

# Lastensuojelun tukipalvelut Pultti OY

## Sisällys

Lastensuojelun tukipalvelut Pultti OY .....	1
Lukijalle.....	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
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 .....	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ....	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	14
Taulukko 5 (Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen).....	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....	18
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	19
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....	19
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	20

## Lukijalle

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

### Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteen 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](https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteen ministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy
- Y-tunnus 2388342-4
- Katuosoite: Kummi D 28, postinumero 02460 Kantvik
- Sijaintikunta yhteystietoineen Kirkkonummi
- Esihenkilö: Toimitusjohtaja Arja Leimu
- Puhelin: 045 119 5666
- Sähköposti: [arja@tukupultti.fi](mailto:arja@tukupultti.fi)

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi : Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy
- Kummi D 28, 02460 Kantvik
- Sähköposti: [pultti@tukipultti.fi](mailto:pultti@tukipultti.fi)
- Puhelin 0451195666
- Palvelusopimuksista ja asiakkuuksista vastaavan henkilön nimi: Arja Leimu
- Sähköposti: [arja@tukipultti.fi](mailto:arja@tukipultti.fi)
- Puhelin: 0451195666
- Toiminnan laadusta vastaavan henkilön nimi: Arja Leimu
- Sähköposti: [arja@tukipultti.fi](mailto:arja@tukipultti.fi)
- Puhelin: 0451195666

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Toimintalupatiedot

Ilmoituksen varainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätös: Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy

Viimeisin rekisteröintipäätös: 10.05.2011.

Ostopalvelujen tuottajat : ei alihankintaa

Vastuuvakuutus voimassa, Lähi-Tapiola

Asiakasmäärät vaihtelevat työtilanteen mukaan.

### Toiminta-alue:

Helsinki,

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ( Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Vihti, Siuntio, Inkoo, Raasepori, Hanko, Karkkila)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue ( Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula)

**Palvelumuoto:** Yksityisen sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille ja perheille.

Työskentely tapahtuu pääasiassa asiakkaan luona ja hänen lähiympäristössään.

## **Perhetyö,**

Perhetyötä toteutetaan suunnitelmallisesti tavoitteita kohden, mitkä ovat yhdessä suunniteltu vastuu sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa ja joita arvioidaan säännöllisesti. Perhetyöllä tuetaan hyvinvointia sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa perheenjäsenet tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi.

Menetelminä käytetään: Toiminnallisina menetelmiä tuetaan lasten välistä vuorovaikutusta ja sosiaalisia taitoja esim. Roolileikein, luottamustehtävien kautta, erilaisten pelien, askartelujen, piirtämisen sekä leikkien kautta. Perheen säännöllistä arkea ja rytmiä tuetaan erilaisin kuvin ja kannustintaulukoin. Lisäksi on käytössä erilaisia kyselylomakkeita, menetelmäkortteja ja muita ammatillisia työvälineitä. Työskentelyyn kuuluu myös keskustelut asiakkaan /asiakkaiden kanssa. Tavoitteena on perheiden hyvinvoinnin edistäminen tukemalla ja vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Erityisen tuen perhetyöskentelyssä huomioidaan työntekijän koulutus ja osaaminen kriisi ja traumatyöskentelyssä.

Perhetyötä tehdään moniammatillisesti yhdessä sosiaalityöntekijän, Perheneuvolan, päivähoidon, koulun, lasten ja nuorten psykiatrian, vammaispalvelun sekä päihdepalvelun kanssa.

## **Tehostettu perhetyö**

Tehostettu perhetyöhön ohjattavat perheet ovat erityisen vaikeassa elämäntilanteessa perheen kotona ja muissa lapsen elinympäristöissä ja tarvitsevat silloin erityistä tukea ja ohjausta.

Tehostettua perhetyötä toteutamme perheen kodissa ja lähiympäristössä. Teemme viranomaisverkoston kanssa yhteistyötä esim. neuvolan, lasten ja nuorten psykiatrian, koulun ja päiväkodin kanssa.

