

Omavalvontasuunnitelma Verso

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Ensikotiyksikkö Verso

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2	Palveluyksikön perustiedot	4
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	8
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	8
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	9
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	10
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	11
3.3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	11
3.3.2	Toimitilat ja välineet	14
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt	16
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	17
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	18
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen	19
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen...	21
4	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi.....	23
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	24
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti	27
5	Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen	29

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
- ✓ https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hoivatie Oy
- Y-tunnus 3160743-8 ja OID-tunnus 1.2.246.10.2012400.10.19
- Kauppurienkatu 8 A, 4. krs
- 90100 Oulu
-

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Pääkaupunkiseudun avopalvelut, vauva- ja pikkulapsilähtöinen perhekuntoutus, ensikotiyksikkö Verso
- Ensikodintie 4, 00510 Helsinki
- Palveluyksikön esihenkilö Pipsa Tamminen, p.0405230781, pipsa.tamminen@hoivatie.fi
- perhepaikkoja 7

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoivatien ensikotiyksikkö Verso Helsingin Vallilassa tarjoaa ympärivuorokautista kuntoutusta vauvaa odottaville ja alle 6-vuotiaiden lasten perheille, jotka tarvitsevat vahvaa tukea arkeensa. Versossa on seitsemän perhepaikkaa.

Perhekuntoutuksen tavoitteena on turvata vauvan hyvinvointi sekä vahvistaa lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta ja kiintymyssuhdetta. Ensikodissa perheet saavat vauvalähtöisesti odotusajasta alkaen yksilöllistä ja yhteisöllistä tukea vauvan odotukseen ja hoitoon sekä vanhemmuuteen. Arkea eletään yhdessä ammattilaisten ja muiden perheiden kanssa kodinomaisessa ympäristössä. Työskentely toteutuu traumatyön viitekehyksessä, yhteisökuntoutuksen periaatteilla sekä vertaistuen avulla.

Versoon tulevat perheet tarvitsevat eri syistä intensiivistä ja ympärivuorokautista tukea. Taustalla voi olla esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmia, väkivaltakokemuksia, sosiaalisen verkoston puutetta, elämäntilanteen kriisejä, uupumusta, kehitysvamma, traumaattisia kokemuksia ja ylisukupolvisia vaikeuksia

Perhekuntoutus perustuu moniammatilliseen työryhmän erityisosaamiseen, johon kuuluu vauvaperhetyön esihenkilö, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, sosionomeja sekä toimintaterapeutti. Työryhmällä on vahvaa erityisosaamista muun muassa traumatyöstä, varhaisen vuorovaikutuksen tukemisesta, yhteisökuntoutuksesta, psyykkisistä sairauksista ja monikulttuurisista perheistä. Henkilöstömitoitus on 1,5 työntekijää perhettä kohden, mikä mahdollistaa yksilöllisen ja intensiivisen tuen.

Jokaiselle perheelle rakennetaan oma kuntoutuspolku, johon voi sisältyä esimerkiksi pari- ja perhepsykoterapiaa, toimintaterapiaa ja lyhytterapiaa. Kuntoutukseen kuuluu myös monipuolinen viikko-ohjelma, johon sisältyy mm. ryhmätoimintoja, yhteisökuntoutusta ja verkostotyöskentelyä.

Kuntoutus on perhettä vakauttavaa ja siihen sisältyy aina psykiatrin työskentely (vähintään yksi tapaaminen) sekä tarvittaessa jatkohoitoon tai arvioon ohjaus. Toimintaterapeutin työskentely on tarvittaessa osana kuntoutusta.

Asiakkaan lähiverkosto on mukana työskentelyssä asiakkaan oman toiveen mukaisesti. Työskentelyn aikana voidaan rakentaa yhdessä asiakkaalle hänelle sopivaa palveluverkostoa ja syventää jo olemassa olevien verkostojen välistä yhteistyötä. Verkostoyhteistyö asiakkaan hoitavan tahon kanssa kuuluu olennaisena osana kuntoutuksen toteuttamiseen.

Tavoitteena on luoda vauvalle turvalliset kasvuolosuhteet sekä lisätä vanhempien mentalisaatiokykyä. Tavoitteena on tukea vanhempien valmiuksia vauva- ja pikkulapsiperheen turvalliseen arkeen, lisätä vanhempien toimintakykyä sekä vahvistaa perheen omia sosiaalisia suhteita. Työskentelyn tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan sekä palveluntilaajan kanssa ja niitä tarkastellaan säännöllisesti. Asiakkaalle laaditaan tavoitteiden mukainen toteuttamissuunnitelma.

Ensikotiyksikkö Versossa käytetään alihankintana vain psykiatrin palveluita osana kuntoutuksen arviointia. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan muissa asioissa käyttämään hyvinvointialueen omia sosiaali- ja terveystalvueluita.

Kuntoutusjakson kesto vaihtelee muutamasta kuukaudesta vuoteen. Kuntoutuksen vaikuttavuutta seurataan kuntoutuksen kuluessa palautetietoisien hoitomallin menetelmin (Feedback-Informed Treatment, FIT).

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Hoivatien omistajayhteisöt ovat Nuorten Ystävät ja ODL. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus sosiaali- ja terveystalvuelujen tuottajana. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen. Hoivatie on yksi Suomen suurimmista sosiaalialan toimijoista. Meille on tärkeää tehdä vaikuttavaa työtä niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla. Haluamme olla edelläkävijä uusien palvelujen kehittämisessä ja tuottamisessa. Siinä meitä auttaa yhteistyö omistajayhteisöjemme kanssa. Hoivatien Pääkaupunkiseudun avopalvelut on saanut laatu- ja ympäristöstandardin vuonna 2024 (ISO 9001 ja ISO 14001).

•Tavallisten asioiden voima

Mielekäs ja turvallinen arki on vauvaperheen elämän peruspilari. Rutiinit, osallisuus ja yhteys toisiin ihmisiin arjessa voimauttavat ja kasvattavat resilienssiä. Tuemme asiakasvanhempiamme mielekkään lapsiperhearjen löytymiseen ja rakentumiseen sekä riittävän mentalisaatiokyvyn heräämisen ja kyvykkyyteen vauvasta huolehtimiseen. Haluamme tuottaa palveluitamme ajatuksella "olemme ihminen ihmiselle". Työntekijöinä jaksamistamme tukee ajatus, että se mihin pystymme, on tavallisen lapsiperhearjen tarjoaminen. Se on riittävää ja merkittävää asiakkaiden kuntoutumisen kannalta. Tavoitteenamme asiakastyössä on turvallisuuden kokemuksen lisääminen luottamuksellisen asiakassuhteen avulla. Uskomme, että yksikin tapaaminen voi olla merkityksellinen. Asiakastyön ydin on kohtaaminen.

•Luottamuksellinen suhde

Asiakastyömme perusta on luottamuksellisen suhteen rakentuminen. Luottamuksen syntymiselle annetaan aikaa ja tilaa ja se syntyy tasavertaisen kohtaamisen myötä. Luottamuksen myötä vahvistuu turvallisuuden tunne ja tila. Se lisää asiakkaan mahdollisuutta kasvaa vanhemmuudessaan ja omassa toimijuudessaan. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija.

•Merkityksellinen suunta

Versossa vanhemman omaa näkemystä merkityksellisyydestä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Merkityksellisen suunnan löytyminen voi viedä aikaa ja se voi ajan mittaan muuttua. Asiakastyöskentelyssä ovat aina keskiössä tavoitteet, jotka tulevat vanhemman omista toiveista ja perheen tarpeista. Meillä merkityksellinen suunta tarkoittaa kehitystä ja kehittymistä vanhempana.

Perheen vauvalle ensikotikuntoutus on merkityksellistä. Ensikotikuntoutuksessa vauva on keskiössä. Hänen tarpeensa asetetaan etusijalle. Vauva hyötyy kuntoutuksesta vanhempien kuntoutumisen sekä työntekijöiden läsnäolon kautta. Kuntoutuksessa korvaavat ja korjaavat kokemukset ovat vauvalle merkityksellisiä.

Työntekijä saa merkityksellisen suunnan omalle työlleen yhteisöstämme, jossa kaikki tekevät tiivistä yhteistyötä sovittujen raamien mukaisesti. Jokainen työntekijä on sitoutunut yksilötasolla noudattamaan kuntoutuksen rakenteita sekä yhteisiä pelisääntöjä ammattietiikan mukaisesti.

Työntekijät kouluttautuvat aktiivisesti ja vievät hyvää kuvaa ensikodista eteenpäin ammatillisuudellaan.

