

Omavalvontasuunnitelma

Alustava Oy

Kymenlaakso

27.5.2025, versio 2.1



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
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
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.....	18
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	19
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	20
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	20
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	20

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja, Alustava Oy

Y-tunnus 2928137-9

OID-tunnus 1.2.246.10.29281379.10.0

Yrityksen yhteystiedot: Mottitie 13, 45810 Pilkanmaa

Puhelin: +358 45 277 3339

Sähköposti: sakari.uitto@alustava.fi

Palvelumuoto: Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaiset avohuollon tukitoimet; ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö taso 1, perhetyö taso 2, tehostettu perhetyö taso 1, tehostettu perhetyö taso 2, jälkihuolto, tuetut ja valvotut tapaamiset, vertaisryhmätoiminta. Lisäksi Alustava Oy tuottaa vammaispalveluiden tukihenkilötyötä.

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Kymenlaakson hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Etelä-Savon hyvinvointialue, Pirkanmaan hyvinvointialue, Kanta-Hämeen hyvinvointialue sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Alustava Oy, Kymenlaakso

Yksikön yhteystiedot: Mottitie 13, 45810 Pilkanmaa

Yksikön vastaava: Sakari Uitto

Yksikön vastaavan yhteystiedot: +358 45 277 3339, sakari.uitto@alustava.fi

Palvelumuoto: Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaiset avohuollon tukitoimet; ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö taso 1, perhetyö taso 2, tehostettu perhetyö taso 1, tehostettu perhetyö taso 2, jälkihuolto, tuetut ja valvotut tapaamiset, vertaisryhmätoiminta ja vammaispalveluiden tukihenkilötyö..

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Kymenlaakson hyvinvointialue

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Meidän toimintaperiaatteenamme ovat avoin ja suora kommunikointi, palveluiden yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys, toiminnan läpinäkyvyys, ehkäisevä työ ja yhteistyö yli sektorirajojen. Osallistumme hyvinvointialueiden kilpailutuksiin, joiden pohjalta ja reunaehdoilla teemme tilattua työtä ja toimimme luotettavana kumppanina hyvinvointialueille. Laatu, tavoitteellisuus sekä tavoitteisiin pääseminen niin tilaajan kuin asiakkaankin näkökulmasta ovat toimintamme kulmakiviä.

Keskeisiä asioita työssämme on:

- laadukas asiakastyö, asiakastyön jatkuva kehittäminen ja arviointi
- henkilöstöstä huolehtiminen
- henkilöstön sitoutuminen ja pysyvyys, osaamisen jatkuva kehittäminen

Tuotamme Kymenlaakson yksikössä sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluita lapsille, nuorille ja perheille. Palveluitamme Kymenlaakson yksikössä on: ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö tasolla 1 ja 2, tehostettu perhetyö tasolla 1 ja 2, jälkihuolto, valvotut ja tuetut tapaamiset, sekä vertaisryhmätoiminta. Lisäksi Kymenlaakson alueella tuotetaan vammaispalveluiden ammatillista tukihenkilötyötä. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaiken yksikössä tuotetun työn.

Tuotamme palveluitamme ostopalveluna. Asiakkainamme on työn tilaajana Kymenlaakson hyvinvointialue sekä hyvinvointialueen lastensuojelun, lapseperheiden sosiaalityön sekä vammaispalveluiden asiakkaita.

Tavoitteet:

Tavoitteenamme on tuottaa laadullisesti parempaa ja rehellistä sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaista palvelua. Toimimme asiakkaillemme väliaikaisena tukena ja vastaamme heidän rinnallaan elämän tuomiin haasteisiin sekä muuttuviin tarpeisiin.

Huomioimme asiakkaan yksilönä ja yksittäisen työn tavoitteet määrittävät työn aloituspalaverissa. Asiakkaan osallisuus työssä huomioidaan alusta alkaen ja asiakas osallistetaan aktiivisesti työn suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tähtäämme työssämme palveluiden oikeellisuuteen ja oikea-aikaisuuteen.

Tapaamispaikat:

Palvelua tuotetaan erilaisissa aktiviteeteissa, yksikön toimipisteessä, perheen kotona tai muussa perheen toimintaympäristössä. Asiakkaat tarvitsevat usein tukea elämänhallintaan liittyvissä asioissa kuin myös käytännön asioissa. Työskentelyä voidaan toteuttaa konkreettisella tai keskustelevalle työotteella. Keskeinen ajatus toiminnassa on voimavaralähtöinen ja muutokseen tähtäävä työskentelyote.