Jotta tehostettu perhetyö onnistuisi, perheen täytyy ymmärtää tarve muutokseen ja olla motivoitunut tekemään työtä ongelmien korjaamiseksi. Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa tehdään yhteinen suunnitelma, mitä arvioidaan yhdessä säännöllisin väliajoin. Aloituspalaverin jälkeen sovitaan väliarviointi, jossa arvioidaan, miten on saavutettu sovittuja tavoitteita. Perhettä tavataan eri kokoon panossa yksin ja yhdessä. Parityöskentely tehostaa työskentelyä perheessä, kun perheen jäseniä on useita tai lapset asuvat vuoro viikoin vanhempien luona. Näin pääsemme tukemaan vanhempien välistä vuorovaikutusta, mikä turvaa lasten kasvua ja kehitystä. Huomioidaan perheen lähiverkoston luonnollinen apu ja tuki.

Toiminnallisina menetelminä tuetaan perheen välistä vuorovaikutusta ja sosiaalisia taitoja esim. Roolileikein, luottamustehtävien kautta, erilaisten pelien, askartelujen, piirtämisen sekä leikkien kautta. Lisäksi on käytössä erilaisia kyselylomakkeita, menetelmäkortteja,

vahvuuskortteja sekä kuvakortteja ja muita ammatillisia työvälineitä. Työskentelyyn kuuluu myös keskustelut asiakkaan /asiakkaiden kanssa. Mallinnetaan ja opastetaan perhettä tulevaan muutokseen. Tavoitteena on perheiden hyvinvoinnin edistäminen tukemalla ja vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Muutostyössä on tärkeää antaa perheelle positiivista palautetta tapahtuvasta muutoksesta.

### **Ammatillinen tukihenkilötyö lapsille ja nuorille**

Ammatillisella tukihenkilötyöllä voidaan tukea lapsen tai nuoren toimintakykyä, omia voimavaroja ja turvallista ikätasoista kehitystä omassa lähiympäristössä. Keinoina tähän voivat olla lapsen kasvatuksesta ja hyvinvoinnista vastaavan/vastaavien kanssa työskentely, verkostotyö ja lapsen/nuoren kanssa tehtävä yksilöllinen ohjauksellinen ja valmennuksellinen muutostyö. Työskentelyn tavoitteet, painopisteet ja menetelmät määritellään yksilöllisesti jokaisen asiakkaan tilannetta parhaiten tukeväksi. Tarvittaessa hyödynnetään Neuropsykiatrista valmennusta ja Tunne- taito koulutusta toiminnallisilla keinoin. Tuetaan sosiaalisia taitoja ja etsitään mielekäs harrastus. Kuunnellaan lasta ja nuorta. Nuorta ja lapseta tuetaan toiminnallisilla keinoin positiiviseen korjaavaan muutokseen.

**Toimialue:** Helsinki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaava puh. +358 9 310 43355, avoinna ma-to 09-11  
[sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi) linkin <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838, sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Susanna Honkala, puh. 040 807 4756, [susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi) ja Anne Mikkonen, puh. 040 807 4755, [anne.mikkonen@keusote.fi](mailto:anne.mikkonen@keusote.fi)

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys**

Omavalvonnan vastuhenkilö:

Toimitusjohtaja Arja Leimu

Puhelin: 045 119 5666

Sähköposti: [arja@tukupultti.fi](mailto:arja@tukupultti.fi)

Toimitusjohtaja Arja Leimu vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja toteuttamisesta yhdessä henkilöstön kanssa. Seuranta ja siihen liittyvä selvitys laaditaan ja julkaistaan 4kk välein (valvontalaki 27§). Toimitusjohtaja hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Aikaisemmat omavalvontasuunnitelmat säilytetään sähköisesti omassa kansiossaan.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä: [www.tukupultti.fi](http://www.tukupultti.fi) nettisivuilta julkisesti.

Omavalvontasuunnitelma on jaettu jokaiselle Pultin työntekijälle ja se löytyy perehdytyskansioista. Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana työntekijän perehdytykseen.