•Vaikuttava työ

Vaikuttava työ näkyy vauva/pikkulapsiperheen arjessa tapahtuvissa muutoksissa. Asettuminen kuntoutukseen, turvalliseen ympäristöön luo mahdollisuuden muutokselle. Vanhempien luontaisten voimavarojen lisääntyessä avun tarve vähenee ja vanhemman vastuunotto itsestään, vauvastaan ja omasta toiminnastaan lisääntyy. Vauva- ja pikkulapsilähtöinen, asiantunteva ja vaikuttava työ näkyy vanhemman sitoutumisena työskentelyyn. FIT-sekä 3X10D -mittareilla seurataan tavoitteiden edistymistä ja työn vaikuttavuutta. Hoivatien saama palaute asiakkailta ja tilaajilta ohjaa työn kehittämistä sekä antaa varmuutta vaikuttavasta ja oikean suuntaisesta työstä. Tärkeä mittari vaikuttavasta työstä ja sen onnistumisesta on asiakkaan subjektiivinen kokemus siitä, että hän on vahvistunut omassa vanhemmuudessaan ja pääsee muuttamaan omaan kotiin vauvansa kanssa.

•Vastuu huomisesta

Toiminnassamme vastuullisuus näkyy palveluiden ja työskentelyn toteuttamisessa tilaajien ja asiakkaiden kanssa sovitulla tavoin. Tarkastelemme toimintatapojamme, jotta ne vastaavat niitä edellytyksiä ja odotuksia, joita sille on annettu. Toimimme vastuullisesti yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa olevien ihmisten auttamiseksi. Kunnioitamme kaikkia ihmisiä saman arvoisina. Työskentelyllä ylläpidetään toivoa ja vahvistetaan asiakkaan yhteiskuntaan kuulumista tasaveroisena jäsenenä. Asiakasperheen tuen tarvetta arvioidaan yhdessä työskentelyn alkaessa. Perheen omat tavoitteet ovat kuntoutuksen perusta, johon yhteinen työskentely perustuu. Ensikotikuntoutuksen aikana ohjaamme perheitä erilaisten lapsiperhepalveluiden piiriin. Kun kuntoutus meidän palveluissamme on päättymässä, käymme yhdessä keskustelua perheen jatkotuen tarpeesta vanhempien ja lähettävän sosiaalityöntekijän kanssa.

Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat:

- Itsemääräämisoikeuden toteutuminen
- Turvallisuuden tunteen vahvistaminen
- Palvelun suunnitelmallisuuden kehittäminen

Itsemääräämisoikeus perustuu kolmeen perustarpeeseen; ihmisen haluun vaikuttaa oman elämän valintoihin ja päätöksiin, kokemukseen omista kyvyistä ja osaamisesta sekä kokemus hyväksytyksi tulemisesta omana itsenään ja mielekkäänä yhteytenä muihin ihmisiin. Asiakas otetaan mukaan työskentelyn kaikkiin vaiheisiin. Tavoitteet luodaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niiden edistymistä arvioidaan niin ikään yhdessä. Asiakaskäyntien ja koosteiden kirjaamista kehitetään yhdessä kirjaamisen suuntaan. Työskentelyssä ylläpidetään toivoa ja korostetaan asiakkaan luontaisia voimavaroja ja vahvuuksia. Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti omana itsenään vallitsevissa olosuhteissa. Aidon kohtaamisen myötä vahvistuu asiakkaan kyky liittyä muihin ihmisiin.

Hyväksyvä kohtaaminen ja asiakkaan näkökulman tavoittaminen luovat pohjan luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle, mikä vahvistaa turvallisuuden tunnetta. Turvallinen suhde työntekijään mahdollistaa asiakkaan turvallisuuden tunteen laajenemisen itseen ja muihin ihmissuhteisiin, tilanteisiin ja ympäristöihin sekä yksinoloon. Yksikössämme laaditaan turvallisuussuunnitelma työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen toteuttamissuunnitelma kuntoutumisen tueksi, jota päivitetään säännöllisesti. Suunnitelmiin kirjataan kuntoutumisen tavoitteet sekä kuvataan ne käytännön toimenpiteet, joilla elämäntilannetta sekä psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä toimintakykyä pyritään edistämään. Laadukkaalla kirjaamisella todennetaan työskentelylle asetettujen tavoitteiden edistymistä. Tarvittaessa tavoitteita arvioidaan ja päivitetään uudelleen asiakkaan kanssa.

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on kaiken toiminnan perusta. Vauva- ja pikkulapsilähtöinen perhekuntoutus tarjoaa asiakkailleen sosiaalista kuntoutusta, yhteisöllisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta edistävää kuntouttavaa toimintaa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakkaan kanssa tehtävässä yksilötyössä sekä verkostoyhteistyössä. FIT- mittarilla seurataan ja arvioidaan työskentelyn laatua ja vaikuttavuutta. Työskentelyn etenemisestä raportoidaan sopimuksissa erikseen kuvatulla tavalla sosiaalityöntekijöille.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Verson omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma kattavat sekä itsetuotetut että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Omavalvontaohjelma ja seurantahavaintoraportti julkaistaan Hoivatien verkkosivulla kohdassa Laatu ja vastuullisuus.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Verson keittiötilan hyllyssä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille ja lisäksi työntekijöille IMS-järjestelmässä. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös toimintayksikön verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä palvelun tilaajilta ja palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että suullisesti arjessa saadun palautetiedon, joka dokumentoidaan IMS-raportiksi Avoin palaute. Myös muu palaute huomioidaan, esimerkiksi muistutukset, kantelut,

muutoksenhaut, epäkohtailmoitukset. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan omavalvontasuunnitelman mukaisia toimintatapoja ja ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista tai riskeistä esihenkilölle. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja päivittämistä tehdään säännöllisesti viikkotiimien yhteydessä ja muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: palveluesihenkilö Pipsa Tamminen p. 040 5230781 pipsa.tamminen@hoivatie.fi ja palvelujohtaja Anne Filali tarkastaa ja hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Yksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen mukainen palvelusisältö toteutuu arjessa ja henkilökunta tuntee sopimuksen vaatimukset. Sopimukset ovat tallennettuna sopimuksenhallintajärjestelmässä, johon esihenkilöillä on pääsy. Yksikön palveluesimies toteuttaa johtamistoimenpiteitä suunnittelemalla, seuraamalla, kehittämällä ja reagoimalla aktiivisesti. Hän käyttää erilaisia työkaluja, kuten raportointijärjestelmiä ja kokouksia varmistaakseen, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset koko niiden toteuttamisen ajan.

Yksikön vastuhenkilö varmistaa, että yksikön työntekijöillä on määritellyt tehtävänkuvat ja selkeät vastuualueet; tehtävänkuvien ajantasaisuus varmistetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Versossa on säännölliset viikkotiimit, jonka vetämisestä on vastuussa joko palveluesihenkilö tai kulloinkin erikseen nimetty työntekijä. Tiimikokouksissa käsitellään palvelun tuottamiseen liittyviä arjen asioita sekä käydään läpi muut ajankohtaiset asiat. Tiimikokouksista tehdään kirjalliset pöytäkirjat, jolla varmistetaan tiedonkulku ja sen dokumentointi myös mahdollisesti poissaoleville työntekijöille.

Omavalvontasuunnitelman tekoon ja sen päivittämiseen osallistuu koko Verson henkilökunta. Omavalvontasuunnitelmassa nousevat kehittämistoimenpiteet on valittu yhdessä työryhmässä ja niiden tavoitteelliseen työstämiseen sitoutuu koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteet ja niiden seurannan asianmukainen toteutuminen varmistetaan Versossa viikkotiimeissä, jossa kehittämistoimenpiteet ovat aina asialistalla. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus on esihenkilön vastuulla. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tehdään Hoivatien vuosikellon mukaisesti ja suunnitelman aiemmat versiot säilytetään IMS- järjestelmässä kahden vuoden ajan.

Hoivatien on palveluntuottajana ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai Hoivatien alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita Hoivatilla ei olla kyetty korjaamaan omavalvonnallisilla toimin.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaat ohjautuvat Versoon Hyvinvointialueiden sosiaalipalvelujen kautta. Tilaajataho tekee ensimmäisen palvelutarpeen arvion. Asiakkaan palvelun sisältö suunnitellaan verkostoyhteistyössä, jossa ovat mukana asiakkaan, ja asiakkaan niin halutessa hänen läheistensä, lisäksi

sosiaalityöntekijä, vauvaperhetyön ohjaaja sekä vauvaperhetyön esihenkilö. Asiakas osallistuu itse aina neuvotteluihin, jossa arvioidaan hänen palvelun tarvettaan tai tehdään päätöksiä liittyen häntä koskeviin asioihin. Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua palveluun ennen päätöksentekoa palvelun aloittamisesta.