Yleiset periaatteet työskentelyssä:

- Avoimuus ja läpinäkyvyys kaikessa tekemisessä
- Muutokseen tähtäävä työote
- Asiakkaan osallisuus ja sen huomioiminen
- Työhyvinvointi

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat palvelujohtaja, tiiminjohtaja ja tiimin työntekijät. Seurannasta vastaavat tiiminjohtaja ja palvelujohtaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljä kertaa vuodessa, kolmen kuukauden välein. Suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan myös kesken kauden. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viivettä. Aikaisemmat versiot omavalvontasuunnitelmista säilytetään sähköisinä PDF-tiedostoina yrityksen sähköisessä tiedostokansiossa.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot:

Sakari Uitto, palveluvastaava

Puhelin: +358 45 277 3339

Sähköposti: sakari.uitto@alustava.fi

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksiköissä. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös tiimin sähköisistä tiedostoista sekä julkisena alustava.fi nettisivuilta. Omavalvontaa toteuttaa koko tiimi päivittäisessä työssä yhteisesti sovitun toimintamallin mukaan. Omavalvonnan osaamista siirretään henkilökunnalle perehdytyksen ja koulutusten kautta. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu osaksi perehdytysuunnitelmaa niin uusille työntekijöille kuin opiskelijoille.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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	Enkäisy- ja hallintatoimet
Ei pystytä vastaamaan avopalveluiden kysyntään riittävän tehokkaasti.	Palveluiden aloittaminen viivästyy. Perheiden tilanteiden mahdollinen kriisiytyminen, palvelun oikea-aikaisuus ja riittävyys heikkenevät.	Asiakkuuksien tilanteiden tiivis seuranta ja mahdollisiin muutoksiin reagointi riittävällä tasolla.
Äkillinen sairastuminen.	Sovittujen tapaamisten peruuntuminen, asiakastyön tunnit eivät täyty.	Työlle on sovittu kaksi työntekijää, jolloin äkilliset sairastapaukset eivät vaikuta työn toteuttamiseen.
Työn vähyys, irtisanoutuminen.	Työntekijä vaihtaa työpaikkaa, jolloin asiakkaat jäävät ilman omaa työntekijää.	Työlle on sovittu kaksi työntekijää, jolloin työstä poisjäänti ei vaikuta työn toteuttamiseen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä tiiviisti ja säännöllisesti. Yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, neuvotteluissa, verkostopalavereissa. Lisäksi lähetämme kirjalliset kausikoosteet puitesopimuksen mukaisesti tai muutoin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovitusti kustakin palvelusta.

Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden kanssa määritellään asiakassuunnitelmapalavereissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö toteutetaan työn tilaajan kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin, osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin. Yhteistyötä tehdään kaikissa palveluissa usein lasten- ja nuorten psykiatrisen tai neurologisen poliklinikan tai osaston kanssa. Yhteistyötä tehdään avopalveluissa usein myös päivähoidon, koulun ja neuvolapalveluiden kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön yhtystiedot:

Sakari Uitto, palveluvastaava

Puhelin: +358 45 277 3339

Sähköposti: sakari.uitto@alustava.fi

Työntekijöillä on puitesopimusten vaatimat koulutukselliset pätevyudet ja osaaminen, joten poikkeustilanteissa tai pitkissä poissaoloissa työntekijäjärjestelyjä palvelujen välillä voidaan tehdä tiimin sisällä. Alustava Oy toimii tiiviissä yhteistyössä eri yksiköiden kesken ja tukea poikkeustilanteissa on saatavilla koko Alustava Oy:n alueelta. Tarvittaessa henkilöstövajetilanteessa voidaan rekrytoida ja käyttää tuntityöntekijöitä. Henkilöstömuutoksista ilmoitetaan puitesopimuksen mukaisesti hyvinvointialueelle.

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	Enkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijöiden pitkien poissaolojen vaikutukset palveluiden toteutumiseen ja saatavuuteen.	Oikea-aikaisuus palveluissa ei toteutudu ja perheiden tilanteet saattavat kriisiytyä.	Koko Alustava Oy:n työntekijäresurssia tarkastellaan ja tällä varmistetaan palveluiden jatkuvuus. Avopalveluissa käydään asiakaskohtaiset neuvottelut palveluiden järjestämisestä poissaolon aikana, esim. Sijaisjärjestelyjen mahdollisuudesta.
Työntekijöiden vaihtuvuus.	Asiakkaaseen rakennettu luottamussuhde katkeaa, työn sujuvuus kärsii.	Työntekijöiden työhyvinvointiin panostaminen.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta ja palvelun laadusta vastaavat kaikki Alustava Oy:n työntekijät. Turvallisuuden ja laadun varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä.