## 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Tilaaajan ja palveluntuottajan välistä yhteistyötä toteutetaan asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa sekä toteutumisen seurannassa. Tilaaja ja Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy järjestää yhteisen asiakaspalaverin työn alkaessa, asiakassuhteen aikana ja päättyessä. Lisäksi pidetään tarvittaessa ja säännöllisesti yhteydenpitoa sosiaalityöntekijän tai muun tilaaajan edustajan kanssa asiakkuuden aikana.

Työskentelyä dokumentoidaan säännöllisesti ja ajantasaisesti. Työskentelystä raportoidaan tilaaajan ohjeiden mukaisesti tarvittaessa turvasähköpostin kautta. Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy osallistuu palveluntilaajien järjestämiin tiedotustilaisuuksiin ja kehittämiseen.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Terveysriskit esim.tarttuvat taudit.	Työntekijät eivät tapaa asiakkaita sairaana ollessaan ja pyydämme asiakkaita ilmoittamaan, mikäli ovat itse sairastuneet, jolloin tapaamista voidaan siirtää. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä puhelimitse. Epidemiatilanteissa toimimme julkisen terveydenhuollon ohjeiden mukaisesti hankkimalla aktiivisesti ajankohtaiset tiedot.	OhjausTyöterveys hoitoon. Tarvittavat rokotukset, käsienpesu, maskin käyttö tarvittaessa. Asiakasta ohjataan hoitamaan omaa hygieniaansa.
Henkinen kuormittuminen.	Asiakastyön henkinen kuormittavuus.	Pultin toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaaminen(työnohjaus, tyhy-päivä, työn jatkuvuus). Työterveys.
Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa asiakas muutokset, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle esimiehelleen mahdollisimman nopeasti. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan sekä ilmoitetaan vastuu sosiaalityöntekijälle.	Haittatapahtumien ja tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esimiehen käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.	Parityöskentelyä suositetaan , kun on tietoa turvallisuusriskistä asiakas tapaamisissa, jolloin voi ehkäistä riskejä. Esimiehen kanssa keskustelu tapauskohtaisesti sekä työnohjauksessa.
Asiakasturvallisuusilmoitus: asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (psykykinen väkivalta, uhkailu, tapaturmat, sairaskohtaus)	Työntekijän ennakoiti	Ensiapu ja tarvittaessa yhteys ensihoitoon. Ilmoitus tapahtuneesta esihenkilölle sekä vastuu sosiaalityöntekijälle.

### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen



Lastensuojelun tukipalvelut Pultti osallistuu säännöllisesti kunnan ja Hyvinvointialueiden kilpailutukseen. Säännöllinen yhteistyö asiakasasioissa yhteistyötahojen kanssa sekä palvelujen jatkuva kehittäminen. Huolehditaan henkilökunnan hyvinvoinnista ja ennakoidaan riskien hallintaa.

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lastensuojelun tukipalvelut Pultti tekee yhteistyötä jo asiakkaan olemassa olevien tahojen kanssa, sekä arvioi tilanteen mukaan muitten palvelujen tarvetta yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Yhteistyötä tehdään: lastensairaalan, lasten ja nuorten psykiatrian, perheneuvolan, päiväkodin, koulun ja nuorisotyön kanssa

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Arja Leimu Esihenkilö  
Kummi D 28  
02460 Kantvik  
[Arja@tukipuktti.fi](mailto:Arja@tukipuktti.fi)  
045 119 5666

### Henkilöstö:

Lastensuojelun tukipalvelut Pultti työllistää 2 kokopäiväistä työntekijä sekä 2 osa-aikaista työntekijää. Vuonna 2025 aloittaa kaksi uutta osa-aikaista työntekijää Pultissa. Yritys työllistää tarvittavan määrän henkilöstöä kunkin palvelun tuottamisen turvaamiseksi. Lastensuojelun tukipalvelut Pultin toimitusjohtaja seuraa palveluiden laatua, saatavuutta, turvallisuutta sekä jatkuvuutta säännöllisesti viikoittain.