- Versossa jokaisella asiakasperheellä on kaksi nimettyä omaohjaaja. Omaohjaajan estyessä asiakastyöhön käytetään sijaisena joko Verson muuta henkilökuntaa tai perehdytettyjä sijaisia.
- Hoivatiellä on laadittu toimittajahallintaa koskeva suunnitelma. Ostopalvelutuottajilla ja alihankkijoilla on sopimuksen vastuuhenkilö, joka huolehtii säännöllisestä yhteistyöstä toimittajan kanssa. Vastuuhenkilö seuraa yhteistyön laatua ja toteutumista säännöllisissä palavereissa 2–6 kertaa vuodessa. Vastuuhenkilö dokumentoi seurannan IMS-toimintajärjestelmään toimittajakohtaisesti esimerkiksi palaverimuistiona. ??

Verson palvelua ja asiakkaiden kuntoutukseen pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaiden ohjautuminen palveluun	Säännöllinen yhteistyö tilaajan kanssa, asiakasohjautuvuuden seuranta ja ennakointi	Vauvaperhetyön esihenkilö, asiakkuusvastaava,
henkilöstöressurssien riittävyys	Ennakoiva rekrytointi, riittävä sijaisresurssi, haastavien työtilanteiden ennakointi	Vauvaperhetyön esihenkilö
Yhteisön haastavat tilanteet ja ilmiöt sekä osaamisen riittävä ylläpito	täydennyskoulutus, työnohjaus, konsultaatiomahdollisuus	Vauvaperhetyön esihenkilö
Vauvan tarpeiden laiminlyönti johtuen vanhemman motivaatiosta omaan muutokseen.	Vauvan pitäminen vanhemman mielessä, motivoiva työote, tavoitteiden asettaminen yhdessä vanhemman kanssa	Perheen omat työntekijät ja muut työntekijät

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Esihenkilö tai asiakkuusvastaava vastaa palveluun tulevien asiakkaiden koordinoinnista Versoon. Esihenkilö tai asiakkuusvastaava vastaa palvelupyyntöihin ja sopimalla tutustumiskäynnin. Versossa tehdään yhteistyötä asiakkaiden eri verkostojen kanssa. Yhteistyötä tehdään lastensuojelun, neuvolan, synnytyssairaaloiden, sosiaalipediatrian yksikön, aikuissosiaalityön, psykiatrian hoitoyksiköiden, terapeuttien, vastaanottokeskusten, Kelan, Migrin ynnä muiden palveluntarjoajien kanssa. Monialaisessa yhteistyössä tarkoituksena on asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen. Tarvittaessa yhteistyötahot kutsutaan asiakaspalaveriin mukaan. Alaikäisten asiakkaiden kanssa yhteistyöstä sovitaan lapsen ja hänen vanhempiansa sekä oman sosiaalityöntekijän kanssa. Verso-yksikössä on säännölliset verkostotapaamiset, jossa yhteistyö ja

tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ensikotiyksikkö Verson toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta (ks. yksikön valmiussuunnitelma)

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vauvaperhetyön esihenkilö Pipsa Tamminen 044 727 5671 pipsa.tamminen@hoivatie.fi

Valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan Versossa kykyä varmistaa palvelujen jatkuvuus erilaisissa häiriötilanteissa. Palvelujen jatkuvuus turvataan valmistautumalla erilaisiin uhkatilanteisiin ennalta, kuten henkilöstön sairastumisiin, sähkökatkoksiin ja epidemioihin. Palvelun jatkuvuus varmistetaan monipuolisella henkilöstöresurssien suunnittelulla ja joustavilla työvuorojärjestelyillä. Yksiköllä on toimintaohjeet erilaisia häiriötilanteita varten ja henkilöstö on perehdytetty näihin toimintaohjeisiin. Poikkeustilanteissa palvelua muokataan priorisoiden kriittisiä toimintoja ja hyödyntäen etäyhteyksiä mahdollisuuksien mukaan.

Verson toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Energiahuollon häiriö	Ohjaajien toimistosta löytyy tarvittaessa taskulamppuja, pattereita ja varavirtalähde. Seurataan alueen viranomaistiedotteita ja toimitaan annettujen ohjeistusten mukaisesti.	Vauvaperhetyön esihenkilö ja muut työntekijät.
Vesihuollon häiriö	varusteita veden talteenottoon. Seurataan alueen viranomaistiedotteita ja toimitaan annettujen ohjeistusten mukaisesti.	Vauvaperhetyön esihenkilö ja muut työntekijät
Lääketoimitusten häiriöt	Asiakkaita ohjataan hakemaan lisää lääkkeitä ajoissa ennen lääkkeiden loppumista sekä heitä ohjataan uusimaan reseptit ajoissa.	Kaikki työntekijät. Tarvittaessa ohjeistusta ja tukea yksikön vauvaperhetyön sairaanhoitajalta.
Tartuntataudit	Työterveys neuvoo ja tarjoaa tarvittavat rokotteet. Työntekijät noudattavat hygieniaohjeistuksia. Helsingin infektiio- ja tartuntatautitiedotteiden seuraaminen ja niiden noudattaminen. Yhteistyö epidemiologian yksikön kanssa.	Työterveys Vauvaperhetyön esihenkilö
Tieto- ja viestintäverkkojen häiriöt	Työssä käytetään ainoastaan Hoivatien suojattua verkkoa ja laitteita. Asiakastietoja tallennetaan ainoastaan Hoivatien	Hoivatien tietohallinto Vauvaperhetyön esihenkilö

	asiakastietojärjestelmään. Työntekijät suorittavat Hoivatien oppimisympäristössä tietosuojakoulutuksen säännöllisesti.	
Henkilökunnan äkilliset poissaolot	Sijaistussuunnitelma, toiminnan priorisointi	Vauvaperhetyön esihenkilö

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Hoivatien laatuvaatimukset perustuvat asiakaslähtöiseen, vaikuttavaan ja turvalliseen palveluun. Helmessä on käytössä ISO 9001 ja ISO 14001 -laatustandardit, joiden viimeisin ulkoinen laaduntunnustus on saatu 3.9.2024. Standardien mukaisesti yksikössä tehdään säännöllistä omavalvonnan itsearviointia, jonka viimeisin päivitys on tehty 30.4.2025.

Verson laadun seuranta toteutetaan monipuolisten mittareiden avulla:

- 3x10D ja FIT-mittaaminen ja tiedon hyödyntäminen asiakastyössä
- Asiakaspalautekysely (2 kertaa vuodessa)
- Työhyvinvointia mittaava henkilöstökysely (Pulse-kysely)
- Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta vuosikellon mukaisesti

Laadunhallinnan keinoina käytetään:

- Henkilöstön jatkuva täydennyskoulutus suunnitelman mukaan
- Systemaattinen ja strukturoitu Hoivatien perehdytysprosessi
- ISO 9001-laatustandardin ja ISO 14001 ympäristöstandardin mukaiset ulkoiset auditoinnit
- Vaatimuksenmukaisen palvelun varmistamiseksi toteutettavat omavalvontapäivät
- Kvartaaleittain toteutettava omavalvontakysely-itsearviointi
- Jatkuvan parantamisen ajatukseen perustuva Hoivatien poikkeamaprosessi

Verson toimintojen riskienhallinnasta vastaa vauvaperhetyön esihenkilö Pipsa Tamminen. Riskienhallinta on organisoitu siten, että riskit kartoitetaan aihealuetta koskevissa suunnitelmissa, joissa myös määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännönmukaisesti. Vauvaperhetyön esihenkilö päivittää suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaan. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä esimerkiksi poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle.

Asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti:

- Toimivalla poikkeamaprosessilla
- Suunnitelmallisella omaohjaajatyöskentelyllä
- Suunnitelmien ajantasaisuuden varmistamisella
- Säännöllisillä turvallisuuskävelyillä

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Versossa pyritään tunnistamaan ne kriittiset tekijät ja työvaiheet, joista saattaisi aiheutua vaaraa joko asiakkaalle tai työntekijöille. Lisäksi laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Verson työntekijät perehdytetään turvallisuusohjeisiin, työturvallisuussuunnitelmaan, tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksiin sekä yksityöskentelevien turvallisuusohjeisiin työskentelyn alkaessa. Työryhmän palaverissa käydään läpi turvallisuuteen liittyviä tekijöitä, poikkeamia sekä uhka- ja vaaratilanteita tarvittaessa. Poikkeama-, vaara- ja uhkatilanne ilmoitusten myötä pyritään muuttamaan ja kehittämään käytänteitä ja toimintatapoja.