Alustava Oy:n riskienhallinnan prosessin toimintatavoista on sovittu, jonka avulla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienarviointi toiminnassa on säännöllistä ja suunnitelmallista. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa yksikössä omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja tarvittaessa tiheämmin.

Työntekijöiden tehtävänä on havainnoida riskejä ja tuoda ne esille. Esihenkilön tehtävänä on arvioida riskit. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Kaikilla Alustava Oy:n työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista. Ilmoituksen voi tehdä työntekijä tai asiakas.

Poikkeamaraportointi on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamia kerätään mm seuraaviin osa-alueisiin liittyen: asiakasprosessi, asiakasturvallisuus, palo- ja toimitilaturvallisuus, tietoturva- ja tietosuoja, työturvallisuus. Kerromme asiakkaille oikeudesta muistutusmenettelyyn.

Laatuluspauksemme:

- Tarjoamme parasta mahdollista palvelua yhteistyössä eri toimijoiden kanssa lasten turvallisen kasvun ja kehityksen takaamiseksi
- Alustava Oy:n työntekijä ja tiimin esimies osallistuvat lapsen/perheen asiakassuunnitelman laatimiseen ja työntekijä tekee aktiivista yhteistyötä perheiden ja viranomaisverkostojen kanssa sekä toimii suunnitelmass sovittujen tavoitteiden mukaisesti
- Tarjoamme perheille ja lapsille heidän tilanteensa ja tarpeidensa edellyttämää tukea ja palvelua
- Luotamme lapsen ja perheen mahdollisuuksiin ja tuomme näkyväksi työskentelyn aikana tapahtunutta kehitystä sekä asiakkaan voimavaroja
- Puutemme haivaitsemiimme epäkohtiin ja otamme ne avoimesti puheeksi. Työskentelyn läpinäkyvyydellä luomme luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen sekä yhteistyökumppaneihin
- Mikäli lapsen vointi tai olosuhteet vaativat lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen varmistamiseksi sellaista sijaishuoltoa tai palvelua, mitä ei voida toteuttaa nykyisessä perheessä tai olosuhteissa, otamme sen puheeksi asianosaisten kanssa ja pohdimme eri vaihtoehtoja aina yhdessä

- Noudatamme hyvinvointialueiden kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia
- Keräämme palautetta eri palveluissa ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Alustava Oy:n Kymenlaakson toimipisteen toimitilat sijaitseva rauhallisella omakotitaloalueella osoitteessa: Mottitie 13, 45810 Pilkanmaa.

Asunnossa on useita huoneita, keittiö, kaksi wc:tä, pesuhuone sekä sauna. Asunto toimii asiakastyön lisäksi neuvottelu- ja kokouspaikkana. Asunnon varustus ja turvallisuustekijät on huomioitu asiakastyölle soveltuvaksi.

Toimitiloissa on käytössä toimistotyöskentelyssä tietokone, monitoimitulostin sekä tietoturallinen paperisilppuri. Toimistotyössä käytettävä huone on lukittavissa. Asunnossa on myös normaalit kodin varustukseen kuuluvat koneet ja laitteet (astianpesukone, mikro, keittiönpienlaitteet). Työntekijät huolehtivat laitteiden turvallisuudesta ja opastavat niiden käytössä.

Pesuaineet säilytetään huolellisesti niille varatuilla paikoilla lukollisessa kaapissa. Muita kemiallisia aineita ei yksikössä ole. Asuntojen avaintenluovutus ja hallinta on toimipisteen esihenkilöllä.

Asuintaloon on laadittu pelastussuunnitelma ja se on nähtävillä asunnossa.

Pelastussuunnitelmasta löytyy tarvittavat yhteystiedot vika- ja poikkeustilanteissa. Asunnoissa on opasteet pelastusreitistä ja jälkivalaistut poistumiskyltit ovat asunnoissa sekä ensiapu- ja alkusammutusvälineet (sammutuspeitto).