Työntekijän sairastuessa toimii sijaisena taustatyöntekijä, joka on siihen nimetty työskentelyn alkaessa. Sosiaalipalveluihin työllistettävän henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain mukaiset vaatimukset.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
. Pultin toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaaminen (työnohjaus, tyhy-päivä, työn jatkuvuus)	Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja, johon osallistuu kukin henkilöstön jäsen omassa roolissaan.	Riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Vältetään väkivaltilanteita, ohjeistetaan henkilökunta ja perheet olemaan tarvittaessa kriisipäivystykseen yhteydessä.
Henkilöstön pysyvyys	Riittävä perehdytys, omavalvontasuunnitelma.	Säännöllinen koulutus. Sopiva asiakas määrä. Säännölliset työtiimin tapaamiset,

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen ja siinä tapahtuviin muutoksiin.

Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilön käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskejä on mietitty etukäteen ja kartoitettu mahdollisia vaaratilanteita sekä kriittisiä työvaiheita. Riski-tilanteita, haittatapahtumia ja epäkohtia käsitellään johdon ja työntekijöiden kanssa tiimissä, työnohjauksissa. Lastensuojelu tukipalvelu Pultissa on käytössä sähköinen lomake vaaratilanteiden ilmoitusta varten. Ilmoitukset tulevat automaattisesti toimitusjohtajalle. Ilmoitukset käsitellään viipymättä esihenkilön ja työntekijän kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua. Tilanteet dokumentoidaan Myneva Nappula järjestelmään. Esihenkilöön ollaan välittömästi yhteydessä tapahtuneesta. Korjaavat toimenpiteet laatu poikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa esihenkilön kanssa. Pohditaan yhdessä työyhteisössä, miten pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin Pultin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla.

Tietosuojavastaava: Arja Leimu puh. 045 119 5666 arja@tukupultti.fi

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Aluehallintovirasto ohjaa sosiaalipalveluiden laadun varmistamisesta omilla nettisivuillaan. [www.avi.fi](http://www.avi.fi)

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Käytössä ei ole toimitiloja. (kotitoimisto)

Toiminnassamme käytämme esim. tunnekortteja, vahvuuskortteja.

Toiminnanohjausta esim. harrastuksiin ja muihin tarvittaviin palveluihin. Myneva Nappulaa käytämme asiakaskirjaukseen.

Työskentely/tapaamiset tapahtuu perheissä tai heidän asumisympäristössä.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Tietosuojavastaava:

Arja Leimu esihenkilö

Kummi D 28

02460 Kantvik

[Arja@tukupultti.fi](mailto:Arja@tukupultti.fi)

045 119 5666

Myneva Nappula vastaa omasta tietoturvallisuudesta. Pultin laitteet ovat suojattu MyDada tietosuojalla.

Asiakastieto järjestelmänä on Myneva Nappula ja työntekijällä on oma varmenne ja salasana. Perhetyössä jokaisesta lapsesta kirjataan omat asiakirjat. Palvelusuunnitelmaa hyödynnetään kirjauksissa. Huomioidaan tietoturvallisuus koulutus. Työntekijä varaa kirjaukseen riittävästi aikaa ja kirjaukset ovat selkeitä. Jokainen työntekijä perehtyy tietosuojajärjestelmään ja on läpäissyt tietosuojakoulutuksen. Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy:n henkilökunnan laitteet ovat suojattu MyDada tietosuojalla.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen salattuun järjestelmään Myneva Nappula. Myneva Nappulaan luodaan jokaiselle työntekijälle henkilökohtainen käyttäjätunnus sekä tietosuojavarmenne tietokoneeseen. Asiakastietoja lähetetään ainoastaan tietoturvallisena salattuna sähköpostilla vastuu sosiaalityöntekijälle. Jokainen työntekijä pääsee ainoastaan oman asiakkaan tietoihin, kirjaamaan tarvittavat tekstit. Pois lukien esihenkilö asemassa oleva, joilla on vastuu käyttäjäroolit ylläpidon sekä laadun arvioinnin takia. Asiakkuuden päättyessä, asiakkaan dokumentit lähetetään tilaajalle ja poistetaan Myneva Nappula asiakastietojärjestelmästä.