Versossa toimitaan Hoivatielle laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat ja riskit. Hoivatiella poikkeamat on jaettu viiteen eri kategoriaan; arkityö ja toimintatavat, tietoturva, turvallisuus (tarkastellaan sekä asiakkaille, että työntekijöille tapahtuvia turvallisuusuhkia tai toteutuneita tapahtumia), ympäristö ja lääkehoito. Versossa tiedostetaan, että vain havaittuihin riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja että poikkeamat tulevat käsitellyksi asianmukaisesti. Asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka raportoidaan IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla. Palvelujohtaja ja vauvaperhetyön esihenkilö vastaavat Valvontalain 29§ ja 30§ mukaisesta epäkohtaprosessin käsittelystä. Henkilökunta ohjeistetaan ilmoitusvelvollisuuteen liittyen. IMS-poikkeamaraportoinnin tulokset, toimitiloihin kohdistuvat viranomaistarkastukset, työterveyshuollon toteuttamat työpaikkaselvitykset sekä yksikössä toteutettavat turvakävelyt antavat tietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskien tunnistamisen keinona toimii myös vuosittain käytävät kehityskeskustelut. Riskeistä saadaan tietoa työntekijöiden ohella myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Asiakaspalautekyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa syys-lokakuussa ja maaliskuun huhtikuun aikana sekä aina asiakkuuden päättyessä. Tilailta pyydämme palautetta kerran vuodessa syys-lokakuun aikana.

Ensikodissa on nimetyt turvallisuuskoordinaattorit, jotka osallistuvat 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoritiimin. Tiimi on yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi ja paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä.

Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Jos havaitaan, että asiakas tarvitsee edunvalvontaa, huolesta keskustellaan ensin vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Yksikön vastuhenkilö tai sosiaalityöntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle (DVV). Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan tietoturvallisilla järjestelmillä, asianmukaisilla laitteilla ja henkilöstön koulutuksella.

Verson laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Vauva ensin! Vauva- ja pikkulapsiperheen turvallinen arki	<p>Vauva tulee huomioiduksi yhteisössä omana persoonanaan</p> <p>Vauvan tarpeisiin vastataan ikätasoisesti ja oikea-aikaisesti.</p> <p>Vauvalla on yhteisössä turvalliset kasvuolosuhteet.</p> <p>Yhteisöllinen ja yksilöllinen tuki sekä ohjaus</p> <p>Viihtyisä ja turvallinen ympäristö</p> <p>Vauvan ja vanhempien verkostojen ylläpito ja vahvistaminen</p> <p>Osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja vanhemman vastuullisuuden vahvistaminen</p> <p>Avoin ja kunnioittava kohtaaminen</p>	<p>Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä)</p> <p>NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi)</p> <p>Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat</p>	<p>Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa</p> <p>Yhteisöpalaverit</p> <p>Tiimipalaverikäytäntö</p> <p>Poikkeamaprosessi</p> <p>Riskienarviointi</p> <p>Omavalvontapäivät</p> <p>Ulkoinen auditointi/ISO 9001</p> <p>Omavalvontakyselyt</p>
Vaikuttava palvelu	Kuntoutus vastaa perheen tuen tarpeeseen ja tukee muutoksessa.	Vaikuttavuusmittarit 3x10D sekä FIT - palautetietoinen työskentely	<p>Vuosikellon toteuttaminen</p> <p>Koulutussuunnitelma</p>
Vaatimuksen- mukaisuus	Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.	Omavalvonnan seurantaraportoinnin toteutuminen	Perehdyttämisen prosessi
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	<p>Työntekijöillä on AMK-tasoinen SOTE-alan koulutus.</p> <p>Työntekijöiden hyvinvointi on edellytys vauvaperhetyötä tehdessä.</p>	<p>NPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi)</p> <p>Vaihtuvuus</p> <p>Sairauspoissaolot</p>	<p>Ajantasaiset tehtäväkuvat</p> <p>Työnohjaus</p> <p>Esihenkilön tuki</p>

	Toimintaa kehitetään jatkuvan periaatteen mukaisesti.		
--	---	--	--

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Vauva- ja pikkulapsilähtöisen perhekuntoutusyksikkö Verson tilat (343,5 m²) sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien varrella ensikodissa Helsingin Vallilassa. Verso-yksikkö sijaitsevat 3. kerroksessa. Verso-yksikössä on yhteensä 7 perhehuonetta. Perhehuoneet ovat kalustettuja ja niissä on omat saniteettitilat. Yhteisössä on perhehuoneista suora pääsy yhteisön tiloihin, joissa sijaitsevat keittiö, ruokailutila, olohuone, ryhmähuone, kodinhoituhuone sekä työntekijöiden toimistotilat. Yhteisössä on myös iso parveke oleskelua ja vauvojen päiväunia varten. Ensikodin 2.kerroksessa sijaitsee yksikön lääkehuone (2kpl) sekä erillinen wc lääke- ja huumausaineseulojen ottoa varten. Perheillä on mahdollisuus käyttää myös ensikodissa olevia muita tiloja kuten saunaa, yhteisiä ryhmätiloja, kylmäallasta, neurosonic- ja hierontatuolia sekä yhteistä piha-aluetta.

Yhteisössä on käytettävissä älytelevisio ja yhteiskäyttötietokone. Tilat ovat esteettömiä ja hajusteettomia. Toimitilojen toimivuus varmistetaan säännöllisellä siivouksella, ilmanvaihdon ja asianmukaisella valaistuksella. Toimitilat siivotaan kaksi kertaa viikossa, kerran viikossa ulkopuolisen siivouspalvelun toimesta sekä kerran viikossa yhteisön toimesta. Verson käytössä on samassa rakennuksessa olevan TaikaHelmi-yksikön toimitilat sekä muut Hoivatien pääkaupunkiseudun toimitilat.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä puutteita koskevat ilmoitukset tehdään kiinteistön omistajalle sovitun toimintamallin mukaisesti. Kerran vuodessa ja uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä toteutetaan turvallisuuskävelyt, kiinteistön omistajan kanssa tehdään tarvittaessa kiinteistökatselmuksia, ja kiinteistön kuntoa koskevat poikkeamat raportoidaan IMS-järjestelmän kautta. Hoivatien tila-asiantuntija antaa tarvittaessa tässä tukea. Toimitilojen pitkäjänteinen ylläpito perustuu kiinteistön omistajan kanssa laadittuun vuokrasopimukseen ja vastuunjakoon. Välineiden asianmukaisuus varmistetaan säännöllisellä tarkastuksella ja huollolla. Henkilökunta on perehdytetty välineiden käyttöön, ja rikkiäiset tai epäasianmukaiset välineet poistetaan käytöstä välittömästi.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Vauvaperhetyön esihenkilö vastaa Verson asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Hoivatien tietosuojavastaava; Jaana Ahoranta, 050-31 23 823, tietosuojavastaava@hoivatie.fi

Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatiellä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Hoivatien tietosuojasta huolehtii tietohallintoyksikössä toimiva EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojavastaava. Teknisen tietoturvan toteutumisesta vastaa tietohallintoyksikkö. Tietoturvan hallinnan tukena käytetään Crayon Oy:n Security Posture Management –palvelua. Hoivatielle on laadittu Tietoturvapoliittikka sekä THL:n määräyksen 3/24 mukainen tietoturvasuunnitelma.

Henkilötietojen suojaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Niiden läpikäynti on osa avopalveluiden perehdyttämisprosessia.

Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Myös opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Henkilökunnan tietosuojaosaaminen varmistetaan siten, että Hoivatiellä on käytössä sähköinen oppimisympäristö, jonne on toteutettu vuosittain päivittyvä tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus. Jokainen Hoivatien työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Järjestelmä ilmoittaa koulutuksen vanhentumisesta, jolloin työntekijä päivittää koulutuksensa. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia.

Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että jokainen Verson työntekijä suorittaa välittömästi työsuhteen alettua sähköisessä oppimisympäristössä laadukasta, lainmukaista kirjaamista koskevan verkkokoulutuksen ja oppimista mittaavan testin. Kirjaamaan voi ryhtyä koulutuksen suorittamisen jälkeen. Koulutus suoritetaan kahden vuoden välein. Työntekijä dokumentoi suoritettun koulutuksen henkilöstöjärjestelmään seuranta varten.

Hoivatiellä toimii myös 3–4 kertaa vuodessa kokoontuva kirjaamistiimi, jossa on asiantuntijaedustaja jokaisesta liiketoiminta-alueesta. Kirjaamistiimi seuraa kirjaamisen ajankohtaisasioita, päivittää koulutusmateriaalia sekä tukee yksiköitä tarvittaessa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Verson vauvaperhetyön esihenkilö vastaa päivittäisdokumentoinnin laadukkuuden seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijää.

Toiminta tietojen tarkastus- ja luovutuspyyntöjen osalta on ohjeistettu Hoivatien tietosuojavastaavan toimesta. Oheistukset löytyvät myös Hoivatien julkisilta verkkosivuilta tietosuojaosiossa. Kun asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon, toimii rekisterinpitäjänä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue. Jos asiakas haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kyseiseen hyvinvointialueeseen. Yksikön henkilökunta tai oma sosiaalityöntekijä auttavat tarvittaessa. Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun Domacare asiakastietojärjestelmään. Arkistointivelvollisuus on rekisterinpitäjänä toimivien hyvinvointialueiden vastuulla.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimikkeen tulee ilmetä asiakaskirjauksissa ja sen vuoksi se on tallennettava asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksiin. Näin varmistetaan, että työntekijällä on pääsy ainoastaan työtehtävässä vaadittaviin asiakastietoihin ja kirjauksia luettaessa ilmenee, missä roolissa työntekijä on dokumenttia kirjannut.

Yksikkötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. Versossa ei ole vielä ehditty saada toiminnalleen ISO 9001 ja ISO 14001 sertifiointeja.

Hoivatiellä on voimassa oleva tietohallinnon laatima tietoturvasuunnitelma, joka voidaan tarvittaessa luovuttaa viranomaisten tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaavien tahojen käyttöön.

Vauvaperhetyön esihenkilöt seuraavat asiakastyön kirjaamista ja huolehtivat, että asiakastyö tulee kirjattua palveluntilaajan kanssa sovitulla tavalla.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää.

Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työhjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta. Hoivatilla on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 24.2.2025. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö. Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue. Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästi luovuttamisesta vastaa yksikön esihenkilö.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt.

Ensikotiyksikkö Verson tiloissa on kameravalvonta, joka on käytössä yöaikaan. Yötyöntekijä voi tarvittaessa valvoa yksikköä kameran kautta esim. tilanteissa, jolloin hän on jonkun asiakasperheen huoneessa auttamassa asiakasta vauvan hoidossa. Kamera ei ole tallentava.

Käytännössä Versossa varmistetaan hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden tekemällä laitekokeiluja ja -arvioiteja ennen käyttöönottoa. Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan koulutuksilla ja perehdytyksellä. Hoivatilla on tietohallintopalvelun dokumentoitu tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain. Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan teknologian käytössä käymällä läpi käyttöönotettava teknologia asiakkaan kanssa. Teknologian soveltuvuus arvioidaan asiakaskohtaisesti, ja yksityisyyden suoja sekä itsemääräämisoikeus varmistetaan keskustelemalla avoimesti teknologian käytöstä. Asiakkaan käyttöopastus varmistetaan henkilökohtaisella ohjauksella. Teknologian käyttöön pyydetään asiakkaan suostumus aina, kun teknologia koskee asiakkaan henkilökohtaisia tietoja tai palvelua. Asiakasta informoidaan teknologian hyödyntämisen yhteydessä siitä, mitä tietoja hänestä kerätään sekä mihin niitä kerätään, käytetään ja luovutetaan keskustelemalla asiasta selkeästi ja ymmärrettävästi. Asiakkaan ei tarvitse käyttää teknologisia laitteita yksin, vaan hän saa aina tarvittaessa apua ohjaajalta.

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautien ehkäisemisessä kiinnitetään huomiota hyvään käsihygieniaan sekä noudatetaan Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan antamia ohjeita sekä Uudenmaan sairaanhoitopiirin ja työterveyden ohjeita. Työntekijöille suositellaan influenssarokotteita ja ne ovat tarjolla maksutta työterveyden kautta. Tartuntatautilain mukaisesti työntekijöiltä vaaditaan hinkuuskärokotusta. Influenssa ja flunssakausina kiinnitetään erityistä huomiota pintojen puhtaanapitoon ja desinfiointiin. Versossa tyypillisimmät toimintaan liittyvät infektiot ovat kausiluonteiset flunssa- ja vatsatautiepidemiat sekä erilaiset rokot. Perheiden sairastaessa ohjeistetaan heitä viettämään omassa huoneessaan ja huolehtimaan hyvästä käsihygieniasta. Työntekijöitä ohjeistetaan jäämään kotiin sairaana. Työntekijät voivat ottaa mahdollisissa infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä yhteyttä vauvaperhetyön esihenkilöön tai työterveyshuoltoon.

Versossa on ajantasainen siivouspalveluntuottajan siivoussuunnitelma. Siivouspalveluntuottaja käy viikoittain siivoamassa tilat sopimuksen mukaisesti. Työntekijät huolehtivat tilojen siisteydestä

esimerkiksi pyyhkimällä kosketuspintoja. Asiakkaat vastaavat itse omien huoneidensa siisteydestä ja puhtaanapidosta. Asiakkaiden ohjaaminen kodinhoidollisissa tehtävissä kuuluu oleellisesti Verson työntekijöiden päivittäiseen työhön. Jätehuolto ja vaarallisten jätteiden käsittely toteutetaan Helsingin kaupungin jätehuoltomääräysten mukaisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään tietosuojajätteen asianmukaiseen hävittämiseen. Rakennuksessa on yksi yhteinen tietosuojajätteen keräysastia, jonka tyhjentämisestä vastaa sopimusyritys. Pääkaupunkiseudun avopalveluilla, johon Verso kuuluu, on ISO 14001 ympäristösertifikaatti. Yksikön jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Yksiköissä kierrätetään biojäte, lasi, metalli, paperi, pahvi, muovi ja sekajäte. Vaarallinen jäte, kuten paristot, toimitetaan asianmukaisiin keräyspisteisiin. Lääkejätettä varten on siihen tarkoitettu erillinen lääkejäteastia 2. kerroksen lääkehuoneessa.

Ympäristöasioissa sitoudumme

- jätteiden vähentämiseen (jätteen syntymisen ehkäisy, kierrättäminen ja lajittelu)
- energiatehokkaaseen toimintaan (pienempi energiankulutus)
- tekemään mahdollisimman kestäviä hankintoja (hankintaohje)
- vähentämään matkustamiseen liittyviä päästöjä.

Versossa seurataan

- jätteen lajittelun toteutumista
- ympäristökoulutuksen suorittamista
- elintarvikejätteen määrää

Versossa kierrätetään ja lajitellaan jätteet sekä ohjeistetaan asiakkaita toimimaan vastuullisesti ympäristötavoitteet huomioon ottaen. Helmessä pyritään omalla toiminnalla vähentämään elintarvikejätteiden määrää ennakoinnilla ja kohdennetuilla ruokaostoksilla.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Verson lääkehoitosuunnitelma on laadittu Helsingin ensikoti ry:lle. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä, toteutumisesta ja seurannasta vastaavat vauvaperhetyön esihenkilö Pipsa Tamminen (p. 040 5230781), pipsa.tamminen@hoivatie.fi) ja vauvaperhetyön ohjaaja, terveydenhoitaja Matilda Liuksiala, matilda.liuksiala@hoivatie.fi. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytetty lääkäriellä. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan erityisesti vastuuterveystoimittajan toimesta, esihenkilö Pipsa Tamminen valvoo kuitenkin lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Kaikkien työntekijöiden on luettava lääkehoitosuunnitelma ja kuitattava se luetuksi. Osaaminen varmistetaan käymällä lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt koulutukset, niihin liittyvät tentit sekä antaen käytännön lääkkeen anto- ja jakonäytöt. Tentit ja lääkenäytöt suoritettua työntekijöiden lääkeluvat hyväksytetään myös lääkäriellä. Vastuuterveystoimittaja perehdyttää kaikki työntekijät lääkehoitoon ja huolehtii lääkelupien ajantasaisuudesta yhdessä esihenkilön kanssa. Kaikkien yksikössä työskentelevien tulee käydä läpi lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen, terveydenhoitajan lääkehoitoon perehtyminen sekä suorittaa vaaditut lääkeluvat.

Lääkepoikkeamista, haittatapahtumista, vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään aina IMS- ilmoitus sekä tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tilanteista ilmoitetaan aina myös asiakkaalle ja toimintayksikölle. IMS-ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa. Esihenkilö ja vastuuterveystoimittaja vastaanottavat ilmoitukset Verson lääkepoikkeamista ja ryhtyvät tarvittaviin

toimenpiteisiin. Esihenkilö vastaa, että toimintatapoja muutetaan lääkepoikkeamailmoitusten perusteella niin, että vastaavien tapahtumien toistuminen estetään ja uudet toimintatavat jalkautuvat organisaation arkeen.

Perheiden lasten terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kunnallinen terveydenhuolto. Kaikki ensikodin lapset käyvät kasvun- ja kehityksen seurannassa neuvolassa. Kuntoutuksessa olevista lapsista tehdään myös lähete Uuden lastensairaalan sosiaalipediatrian vastaanottoon.

Aikuisasiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kunnallinen terveydenhuolto. Perheet ohjataan ja heitä tuetaan pääsemään tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Tarvittaessa asiakas voi saada ohjaajan mukaansa päivystykseen/lääkärikäynnille mennessä. Ensikotikuntoutus on yhteisöllistä kuntoutusta ja asiakkaan toimintakykyä vahvistavaa palvelua. Fyysisen- ja psyykkisen terveyden edistäminen, sairauksien kanssa selviytyminen sekä oman jaksamisen kohentuminen ovat oleellisia asioita työskentelyssä. Kannustamme asiakkaitamme huolehtimaan itsestään sekä motivoimme heitä terveyttä edistäviin toimintoihin kuten esimerkiksi lääkehoidon toteutumiseen, terapioiden toteutumiseen ja perusterveydenhuollon/erikoissairanhoidon käynteihin sitoutumiseen. Asiakkaan lääkehoitoa tarkastellaan häntä hoitavan tahon kanssa, jossa lääkäri määrittelee lääkehoidon. Tarvittaessa hoitavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä. Asiakkaiden kanssa varmistetaan reseptien päivittäminen ja lääkkeiden haku apteekista asiakkaan kanssa yhdessä tuen tarpeen mukaan.

Lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito-opasta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Yksikön esihenkilö Pipsa Tamminen vastaa lääkinnällisten laitteiden kokonaisuudesta. Versossa on ajan tasalla oleva, vuosikellon mukaisesti päivitettävä terveydenhuollon laiterekisteri. Vauvaperhetyön ohjaaja, terveydenhoitaja Matilda Liuksiala vastaa laitteiden rekisterin ylläpidosta, laitteiden suunnitelmallisesta huollosta ja niiden kalibroinnista. Yksikön lääkinnällisiin laitteisiin kuuluu verenpainemittari sekä kaksi kuumemittaria.

Laitteiden käytön osaaminen varmistetaan osana terveydenhoitajan järjestämää lääkehoidon perehdytys- kokonaisuutta. Lääkinnällisten laitteiden säätäminen, ylläpito ja huolto sekä kalibrointi varmistetaan valmistajien ohjeiden mukaisesti vuosittaisella laitteiden tarkastuksella.

Lisätietoa lääkinnällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja vaaratilanneilmoituksista löydät seuraavista asiakirjoista:

- ✓ STM on julkaissut oppaan ”Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen” (STM:n julkaisu 2024:3).
- ✓ Fimea on antanut määräyksen ”Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” ja ohjeen ”Vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittely” (Fimea 1/2023).

Verson toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakastietojen tietoturvariskit	Tietosuojakoulutus, salassapitositoumukset,	Vauvaperhetyön esihenkilö

	tietoturvalliset järjestelmät	
Toimitilojen turvallisuusriskit	Säännölliset turvallisuuskävelyt, perehdytys, poikkeamien raportointi	Vauvaperhetyön esihenkilö
Asiakkaiden haastava käyttäytyminen	Ennakointisuunnitelmat, parityöskentely, turvanappi, selkeät toimintaohjeet	Vauvaperhetyön esihenkilö
Tartuntataudit ja epidemiat	Hygieniakäytännöt, suojautuminen	Vauvaperhetyön esihenkilö
Työntekijöiden yksinyöskentely	Turvanappijärjestelmä, työskentely ensikodin muiden yksiköiden työntekijöiden välillä, riskiarviointi	Vauvaperhetyön esihenkilö
Lääkehoidon laiminlyönti, yliannostus- ja väärinkäyttöriski, haittavaikutukset	Asiakkaan sitouttaminen lääkehoitoon, ennakoiva keskustelu, havainnointi, riittävä henkilökunnan perehdytys lääkehoitoon, lääkehoidon vaikutusten tarkkailu	Vauvaperhetyön esihenkilö vastuuterveydenhoitaja

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Versossa riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ohjeistuksia sekä annettua lakia sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta. Työntekijöillä on tarvittava Love-lääkehoito osaaminen.

Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa riittävän henkilöstön kaikissa tilanteissa seuraamalla asiakkaiden määrää ja palvelutarpeita suhteessa henkilöstöresursseihin. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää henkilöstöä. Tilanteissa, jos henkilöstöä ei ole riittävästi, käytetään priorisointia ja tehtävien uudelleen organisointia. Sijaisia käytetään tarvittaessa turvaamaan laadukas kuntoutus vauvaperheille sekä asiakasturvallisuus. Kriittiset asiakastilanteet hoidetaan aina ensin.

Vauvaperhetyön esihenkilö vastaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan tarkistamalla rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) rekrytointivaiheessa. Terhikki- ja Suosikki-rekisteritarkistukset dokumentoidaan henkilöstöjärjestelmään. Lasten kanssa työskentelevien

rikostausta selvitetään viipymättä pyytämällä rikosrekisteriote kaikilta lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä työsuhteen alkaessa.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa tarkistamalla todistukset ja haastatteleamalla hakija. Kielitaito varmistetaan haastattelussa. Työntekijöiden osaamisen kehittymistä seurataan kehityskeskusteluissa. Verson henkilöstöllä on runsaasti alakohtaista työkokemusta sekä monipuolisesti täydennyskoulutuksia liittyen mm. vuorovaikutus- ja kiintymyssuhdetyöskentelyyn sekä traumasensitiiviseen työskentelyyn.

Hoivatien avopalveluissa on perehdytysuunnitelma, jossa on huomioitu laajasti työsuhteeseen ja työn sisältöön liittyviä asioita sekä omavalvontaan perehtyminen. Henkilöstön perehdyttäminen tapahtuu strukturoidun perehdytysohjelman mukaisesti. Ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan täydennyskoulutus suunnitelman avulla. Täydennyskoulutuksiin osallistumista seurataan henkilöstöjärjestelmässä. Henkilöstön täydennyskoulutuksista huolehditaan ja varmistetaan, että työntekijät osallistuvat riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Vauvaperhetyön esihenkilö seuraa henkilöstön koulutuksiin osallistumista ja varmistaa, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus osallistua tarpeiden mukaisiin koulutuksiin säännöllisesti. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan säännöllisellä palautteella, kehityskeskusteluilla ja tiimivastaavan tuella. Havaittuihin epäkohtiin puututaan keskustelemalla, lisäperehdytyksellä ja tarvittaessa muilla henkilöstöhallinnon toimenpiteillä.

Verson henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta henkilöstökyselyllä, kehityskeskusteluissa ja tiimipalavereissa. Palautetta käsitellään yksikön tiimipalavereissa ja toimintaa kehitetään palautteen perusteella. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla, perehdytyksellä ja tiimipalavereissa tapahtuvalla tiedon jakamisella. Toteutuneiden riskien kohdalla toimitaan ohjeistuksen mukaisesti, ja tilanteet käsitellään jälkikäteen oppimismielessä. Työturvallisuuslain mukaiset työnantajan velvoitteet on huomioitu riskienhallinnassa tekemällä vuosittain työn vaarojen arviointi, järjestämällä työterveyshuolto, toteuttamalla strukturoitu perehdytysprosessi, järjestämällä AVEKKI-koulutukset, ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset sekä vuosittaiset turvallisuuskävelyt. Työntekijöiden tukena toimii myös haastavien tilanteiden jälkipurku-toimintakäytäntö sekä Hoivatien tienviitat vastuulliseen työkäyttäytymiseen ja varhaiseen puuttumiseen.

Verson toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Riittämätön perehdytys	Strukturoitu perehdytysprosessi, perehdytyksen seuranta	Vauvaperhetyön esihenkilö
Henkilöstön psyykkinen kuormittuminen, uupuminen	Työkuorman seuranta, työnohjaus, työterveyshuolto	Vauvaperhetyön esihenkilö
Osaamisen kapeus	Täydennyskoulutus, osaamisen jakaminen	Vauvaperhetyön esihenkilö
Henkilöstön vaihtuvuus	Työhyvinvoinnin edistäminen, hyvä perehdytys, kehittymismahdollisuudet	Vauvaperhetyön esihenkilö
Riittämättömät sijaistressit	Säännöllinen sijaisten rekrytointi, ennakointi, sijaisten perehdyttäminen	Vauvaperhetyön esihenkilö

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Versossa palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus varmistetaan huomioimalla asiakkaiden erilaiset tarpeet. Palveluja voidaan tarvittaessa tarjota myös etäyhteyksin tai asiakkaan kotona. Viestinnässä käytetään selkeää kieltä ja tarvittaessa tulkkipalveluja.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys varmistetaan kohtaamalla jokainen asiakas yksilönä ja hänen tarpeistaan lähtien. Palvelussa noudatetaan yhdenvertaisuuslakia, ja työntekijöitä koulutetaan tunnistamaan syrjintä ja toimimaan sitä ehkäisevästi. Asiakkaiden erilaisia taustoja, kulttuuria ja arvoja kunnioitetaan. Palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuus varmistetaan noudattamalla lakeja, asetuksia ja Hoivatien sisäisiä ohjeistuksia. Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan käytännössä ottamalla asiakas mukaan palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakasta tuetaan osallistumaan omien asioidensa käsittelyyn ja hän saa kaikki itseään koskevat tiedot ymmärrettävässä muodossa. Asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan tarjoamalla palvelua suomeksi sekä järjestämällä tarvittaessa tulkkipalveluja.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan ammattitaitoisella henkilöstöllä, joka on sitoutunut eettisiin periaatteisiin. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi. Hoivatien toimintaan valvontalain 29 § mukaan. Jos työntekijä huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi vauvaperhetyön esihenkilölle. Epäkohdasta tehdään ilmoitus IMS-järjestelmään, ja asia käsitellään yksikön sisäisesti. Epäkohta-asian yksikön sisäisen käsittelyn lisäksi palvelujohtaja vastaa siitä, että tilanteesta tehdään valvontalain 29 § mukainen ilmoitus tilaajalle. Jos palvelujohtaja ja yksikön esihenkilö arvioivat, että kyseessä on olennaisesti asiakasturvallisuutta vaarantava epäkohta, ilmoitus tehdään kaikille tilaajille eli hyvinvointialueille ja valvontaviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä. Asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista varmistetaan siten, että asiakasta ohjeistetaan omien oikeussuojakeinojen käyttämisessä heti asiakkuuden alussa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan konkreettisesti päivittäisessä työssä kuuntelemalla ja kunnioittamalla asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakasta tuetaan päätöksenteossa ja kannustetaan aktiivisuuteen omilla asioillaan. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää alaikäisten vanhempien kohdalla. Asiakkaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytapa on, että ensimmäinen versio suunnitelmasta laaditaan yhden (1) kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Suunnitelma laaditaan aina yhdessä perheen sekä heidät kuntoutukseen ohjanneen vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti verkostoneuvotteluissa. Ennen neuvottelua perheen kuntoutuksesta laaditaan kuukausikooste, joka käydään yhdessä vanhempien kanssa läpi.