Palvelua tuotetaan pääsääntöisesti lapsen ja perheiden kotiympäristössä ja heidän omassa luontaisessa toimintaympäristössään. Avopalveluissa tehdään pääsääntöisesti kotikäyntityötä. Ammatillinen tukihenkilötyö suuntautuu pääsääntöisesti lapsen harrastus- sekä vapaa-ajan ympäristöihin. Asunnossa toteutetaan valvotut ja tuetut tapaamiset sekä vertaisryhmätoiminta.

Työntekijöiden käytössä olevat tietokoneet ja puhelimet tai muut mahdolliset kirjauslaitteet on suojattu salasanoin. Asiakastietojärjestelmään myneva.nappulaan työntekijöillä on käytössään henkilökohtaiset tunnukset ja pääsy asiakkaiden tietoihin on rajattu käyttöoikeuksin koskemaan ainoastaan omia asiakkaita.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Sakari Uitto, palveluvastaava

Puhelin: +358 45 277 3339

Sähköposti: sakari.uitto@alustava.fi

Tietosuojavastaava:

Sakari Uitto, palveluvastaava

Puhelin: +358 45 277 3339

Sähköposti: sakari.uitto@alustava.fi

Alustava Oy:n henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuoja-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuoja-asetusta sovelletaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn. Jokainen Alustava Oy:n työntekijä lukee henkilötietojen käsittelyohjeen sekä käy läpi esihenkilönsä kanssa, mitä ohjeistus tarkoittaa työntekijän työtehtävien kannalta. Tietosuojavastaava opastaa henkilöstöä siinä, miten tietoja käsitellään ja prosessoidaan.

Alustavalla huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuoja-asetuksessa määriteltujen edellytysten mukaisesti.

Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suojaa edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämislä, muuttamislä, luovuttamislä, siirtämislä tai muulta laittomalta käsittelemislä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjän on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisestl aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Esihenkilö saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta. Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin
- Työntekijät ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päättyttyä
- Lastensuojelun asiakasasiakirjat luovuttaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Alustava Oy luovuttaa asiakirjat hyvinvointialueelle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, mitä asiakirjoja luovutetaan eteenpäin
- Alustava Oy ei luovuta hallussa olevia tietoja kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille asiakkaiden verkostoille ilman erillistä sopimusta ja asiakkaan suostumusta
- Kaikki asiakastieto käsitellään ja tallennetaan asiakastietojärjestelmässä

Asiakastietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan seuraavasti:

- Asiakastietojärjestelmään perehdytetään työntekijän aloittaessa. Tarvittaessa pääkäyttäjä auttaa toimipisteen esihenkilöä henkilöstön perehdytyksessä

- Asiakastietojärjestelmän koulutus ja neuvonta tulee organisaation pääkäyttäjältä, joka on tarvittaessa ja ongelmatilanteissa yhteydessä tietojärjestelmän toimittajaan asiakastuen kautta
- Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiä ovat palveluvastaava sekä hallintokoordinaattori
- Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua
- Asiakastietojärjestelmässä on kattavat käyttö- ja luovutuslokit, joita seurataan kuukausittain pääkäyttäjän toimesta

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Alustava Oy:n käyttämä asiakastietojärjestelmä myneva.nappula on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi Valviran toimesta. Asiakastietoja ei käsitellä muissa asiakastietojärjestelmissä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta. Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmien käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä

Alustava Oy on laatinut tietoturvasuunnitelman, joka on saatavilla sähköisessä muodossa työntekijöiden materiaalipankissa. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa palvelupäällikkö Sakari Uitto.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Jatkuvuuden hallinnan pääpaino on ennaltaehkäisy. Pyritään toimimaan niin, että poikkeustilanteita ei syntyisi. Tähän pyritään mm. tietoturvan hallintamallin mukaisen vuosittain toistettavan IT-riskiarvioinnin ja IT-riskienhallinnan avulla
- ICT-infrastruktuuripalvelut hankitaan Kymit IT:ltä. Riittävä ja asianmukainen tietoturva varmistetaan sopimusten avulla
- Päätelaitteita ja niiden ajantasaisuutta ja ohjelmistopäivityksiä hallitaan keskitetysti

- Verkkolaitteet hallitaan ja valvotaan keskitetysti

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden torjuntaan, yleisiin hygieniakäytäntöihin ja sairauspoissaoloihin liittyvät asiat käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Toimipisteessä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Hygieniasta pitää huolta omalta osaltaan jokainen työntekijä. Yhdyshenkilönä infektioiden ja sairauspoissaoloissa on toimipisteen esihenkilö. Ohjausta pandemia- tai epidemiatilanteissa saadaan Kymenlaakson hyvinvointialueelta.