Asiakirjoja ei säilytetä tietojärjestelmässä asiakkuuden päättyttyä. Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua työntekijän tekemiin kirjauksiin. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan kirjaamiseen ja kuukausiraporttien tekemiseen yhdessä työntekijän kanssa. Asiakastietoja lähetetään ainoastaan tietoturvallisena salattuna sähköpostilla. Myneva lokitietojen seuranta tehdään tarvittaessa. Asiakkaiden paperiset asiakirjat pidetään lukitussa arkistokaapissa asiakkuuden ajan.

Jokainen työntekijä tekee yrityksen kanssa salassapitovelvollisuussopimuksen. Sopimus velvoittaa pitämään asiakkaan henkilökohtaiset tiedot, asiakkuutta koskevat tiedot sekä työssä esille tulevat asiat salassa.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilökunnan perehdytys ja opastus tietojärjestelmän käyttöön. Asiakirjoihin kirjataan vain asiakasasioita. Tarvittaessa osallistutaan Myneva Nappulan koulutukseen, joita järjestetään säännöllisesti.

Henkilöstö perehdytetään tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon THL:n sosiaaliammattilaisille tarkoitetun sähköisen käsikirjan tuella, mikä huomioi kaikki lain kohdat asiaan liittyen. Erityisesti perehdytyksessä keskitytään tietosuojaan ja asiakirja hallintoon lain kohdissa, mitkä käsittelevät tietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Tietosuoja-asioista järjestetään jatkuvaa koulutusta ja ajankohtaista infotietoa. Lisätietoa sosiaalihuollon asiakirjoista: [www.thl.fi](http://www.thl.fi)

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Pultissa infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen palveluyksikössä ennalta ehkäistään käyttämällä omaa autoa siirtymätilanteissa asiakastapaamisissa.

Asiakkaiden sairastuessa pyydämme heitä ilmoittamaan ajoissa, jolloin emme tapaa perhettä, vaan sovimme uuden ajan tai käymme akuutit asiat puhelimitse läpi.

Työterveyshuolto seuraa ja ohjaa työntekijöitä infektiin liittyvissä asioissa. Työntekijät huolehtivat ajan mukaisista rokotuksista.

Henkilökunnan käytössä on käsidesiä, maskit ja tarvittaessa kertakäyttöiset hanskat.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Ei ole

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Ensiapulaukku

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Liikenneonnettomuudet tapaturmat	Oman auton käyttö asiakastapaamisissa. Sisä- ja ulkona tapahtuvassa toiminnassa.	Työmatkaan varattu riittävä ajoaika. Turvallisuuskäytäntöjä muutetaan havaittujen epäkohtien perusteella ja muutokset viedään suunnitelmallisesti käytäntöön

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Pultin henkilökunta koostuu: esihenkilöstä sekä työntekijöistä, joilla on sosionomi AMK/YMK ja sairaanhoitaja AMK koulutus. Rekrytoinnissa noudatetaan kelpoisuusperiaatteita. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan. Haastattelun yhteydessä tarkistetaan opinto- ja työtodistukset. Varmistetaan työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekistereistä (Valvira). Lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote Oikeusrekisterikeskukselta (Ork). (Valvontalaki 28§)

Pultissa huolehditaan työntekijöiden hyvinvoinnista järjestämällä työn ohjausta. Arvioidaan työn kuormittavuutta ja asiakasmäärää. Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen ja riskien hallintaan. Esihenkilö perehdyttää yhdessä työtiimin kanssa uuden työntekijän.

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Esihenkilö huolehtii, ettei henkilökunta kuormitu asiakasmäärästä. Esihenkilö valvoo asiakastyöskentelyn laadusta ja lisäkoulutuksesta. Sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan helpottamaan työntekijän kuormittavuutta parityöskentelyllä tai vaihtamalla työntekijä asiakastyöskentelyssä.