Vauvaperhetyön esihenkilö seuraa suunnitelmien ajantasaisuutta. Verson palveluja saavilta asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta asiakaspalautekyselyillä sekä palvelun tilaajilta kerran vuodessa. Lisäksi Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantolinkki. Asiakkailta ja palvelun tilaajilta saatua palautetta käsitellään tiimipalavereissa ja tehdään niistä nousseista asioista suunnitelmaa toiminnan kehittämiseksi. Suunnitelma kirjataan omavalvontasuunnitelma raporttiin ja sen seuraamisesta vastaa vauvaperhetyön esihenkilö.

Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat: Asiakas voi tehdä muistutuksen suoraan Verson vastuuhenkilölle vauvaperhetyön esihenkilö Pipsa Tammiselle (040 5230781

pipsa.tamminen@hoivatie.fi) Esihenkilö antaa muistutuksen tehneelle asiakkaalle perustellun kirjallisen vastauksen kahden (2) viikon kuluessa. Hoivatieellä on prosessia varten oma työohje, joka löytyy IMS-järjestelmästä. Asia ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa viikkotiimissä sekä keskustellen asiakkaan kanssa. Yksikön esihenkilö ilmoittaa muistutuksesta palvelujohtajalle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään. Asiakas voi halutessaan tehdä muistutuksen myös hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. Yksikön henkilökunta auttaa tarvittaessa asiakasta yhteystietojen löytämisessä.

Kanteluiden käsittelyä koskevat menettelytavat: Kantelu tulee yksikköön laillisuusvalvojan, esimerkiksi aluehallintoviraston kautta. Yksikön esihenkilö vastaa kanteluun kirjallisesti annetun määräajan puitteissa. Vastaus annetaan tiedoksi myös tilaajalle ja toimintakunnan hyvinvointialueen valvontavastaavalle. Asia ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa sekä keskustellen asiakkaan kanssa. Vastuuhenkilö ilmoittaa kantelusta palvelujohtajalle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään. IMS-kansiossa on asiakkaan oikeusturvaan liittyviä lomakkeita ja ohjeita, joita voidaan käyttää tarvittaessa.

Alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom puh. 09 31043355 ma-to 9-11. Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavien www-sivuilta löytyy suora linkki suojatun sähköpostin lähettämistä varten.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa Helmen asiakasta esimerkiksi tekemään muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen. Hän voi myös avustaa asiakkaan sosiaalihuoltoon ja oikeusturvaan liittyvän asian vireillepanossa. Sosiaaliasiavastaava voi tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen hyvinvointialueelle.

Oikeusasiamiehen yhteystiedot:

Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi. Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta. Asiakaspalvelu ma - pe klo 9–15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)

Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot: Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu, PL 22, 00023 Valtioneuvosto Neuvontapuhelin (maanantai - tiistai klo 9–11, keskiviikko - torstai klo 13–15): puh. 0295 666 842

Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi, puh. 0295 666 817 Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

Verson toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumattomuus	Henkilöstön koulutus, selkeät toimintaohjeet, asiakkaan osallisuuden tukeminen	Vauvaperhetyön esihenkilö
Asiakkaan tiedonpuute oikeuksistaan	Selkeä informointi asiakkuuden alussa, kirjalliset	Vauvaperhetyön esihenkilö

	ohjeet, säännölliset keskustelut	
Puutteellinen dokumentointi	Kirjaamisosaamisen varmistaminen, säännöllinen seuranta, koulutus	Vauvaperhetyön ohjaajat, Vauvaperhetyön esihenkilö
Kielellisten oikeuksien toteutumattomuus	Tulkkipalvelut, monikielinen materiaali, henkilöstön kielitaito	Vauvaperhetyön ohjaajat, Vauvaperhetyön esihenkilö
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Henkilöstön ammattietiikan vahvistaminen, avoin keskustelukulttuuri, matala kynnyks puuttua	Vauvaperhetyön esihenkilö

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hoivatie on palveluntuottajana velvollinen ilmoittamaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista valvontalain 29 § mukaan. Ilmoituksen tekee palvelujohtaja.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus valvontalain 29 § mukaan: Hoivatien henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön esihenkilölle tai palvelujohtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista sekä niiden käytöstä perehdytyksessä ja viikkotiimeissä. Ilmoitukset tehdään IMS-raporttipohjan avulla.

Muita lakisäätteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevia menettelyohjeita Versossa ovat:

- Hoivatiellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa kanavan kautta epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.
- Sote-alan ammattilaisia sitoo velvollisuus tehdä esimerkiksi lastensuojeluilmoitus (LSL 25 §) tai ennakkoinen lastensuojeluilmoitus (LSL 25 c §). Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on ohjeistettu työntekijöille Hoivatien sähköisessä oppimisympäristössä, kohdassa "Huoli lapsesta".
- Aikuisasiakkaiden kohdalla huoltilanteessa tehdään sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto palvelutarpeen arvioimiseksi yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla välittömästi. Epäkohdat käsitellään tiimipalavereissa, ja niiden pohjalta sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja vastuuhenkilöistä. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien ja poikkeamien ilmoitusmenettelyt ja raportointikäytännöt toteutetaan IMS-järjestelmän avulla. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan

epäkohdista IMS-järjestelmän kautta. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa. Työsuojelutoimikunta käsittelee turvallisuuspoikkeamat kaksi kertaa vuodessa, ja ne käsitellään myös johdon katselmuksessa kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapahtumailmoitus esimerkiksi sähköpostilla yksikön vastuuhenkilölle tai whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. He voivat tehdä myös muistutuksen, jossa epäkohta tuodaan esiin. Epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyn ja niistä oppimisen prosessi sisältää tapahtuman dokumentoinnin, analysoinnin, korjaavien toimenpiteiden suunnittelun ja toteuttamisen sekä seurannan. Prosessiin kuuluu myös tapahtumasta oppiminen ja toimintatapojen kehittäminen vastaavien tapahtumien estämiseksi jatkossa

4.2 Vakavien vaaratapahtumien toimintatapa ja tutkinta

Hoivatiellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset ovat vakavat, tutkinta tehdään aina. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita.

Vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan itsemurhayritys tai muu itsetuhoisen käyttäytyminen, hyväksikäytön tai väkivallan kohteeksi joutuminen. Tutkinta tehdään myös vakavista läheltä piti-tilanteista sekä toistuvista vaaratilanteista, jotka viittaavat aina rakenteelliseen, työprosessissa olevaan epäkohtaan. Tutkinta tehdään myös silloin, jos vaaratilanteesta on tullut ilmoituksia esimerkiksi asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

Vauvaperhetyön esihenkilö arvioi tutkinnan laajuuden ja resurssitarpeen vaaratilannekohtaisesti. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta auttaa tunnistamaan turvallisuuspuutteita, kohdistamaan resursseja järkevästi ja kehittämään yleistä turvallisuuskulttuuria.

Jos asiakkaan henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemässä vaaratilanteessa hän varmistaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden asiakkaiden tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu ja tapahtumapaikasta on tehty tarpeelliset havainnot. Tilanteen havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilölle, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet ja ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen. Vuorovastaava ilmoittaa välittömästi asiakkaan läheisille ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Työntekijät varmistavat, että tilanne dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään viivytyksettä, sillä muistikuvat tapahtumasta häviävät nopeasti.