Käsihygieniasta työntekijät pitävät huolen toimistossa työskenneltäessä, kotikäyntityössä ja siirtymisissä niin, että käsihygienian ylläpitotarvikkeet ovat saatavilla. Sairaana jäädään kotiin. Työntekijöillä on henkilökohtaisessa käytössä oleva tietokone ja puhelin, joten etätyöskentely on myös tarvittaessa mahdollista. Työntekijämme ohjaavat ja neuvovat asiakasperheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Mikäli perheissä on tarttuva tauti, arvioidaan aina tilannekohtaisesti palvelun toteutustapa (esim. etäyhteys, puhelu, tapaamisen siirtäminen toiseen ajankohtaan tai tapaamisen peruuntuminen).

Toimistotilojen siivouksesta ja viihtyvyydestä huolehtii tiloja käyttävä työntekijä. Jätehuolto on hankittu paikalliselta palveluntarjoajalta ja jäteasiat tyhjennetään säännöllisesti. Tartuntavaarallisia jätteitä ei toimipisteessä ole eikä niitä käsitellä.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä, osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Yksikössä työskentelee vakituisia koko- sekä osa-aikaisia työntekijöitä, määräaikaissä työsuhteessa olevia työntekijöitä sekä tuntityöntekijöitä yksikön vastaavan lisäksi. Tuntityöntekijöitä koskevat samat osaamis- ja pätevyysvaatimukset kuin vakituksessa tai määräaikaissä työsuhteessa olevia. Työn alettua sijaiskäytäntöä sovitaan työntekijöiden ja yksikön esimiehen kesken. Alustava Oy ei käytä vuokratyövoimaa tai alihankintaa. Työntekijöitä rekrytoidaan tarvittaessa lisää.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), voimassa olevat puitesopimukset sekä huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito, muu kieleitaito katsotaan eduksi. Alustava Oy:n palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Uuden henkilöstön rekrytointi on julkista ja yhtenä sisäisenä periaatteena on, että avoimet tehtävät ovat aina myös sisäisesti haettavissa. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla. Tehtävään valituksi tulleelta

henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinneissa noudatetaan palvelusopimuksen mukaisia ehtoja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava sekä asiakastietojärjestelmä myneva.nappulan pääkäyttäjä. Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava varaa hänelle riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena palveluvastaavalla on lista perehdytettävistä asioista ja uuden työntekijän kanssa listasta voidaan muodostaa tarvittaessa aikataulutettu suunnitelma. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita. Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuoja, pelastussuunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta tarvittaessa, Alustava Oy tukee myös omaehtoisia opintoja. Omaehtoiseen koulutukseen hakeutumisesta ja siihen myönnettävistä mahdollisista koulutuspäivistä voi keskustella oman esihenkilön kanssa ja siinä noudatetaan organisaation yhteisiä periaatteita. Jokaisen työntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelma. Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden osalta noudatetaan palvelun mukaisia vaatimuksia. Heille nimetään aina harjoittelun ohjaaja. Henkilöstön riittävyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Äkillisiä henkilöstövajaitilanteita varten on erillinen ohjeistus ja tarvittaessa on mahdollista rekrytoida esim. tuntityöntekijöitä.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palvelulla asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa myös palveluvastaavalle. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että organisaatio tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä. Työntekijöiltä kerätään säännöllisesti työtyytyväisyyskysely, joiden tuloksiin reagoidaan tarpeen mukaisesti.

Riskienhallinta:

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Kaikista työ- ja asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa omalle esihenkilölleen.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Toiminnan kasvaessa ammattitaitoisten työntekijöiden rekrytointi on turvattava.	Tilattua työtä ei voida vastaanottaa.	Toiminnan kasvua seurataan ja sen perusteella tehdään jatkuvaa henkilöstösuunnittelua. Rekrytoinnit käynnistetään ennakoivasti ja jättämällä riittävä vara perehdyttämiseen.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Sakari Uitto, palveluvastaava, +358 45 277 3339, sakari.uitto@alustava.fi
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Sakari Uitto, palveluvastaava, +358 45 277 3339, sakari.uitto@alustava.fi

