuvien tahojen kanssa. Tiedonkulku on avointa viranomaistoimijoiden välillä ja asiakastyössä tehdyt havainnot tuodaan kaikkien asiakkaan kanssa toimivien tietoon.

Erityisesti siirtymävaiheissa pyrimme varmistamaan, että kaikki tarpeellinen tieto asiakkaan hyvää hoitoa varten on toimitettu eteenpäin asiakkaan mukana.

Tällä hetkellä yritys ei hanki palveluita alihankintana.

4.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tämä suunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaan ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4068-0>). Yrityksemme on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen eli Pohteen muodostamaa sosiaali- ja terveyshuollon toimintaverkostoa. Häiriötilanteisiin varautuminen sekä toiminnan jatkuvuuden hallinnan suunnittelu on osa jokapäiväistä toimintaa.

Erityisesti vuoden 2020 COVID19 -pandemia on osoittanut, että sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajilla on merkityksellinen rooli yhteiskunnan poikkeustilanteissa. Pandemia sekä siihen liittyneet yhteiskunnan poikkeusjärjestelyt korostivat sekä häiriötilanteisiin varautumisen että toiminnan jatkuvuuden turvaamisen merkitystä.

Varautuminen ja jatkuvuuden hallinta tapahtuu normaalioloja tai poikkeusoloja silmällä pitäen. Normaalioloissa yhteiskunnan toimintaa säätelevät normaalit rauhanajan lait ja palveluntuotanto voidaan toteuttaa tavallisen johtamisen ja resurssisuunnittelun keinoin. Poikkeusoloissa yhteiskunnan toimintaa saattaa ohjata erillinen lainsäädäntö tai alueellinen viranomaisohjaus. Tällöin työn johtamisessa on huomioitava lainsäädännön ja ohjeistuksien vaikutukset toimintaan sekä resurssien kohdentamiseen.

Askeltava Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:

Eija Kaikkonen, sosionomi

044 7914699

eija.kaikkonen@akson.fi

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaa:

Eija Kaikkonen, +358 44 7914699, eija.kaikkonen@akson.fi

Askeltava Oy:n omavalvontasuunnitelma toimii tulevaisuudessa työkaluna työntekijöille. Huolehdi, että suunnitelma on helposti saatavilla ja varmista, että henkilöstö tietää, mistä materiaali löytyy. Tämä auttaa henkilöstöä ymmärtämään omavalvonnan merkityksen ja käytännön toteutuksen. Omavalvontasuunnitelman materiaali käydään läpi osana perehdytystä, jotta henkilöstö tietää, mitä heiltä odotetaan, ja sitoutuu noudattamaan sitä. Työntekijöitä tullaan ohjaamaan vastuulliseen työskentelyyn sekä avoimeen toimintaan. Omavalvonnan muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä, ja ne päivitetään suunnitelmaan.

Askeltava Oy:n omavalvonnan seurantaraportti tarjoaa kokonais kuvan siitä, miten hyvin yksikkö noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja laatuvaatimuksia. Raportti toteutetaan keräämällä tietoa palvelun laadusta ja turvallisuudesta, kuten havaituista poikkeamista, riskeistä ja kehityskohteista. Raportissa analysoidaan näitä tietoja ja esitetään toimenpiteet, joilla varmistetaan, että palvelu täyttää lainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman vaatimukset. Lisäksi seurantaraporttiin kirjataan toteutetut toimenpiteet ja niiden vaikutukset toiminnan kehittämiseen.

5.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Askeltava Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivulla www.akson.fi/ii ja se voidaan myös toimittaa pyydettäessä sähköisenä versiona. Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viipymättä.

Palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden jatkuvassa seurannassa tapahtuvat mahdolliset muutokset huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksessä. Seurannasta tehdään selvitys ja julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on jatkuva prosessi, joka vaatii säännöllistä tarkastelua. Tärkeitä osa-alueita ovat:

- **Lainsäädännön muutokset:** Sosiaalihuollossa lainsäädännölliset muutokset voivat vaatia suunnitelman päivittämistä. Askeltava Oy seuraa aktiivisesti näitä muutoksia.
- **Henkilöstön osallistaminen:** Suunnitelman päivittämisessä on tärkeää ottaa mukaan henkilöstöä kaikilta tasoilta, erityisesti niitä, jotka ovat vastuussa käytännön valvonnasta. Tämä varmistaa, että suunnitelmassa otetaan huomioon työntekijöiden näkemykset ja käytännön kokemukset.
- **Poikkeamien analysointi (Riskien ja uhkien arviointi):** Tarkistuksen yhteydessä suoritetaan riskienarviointi palvelutoimintaan ja ympäristöön liittyen. Tavoitteena on tunnistaa uudet tai muuttuneet riskit, jotka voivat vaatia päivitettyjä omavalvontatoimenpiteitä. Tämä prosessi auttaa varmistamaan, että yrityksen valvontatoimenpiteet pysyvät tehokkaina ja ajantasaisina kaikissa olosuhteissa.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen edellyttää selkeää viestintää, henkilöstön koulutusta, säännöllistä seurantaa ja dokumentointia sekä palautemekanismeja. Johdon sitoutuminen, vastuuhenkilöiden nimeäminen ja säännölliset tarkastukset varmistavat, että suunnitelmaa noudatetaan systemaattisesti. Lisäksi jatkuva parantaminen ja oppiminen poikkeamatapauksista ovat keskeisiä varmistamaan, että omavalvontasuunnitelmat tukevat palvelun tavoitteita ja turvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja:

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus:

Eija Kaikkonen

Askeltava Oy

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 21 pages before this page
Dokumentet inneholder 21 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 21 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 21 sider før denne side

Detta dokument innehåller 21 sidor före denna sida

authority to sign
representative
custodial

asemavaltuus
nimenkirjoitusoikeus
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt
firmateckningsrätt
förvaltare

autoritet til å signere
representant
foresatte/verge

myndighed til at underskrive
repræsentant
frihedsberøvende