Ei vuokrattua työvoimaa, Ei alihankintaa.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työn kuormittavuus ja haastavat tilanteet asiakastyössä.	Henkilöstön hyvinvointi	Ennakoitu moniammatillisuus tiimi työskentelyssä. Työn ohjaus ja tiimipalaverit. Työterveys,
Koulutus	Pidetään yllä säännöllistä lisäkoulutusta, mikä tuo työhön uutta näkökulmaa. Parityöskentely asiakas perheissä.	Henkilöstön osaaminen ja koulutus. Huomioidaan työntekijän tarve lisäkoulutuksesta .

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

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:

Arja Leimu Esihenkilö

Kummi D 28

02460 Kantvik

[arja@tukipultti.fi](mailto:arja@tukipultti.fi)

045 1195666

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lakiin perustuva oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä palvelun laatuun tai samaansa palveluun tyytymätön asiakas tai hänen avustajansa. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti yritykselle tai hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavalle. Katso tiedot 1.3

Asiakkaalla on oikeus osallistua hänen elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan toivomukset ja mielipiteet ovat tärkeä osa palvelun suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaan näkemykset kirjataan laadukkaasti ja asianmukaisesti. Kirjauksia pyritään tekemään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa yhdessä. Kirjauksissa kiinnitetään huomiota kirjausten kieliasuun ja ilmauksiin. Asiakkaalla tai tämän omaisella on halutessaan mahdollisuus saada häntä koskevat kirjaukset luettavakseen. Kuukausikoosteet ja yhteenvedot tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa yhteistyössä ja niihin tulee kirjata näkyviin asiakkaan näkemys työskentelystä. Kaikessa työskentelyssä turvataan asiakkaan yksityisyyden ja intimitteettisuojan toteutuminen lakien ja asetusten määrittämällä tavalla.

Palveluntuottajan on valvottava toimintansa laatua ja asianmukaisuutta. Tulevaan sosiaalipalveluilla on yhteisesti määritellyt laatukriteerit, joiden pohjalta työn laatua arvioidaan ja seurataan. Nämä laatukriteerit ovat yhteiset kaikille palveluille ja ohjaavat sekä asiakas- että verkostotyötä. Tulevaan sosiaalipalveluiden laatukriteereihin kuuluvat tavoitettavuus ja palvelualltius, henkilöstön hyvinvointi, henkilöstön osaaminen ja koulutus sekä yhteiskunnallisuus.

Kaikkia asiakkaita kohdellaan koko asiakassuhteen ajan yhdenvertaisesti riippumatta iästä, sukupuolesta, etnisestä taustasta, uskonnollisesta vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta. Työntekijät raportoivat esihenkilölle kaikki havainnot mahdollisesta syrjivästä kohtelusta.

Pultti käyttää asiakastyössä tarvittaessa tulkkia, jotta asiakas saa tarvittavan tuen ja avun omalla äidinkielellään.

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

Taulukko 5 (Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen)

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.	Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.	Työntekijämme kohtaavat asiakkaan arvokkaana ihmisenä ja ottaa huomioon yksilön historian, arvot, vakaumuksen, tavat ja tottumukset. Ammatillisuuteen kuuluu osana asiakkaan suojele- ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.
Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.	Mahdollisen syrjäytymisen ehkäisy. Kuulluksi tuleminen	Työntekijöitä rohkaistaan raportoimaan esihenkilölle kaikki havainnot mahdollisesta syrjivästä kohtelusta.

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Korjaavat toimenpiteet laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa esihenkilön kanssa. Pohditaan yhdessä työyhteisössä, miten



pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon.

Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano pikaisesti. Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin Pultin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse ja sähköpostilla.

Valviraan tehdään tarvittavat muutosilmoitukset.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle. Avin yhteystiedot: Etelä-Suomen aluehallintovirasto PL 1, 13035 AVI, kirjaamo.etela@avi.fi, puhelinvaihe 0295016000.

Valvontalaki 29 § Palvelutuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Palvelutuottajan tai henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä valvontalain 23 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Havaitessaan edellä mainittuja epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhan, työntekijä on velvollinen ilmoittamaan siitä viipymättä esihenkilölleen.

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

### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Mahdolliset epäkohdat tai puutteet huomioidaan esihenkilön ja henkilökunnan kanssa yhdessä ja mietitään korjaavia työmenetelmiä toiminnassa, sekä omavalvonnan kehittämisessä

### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Asiakasapalaute kaavakkeen päivittäminen.

Myneva Nappulan tietojärjestelmään perehtyminen laajemmin.

Viranomaisverkoston yhteistyön kehittäminen toimivammaksi asiakastyössä.

Lisäkoulutuksen annin jakaminen työyhteisön kanssa.

Perehdytyskansion päivitys.

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Asiakasapalaute kaavakkeen päivittäminen.	2025 kevät	Työyhteisö	Esihenkilö
Myneva Nappulan tietojärjestelmään perehtyminen laajemmin.	2025 syksy	Esihenkilö Nappulan info sivut	Esihenkilö
Viranomais verkoston yhteistyön kehittäminen toimivammaksi asiakastyössä.	Syksy 2025	Työyhteisö Esihenkilö	Esihenkilö
Lisäkoulutuksen annin jakaminen työyhteisön kanssa.	2025	Työyhteisö	Esihenkilö
Perehdytyskansion päivitys.	2025	Työyhteisö	esihenkilö

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Esihenkilö vastaa siitä, että riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla, hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan. Työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Perehdytysuunnitelma/ohje Terveysriskit esim. tarttuvat taudit Liikenteen aiheuttamat riskit(omalla autolla liikkuminen) Henkisen kuormittavuuden riski(työnohjaus/tyhy-päivä) Väkivaltatilanteiden ennakointi asiakastyössä . Hygienia ohjeistus . Hygienia ohjeistus koronan aikana/henkilökunta/perheet(työterveyshuolto).

Vaarojen ja riskien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen esihenkilölle . Asiakastieto-ohjelmalla toimii Myneva Nappula. Kirjallinen vaitiolosopimus.

Toiminnassamme on pyrittävä tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Esihenkilöllä on keskeinen vastuu riskien ja kriittisten työvaiheiden arvioinnissa ja niihin varautumisessa sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita.

Pultin toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaaminen (työnohjaus, tyhy-päivä, työn jatkuvuus). Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja, johon osallistuu kukin henkilöstön jäsen omassa roolissaan.

Riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Vältetään väkivaltatilanteita, ohjeistetaan henkilökunta ja perheet olemaan tarvittaessa kriisipäivystykseen yhteydessä.

Korona pandemian aikaan on henkilökuntaa ohjeistettu henkilökohtaiseen hygieniaan sekä kasvomaskin käyttöön asiakas ja viranomaistapaamisissa. Henkilökunta käyttää omaa autoa siirtymätilanteissa.

#### Riskien tunnistaminen

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa muutokset, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle esihenkilölle mahdollisimman nopeasti. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja myös dokumentoidaan, sekä ilmoitetaan vastuu sosiaalityöntekijälle.

#### Asiakasturvallisuusilmoitus:

Asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (psykykinen väkivalta, uhkailu)

#### Tietosuojatietoturvailmoitus:

Tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Pultin käytössä olevat työlaitteet ovat suojattu MyDada tietosuojauksella.

### Työturvallisuusilmoitus:

Henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilön käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua. Tilanteet dokumentoidaan Myneva Nappula järjestelmään. Esihenkilöön ollaan välittömästi yhteydessä tapahtuneesta. Korjaavat toimenpiteet laatu- ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa esihenkilön kanssa. Pohditaan yhdessä työyhteisössä, miten pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin Pultin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Arja Leimu, puh. 045 119 566, arja@tukipultti.fi Kummi D 28 02460 Kantvik.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään suunnitelmallisesti vuosittain ja vahvistetaan, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Päivittämiseen osallistuvat Pultin esimies ja henkilökunta. Omavalvontasuunnitelman löytyy Pultin nettisivulla: [www.tukipultti.fi](http://www.tukipultti.fi)

Arja Leimu

Kantvik 15.12.2024