Sosiaaliasiavastaavat ovat puolueettomia henkilöitä, jotka toimivat kaikkien julkisten ja yksityisten sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajina. Vuoden 2025 alusta alkaen on voimassa kirjaamisvelvoite, jonka mukaan asiavastaavien on dokumentoitava kuvaus pyydetyistä neuvonnasta, annettu neuvonta ja muut toimenpiteet sekä muut palvelujen antamiseen liittyvät välttämättömät tiedot. Muu kuin yleisellä tasolla tapahtuva neuvonta ja avustaminen kirjataan asiakkaan henkilötiedoilla. Tällöin toisen puolesta asiointiin tarvitaan laillinen oikeus, kuten valtakirja.

Sosiaaliavastaava:

- neuvoo asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- seuraa, miten asiakkaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja vahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Alueen sosiaaliasiavastaava ja yhteystiedot: Taja Kuokkanen, sosiaali- ja potilasasiavastaava, +358 40 728 7313 (puhelinaika ma-to klo 9-12), taija.kuokkanen@kymenhva.fi, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Alustava Oy:llä on nollatoleranssi kaikenlaiselle epäasialliselle käyttäytymiselle.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Alustava Oy:llä kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsilla on oikeus saada tietoa häntä koskevista asioista asiakasasiakirjoistaan sekä osallistua asiakirjojen laadintaan ikä- ja kehitystason mukaisesti. Avopalveluissa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita työntekijälle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerättyä palautetta tärkeää saada käyttöön kehittämistyöhön. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakkailta kerätään sähköisesti asiakaspalautetta säännöllisesti organisaation ohjeiden mukaisesti kaikista palveluista. Asiakkaiden on mahdollista antaa suullista palautetta ja sitä kysytään asiakkailta aktiivisesti. Työntekijä kirjaa suullisen palautteen sähköiseen järjestelmään.

Laadusta vastaava palvelupäällikkö kokoaa annetuista palautteista koonnin yksikön koko toimialueelta ja toimipistekohtaisesti. Palautteet käydään tiimipalaverissa yhdessä läpi.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikön palveluvastaavalle 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.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakaslomakkeet saatavilla ainoastaan suomenkielellä.	Yhdenvertaisuuden toteutuminen, haasteet ymmärtää asiakirjoja.	Tulkkipalveluiden ja Google-kääntäjän käyttö tarvittaessa.
Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja tavoitettavuus. Mahdolliset katkokset palveluissa ja prosessin edistymisen hidastuminen.	Asiakkaan oikeuksien vaarantuminen.	Tiivis yhteistyö hyvinvointialueen kanssa ja pyrkimys ennakoida työntekijämuutokset.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ (741/2023) määrittää, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta 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 sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Lastensuojeluilmoitus tulee tehdä salassapitosäännösten estämättä, jos työntekijä tehtävässään on havainnut tai saanut tietää seikkoja, jotka vaarantavat lapsen kasvua ja kehitystä tai lapsen oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Työntekijä on myös velvollinen tekemään ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen tilanteen niin vaatiessa. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistunut rikosepäily poliisille,

mikäli on ollut syytä olettaa lapseen kohdistuneen seksuaalista väkivaltaa tai henkeen ja terveyteen kohdistuvan rikoksena rangaistavan teon. Lähtökohta työskentelylle Alustava Oy:llä on aina hyvä yhteistyö asiakkaan ja viranomaistahojen kanssa.

Epäilty, havaittu tai toteutunut tietoturva- tai tietosuojauha asiakastietojärjestelmässä raportoidaan palveluvastaavalle sekä järjestelmän pääkäyttäjälle. Poikkeustilanteissa ollaan tarvittavien valvontaviranomaisten lisäksi yhteydessä yksikön esimieheen, joka dokumentoi tapahtumat asiakastietojärjestelmään tarvittavin osin ja joka viipymättä raportoi poikkeamat ja havainnot palvelusta vastaavalle palvelunjärjestäjälle. Tietoja hyödynnetään myös Alustava Oy:n toiminnan kehittämisessä ja tarvittavat tiedot päivitetään tietoturvasuunnitelmaan.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Alustava Oy ohjeistaa työntekijöitään olemaan yhteydessä esihenkilöönsä tai palveluvastaavaan kaikissa työntekijää, asiakasta tai muuta tilanteessa ollutta henkilöä uhanneesta tilanteesta, joka ei kuitenkaan vaadi valvontaviranomaisen toimia tai osallisuutta. Tilanteesta tiedotetaan tarvittavia tahoja, muun muassa lapsen omaa sosiaalityöntekijää ja hätätilanteessa ollaan aina yhteydessä suoraan hätäkeskukseen. Tilanteen jatkoa ja tarvittavia toimenpiteitä tilanteissa arvioi aina lapsen oma sosiaalityöntekijä.