Palvelujohtaja ilmoittaa asiakasta koskevan vakavan vaaratilanteen toimitusjohtajalle, tilaajalle sekä aluehallintovirastolle tai esimerkiksi FIMEA:lle. Jos vaaratilanne on vaikuttanut useisiin asiakkaisiin tai kyseessä on laajempi, toistuva turvallisuusongelma, palvelujohtaja ilmoittaa asian kaikille yksikön tilaaja-asiakkaille. Toimitusjohtaja informoi johtoryhmää ja hallitusta tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa toimitusjohtaja vastaa Hoivatien ulkopuolisesta viestinnästä kriisiviestintäohjeen mukaisesti.

Vaaratapahtuman ensimmäisenä havainnut työntekijä kirjaa asiasta poikkeaman tilanteen käsittelyä ja juurianalyysiä varten. Tutkinnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka kerää tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä. Tietoa kerätään muun muassa haastattelemalla mukana ollutta työntekijää/työntekijöitä ja asiakkaita mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, prosessin omistaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman tutkintaryhmän, joka sopii keskinäisestä työnjaosta tilanteen edellyttämällä tavalla.

Juurisyyanalyysin jälkeen vauvaperhetyön esihenkilö määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä palvelujohtajan kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Vauvaperhetyön esihenkilö dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin. Huolellinen dokumentointi mahdollistaa mm. tilaajan selvityspyyntöön annettavan selkeän vastineen. Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää työohjeen tarvittavalla tavalla. Esihenkilö varmistaa, että yksikön sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Vauvaperhetyön esihenkilö seuraa oman esihenkilönsä kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta kerrotaan asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö mahdollisuuden mukaan kasvotusten. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa tilaajan kanssa, että asiakkaalle järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että asiakkaalla on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Huomio kiinnitetään tilanteessa mukana olleiden yksittäisten henkilöiden sijaan systeemiin: toimintaprosessiin, johtamistapaan ja olosuhteisiin (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Keskittymällä vaaratapahtuman synnyttäneisiin olosuhteisiin ja ympäristöön Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Vauvaperhetyön esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluympäristön ja organisoii tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen esihenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen. Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa.

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Inhimillisten virheiden tarkastelussa pyritään ymmärtämään tilanne työntekijän itsensä silmin, ei ulkopuolisen tarkkailijan näkökulmasta. Tilanteessa huomioidaan systeemi: toimintaprosessi, johtamistapa ja olosuhteet (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden

toimivuus). Huomioimalla vaaratapahtuman synnyttäneet olosuhteet ja ympäristö Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluympäristön ja järjestää tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen

Vaaratapahtumien ja vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa Versossa jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen esihenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että organisaation turvallisuuteen liittyvä tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa. Riskien arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti. Riskitapahtumien seuranta on jatkuvaa ja turvallisuusasiat käsitellään myös osana johdon katselmusta kaksi kertaa vuodessa. Johto varmistaa, että tarvittavat muutokset tehdään ja jalkautetaan tarvittaessa koko organisaatioon.

Lähde: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto (valtioneuvosto.fi)

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä poikkeamailmoitusten käsittelyssä esiin tullutta epäkohtatietoa hyödynnetään yksikön omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä analysoimalla tietoa ja tunnistamalla kehittämiskohteita. Tiedon perusteella suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä, joiden vaikuttavuutta seurataan.

Muistutuksissa ja kanteluissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet huomioidaan toiminnassa ja sen kehittämisessä käymällä ne läpi henkilöstön kanssa ja suunnittelemalla tarvittavat toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi. Muistutusten ja kanteluiden perusteella arvioidaan myös, onko tarpeen tehdä muutoksia toimintaohjeisiin tai käytäntöihin.

Yksikön henkilökunnan tietoisuus käytössä olevista palautekanavista varmistetaan perehdytyksellä ja säännöllisellä tiedottamisella. Asia on esillä säännöllisesti tiimipalaverissa, ja palautekanavista on tietoa saatavilla IMS-järjestelmässä. Säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä analysoimalla palautetta säännöllisesti ja tunnistamalla kehittämiskohteita. Palautteiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelmia ja toteutetaan tarvittavia muutoksia toimintaan. Palautteen vaikutukset raportoidaan myös asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä käymällä ne läpi henkilöstön kanssa ja tekemällä tarvittavat muutokset toimintaan. Tarkastuskäynneillä saatu viranomaisohjeistus käydään läpi liiketoiminnan esihenkilöiden johtoryhmässä, millä varmistetaan asian korjaaminen myös muissa yksiköissä. Keskeiset tarkastuskäyntihavainnot kerätään toimintajärjestelmässä tallennettuna olevaan yhteisesti jaettuun dokumenttiin jokaisen Hoivatien yksikön toiminnasta vastaavan hyödynnettäväksi.

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa Verson palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seuranta tehdään säännöllisesti myös viikkotiimien yhteydessä. Kehittämistarvehavainnoja voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauksen kautta ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. Verson vauvaperhetyön esihenkilö vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Verson esihenkilö vastaa siitä, että suunnitelman toteutumisen seuranta koskeva selvitys ja toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa. Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantajaksoa koskevat kehittämishavainnot, suunnittelemani korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, aikataulu, vastuuhenkilö sekä seurannan toteutuminen raportoidaan alla olevassa taulukossa. Tässä luvussa julkaisemme toimintavuoden kaikki kolme seurantaraporttia.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun alussa
 toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun alussa
 syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun alussa

Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2026				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat -turvallisuuspoikkeama koskien Ensi-Kodin tie 4:n ulko-oven automaattista lukitusta	Asia hoidettu akuutisti esihenkilön ohjeen mukaisesti kiinteistöhuollon toimesta Järjestelmään tehtiin tarvittavat muutokset lisäämään automaattisen lukituksen turvallisuutta.	Toimenpiteet suoritettu heti	esihenkilöllä vastuu asian eteenpäin viemisellä	Ohjeistettu kaikkia työntekijöitä seuraamaan ulko-ovien lukitusten toimivuutta ja ilmoittamaan välittömästi mahdollisesta poikkeamasta.
Asiakaspalaute Meillä on käytössä avoimen palautteen antamisen kulttuuri	Saadun palautteen pohjalta pyrimme kehittämään toimintaamme heti.	Jatkuva	kaikilla työryhmän jäsenillä	Jatkuva seuranta
Henkilöstöpalautte Työtyytyväisyyskysely 04/25	Työtyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi työryhmän kanssa ja nostetaan esiin seurattavat asiat.	kesäkuu 2026 tiimikokouksessa	Vastuu tulosten läpikäynnistä on esihenkilöllä	Syksyn 2026 työtiimin kehittämispäivällä arvioidaan tilannetta.
Omavalvontakysely-itsearviointi	Jakson aikana ei ole ollut omavalvontakysely-itsearviointia			
Auditointi/ omavalvontapäivä	Jakson aikana ei ole ollut auditointi/omavalvontapäivää			

Ohjaus- ja valvontakäynnit Uudenmaan ohjaus- ja valvontakäynti 15.4.2026	Käynnistä toimitettu ohjaus- ja valvontapöytäkirja, jonka mukaisesti toimenpiteisiin ryhdytty välittömästi.	toimenpiteet /suunnitelma ja tulevista muutostarpeista toimitettu 29.5–2026 mennessä.	Esihenkilö	Jatkuva omavalvontaseuranta Uusi ohjaus- ja valvontakäynti, aikataulu vielä avoin.
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku/ valvontalaki 29 §	jakson aikana ei ole ollut muistutuksia/kanteluita/muutoksenhakuja			
FIT – palautetietoinen hoito Palveluiden toteuttamissuunnitelma	Viikottaisen Fit-keskustelun pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia yhteistyösuhteeseen sekä toimenpiteitä asiakkaan oman hyvinvoinnin lisäämiseksi Laaditaan asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa säännöllisesti	viikottainen Noin kuukauden välein	Jokainen työryhmän jäsen, Fit-mestarit sekä perheen omat työntekijät ja esihenkilö	<i>Jatkuva seuranta</i>
Muut havainnot				

Seurantajakso: toukokuu – elokuu 2026				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat				
Asiakaspalaute				
Henkilöstöpalaute				
Omavalvontakysely-itsearviointi				
Auditointi/ omavalvontapäivä				
Ohjaus- ja valvontakäynnit				
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§				
RAI-arviointi/ 3X10D/FIT				
Palveluiden toteuttamissuunnitelmat/ hoito- ja kasvatussuunnitelma				
Muut havainnot				

Seurantajakso: syyskuu – joulukuu 2026				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat				
Asiakaspalaute				
Henkilöstöpalaute				
Omavalvontakysely-itsearviointi				
Auditointi ja omavalvontapäivä				
Ohjaus- ja valvontakäynnit				
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§				
RAI-arviointi <i>tai</i> 3X10D <i>tai</i> FIT				
Palveluiden toteuttamissuunnitelmat/ hoito- ja kasvatussuunnitelma				
Muut havainnot				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa Verson vauvaperhetyön esihenkilö vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys Helsinki 29.5.2026

Vastuuhenkilön nimi Pipsa Tamminen