Tarvittaessa työntekijä ohjataan olemaan yhteydessä työterveyshuoltoon tai muuhun soveltuvaan hoitotahoon. Tilanteet käsitellään tiimipalavereissa ja pohditaan keinoja ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa sekä keinoja tilanteista selviämisen tueksi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Poikkeamaraportit ja toiminnan kehittämiseen liittyvät huomiot käydään läpi säännöllisesti sekä organisaatiotasolla että tiimikohtaisesti. Poikkeamailmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa alue kohtaisissa tiimeissä. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan samassa yhteydessä ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä poikkeamatiedot ja kehittämistarpeet kootaan, analysoidaan ja toimeenpano aikataulutetaan ja suunnitellaan. Koontien avulla varmistetaan, että mahdollisesti myös toistuvat poikkeamat voidaan havaita ja ottaa toiminnan kehittämisessä huomioon. Säännöllisellä seurannalla varmistetaan, että korjausta kehittämistä ja korjausta vaativat toimenpiteet on toteutettu aikataulun mukaisesti ja saatettu loppuun.

Henkilöstön osaamista palautetiedon osalta varmistetaan koko työsuhteen ajan perehdytysvaiheesta alkaen. Jokainen työntekijä tuo viivyttämättä havaitut epäkohdat esihenkilön ja tiimin tietoon, tuntee prosessin sekä osaa laatia poikkeamailmoituksen.

Alustava Oy kehittää toimintaansa ja palveluitaan myös saadun asiakaspalautteen pohjalta. Asiakkaalla tarkoitetaan työn tilaajaa, kuin asiakastietojärjestelmään kirjattavaa asiakasta.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimenpiteet kirjataan Alustavan sähköiseen asiakirjakansioon.

Poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä sovitaan ja merkitään kenen tai keiden vastuulla kehittämistoimenpide on ja millä aikataululla toimenpide tehdään ja kuinka sitä seurataan.

Ilmoituksen käsittelyn yhteydessä käydään juurisyyt ja taustatekijät läpi yhdessä keskustellen sekä järjestelmään kirjatun. Käsittely tehdään viipymättä.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Vahvistetaan kaikissa palveluissa ennakollista henkilöstöresurssointia laadukkaan työskentelyn ja palvelun varmistamiseksi.	1.1.-31.12. 2025	Esihenkilöt, palveluvastaava, koko tiimi.	Resurssien lisäämisen tarvetta seurataan ennakollisesti koko vuoden kvartaaleittain.
Palautteen suunnitelmallinen kerääminen kaikista palveluista ja palautteiden määrän kasvattaminen.	Uusien yksiköiden toiminnan käynnistyyssä vuoden 2025 aikana.	Koko tiimi, esihenkilöt, palveluvastaava.	Säännöllinen seuranta ja analysointi kvartaaleittain, suoraan palautteeseen reagointi viipymättä.
Myneva.Nappulan käyttöönotto täysimääräisenä, Kantaan siirtyminen.	2025	Palveluvastaava, järjestelmän pääkäyttäjä.	Kehitystä seurataan ja asiakastietojärjestelmä kehitetään vastaamaan Alustava Oy:n ja asiakkaiden tarpeisiin jatkuvasti.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden, esihenkilöiden ja palveluvastaavan toimesta. Saatu palaute huomioidaan työn suunnittelussa ja kehittämisessä ja dokumentoidaan. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointia käsitellään ja analysoidaan esihenkilöiden sekä tiimien kesken. Toimenpiteet ja tulokset julkaistaan ja mahdolliset korjaustoimet raportoidaan kvartaaleittain.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja puutteiden korjaamisesta vastaa kukin työryhmän jäsen omalta osaltaan ja viimekädessä siitä vastaa yksikön vastuuva / palveluvastaava. Yksikön esihenkilö laatii yhdessä hallintokoordinaattorin kanssa neljän kuukauden välein selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista Alustava Oy:n julkisille omavalvonnan sivuille. Palveluvastavaa vastaa koko yksikön osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuksi.