

Polkulan avo- ja tukipalvelut Oy, omavalvontasuunnitelma

Polkulan avo- ja tukipalvelut Oy, 3104162-2

PL 20, 15101 Lahti

Vastuuhenkilö, Mikko Korhonen

0408399770, mikko.korhonen@polkula.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tämä omavalvonta suunnitelma kattaa Polkulan avo- ja tukipalveluiden palvelut, jotka ovat sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaiset avopalvelut. Kaikki toiminta on avomuotoista ja asiakkaan omaan ympäristöön vietävää toimintaa. Polkulan avo- ja tukipalveluilla ei ole fyysistä toimipistettä, jossa palveluja tuotettaisiin.

Tuotamme asiakaskohtaisen suunnitelman mukaista avo- ja tukipalveluja kiinteässä yhteistyössä hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kohtaamme tukea tarvitsevan kunnioittavasti sekä toimimme prosessissa ratkaisu- ja voimavarakeskeisesti.

Toimimme fyysisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueella, mutta asiakkuuksia meille voi ohjautua myös kaikilta muilta hyvinvointialueilta. Vuonna 2026 meillä toimii yhteensä viisi eri avopalvelutyöntekijää ja aktiivisia asiakkuuksia on noin 30.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa asiakassuhteen aikana. Palautekysely lähetetään asiakkaalle palvelun päätyttyä tai vähintään vuosittain. Palautekyselyyn vastataan anonyymisti.

Asiakaspalautteet kirjataan ja huomioidaan toimintaa kehittäessä.

Palautteen ja riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet käsitellään välittömästi ja päätetään toimenpiteistä.

Myös riskienhallinnan laatu perustuu yrityksen arvoihin. Edellytyksenä on, että yrityksessä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän verkostonsa voivat tuoda esiin tunnistamia epäkohtia ja riskejä. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan ja niiden pohjalta hoidetaan tarvittavat jatkotoimenpiteet. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta pidetään aktiivisesti esillä työyhteisössä ja vastuu sen toteuttamisesta on koko henkilökunnalla

Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä henkilökunta voi nostaa esille työntekijäpalavereissa, yrityksen sähköisissä viestintäkanavissa sekä raporteissa. Näistä pyydetään ilmoittamaan esihenkilölle myös välittömästi.

Esille tulleista tilanteista kuullaan asianomaisia ja työryhmässä määritellään korjaavat toimenpiteet.

Palvelun tarve määritellään asiakassuunnitelmapalavereissa yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaan lähiverkoston kanssa. Työntekijät ohjaavat tarvittaessa asiakasta terveystalveluiden äärelle ja osallistuvat hoidon suunnitteluun yhdessä yhteistyötahojen kanssa sekä asiakkaan suostumuksella. Suunnitelma ohjaa asiakkaan kuntoutumista ja tukee hänen hyvinvointiaan. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa. Asiakas osallistuu neuvotteluihin, joissa palvelun tarvetta arvioidaan. Asiakkaan toiveesta ja suostumuksella arviointiin voivat liittyä hänen läheisensä.

Vastuu palvelujen laadusta

Jokainen työntekijä vastaa omassa työssään omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta. Toiminnan vastuhenkilönä on Mikko Korhonen, joka toimii yhteyshenkilönä ja työntekijöiden tukena. Asiakastyössä jokaiseen asiakkuuteen on nimetty kaksi työntekijää, jotka tukevat toisiaan myös käytännössä. Laadun varmistamiseksi poikkeustilanteita voidaan käsitellä myös työryhmässä.

Laadun varmistamiseksi ja työssä jaksamisen tueksi työntekijöillä on myös henkilökohtainen työnohjaus.

Laadun valvomiseksi työntekijöillä on viikoittainen tapaaminen tai etätapaaminen vastuuhenkilön kanssa, jolloin poikkeamat käydään läpi.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun tarve määritellään asiakassuunnitelmapalavereissa yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaan lähiverkoston kanssa. Työntekijät ohjaavat tarvittaessa asiakasta terveystalveluiden äärelle ja osallistuvat hoidon suunnitteluun yhdessä yhteistyötahojen kanssa sekä asiakkaan suostumuksella. Suunnitelma ohjaa asiakkaan kuntoutumista ja tukee hänen hyvinvointiaan. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa.

Asiakas osallistuu neuvotteluihin, joissa palvelun tarvetta arvioidaan. Asiakkaan toiveesta ja suostumuksella arviointiin voivat liittyä hänen läheisensä.

Asiakkaan kanssa toimivat henkilöt ovat tietoisia palvelusuunnitelman sisällöstä sekä toimivat sen mukaisesti. Asia varmistetaan työntekijäpalavereissa.

Asiakasta kuullaan tehtäessä suunnitelmia ja päätöksiä liittyen asiakkaan hyvinvointiin. Asiakas pyydetään lupa asiakastietojen vaihtoon. Työntekijät noudattavat viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia. Sopijaosapuolet sitoutuvat noudattamaan sopimuksen puitteissa saamiensa tietojen osalta voimassa olevia julkisuutta, salassapitoa, tietojen luovuttamista ja hyväksikäyttöä koskevia säännöksiä.

Muistutusten käsittely

Muistutukset toimitetaan vastuuhenkilö Mikko Korhoselle. Muistutuksista tiedotetaan välittömästi myös asiakkuudesta vastaavaa sosiaalityöntekijää. Muistutukset käsitellään yrityksessä myös sisäisesti työryhmässä ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Muistutukset käsitellään 14 vuorokauden sisällä, niiden saapumisesta.

Henkilöstö

Polkulassa työskentelee kuusi henkilöä, joista kolme on sosiaonomeja ja kaksi yhteisöpedagogiasekä yksi jolla molemmat koulutukset. Kahdella työntekijällä on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus ja yhdellä eläinavusteisen neuropsykiatrisen valmentajan koulutus ja työskentelyssä käytettävissä kaksi koulutettua koira. Alihankintana Polkulalla psykologipalvelut. Myöskään sijaisia tai opiskelijoita ei yrityksessä ole ollut. Sovittujen tapaamisten jatkuvuus on pystytty turvaamaan asiakkaille nimeämällä kaksi työntekijää, jotka asiakkaalle tuttuja.

Ammattioikeudet on varmistettu JulkiSuosikista. Koulutustarpeita seurataan jokaisen kohdalla henkilökohtaisesti ja tehdään henkilökohtaisia koulutussuunnitelmia. Rikostausta on tarkistettu jokaiselta työsuhteen alkaessa.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty kaksi työntekijä, joista toisella on päävastuu aktiivisesta työskentelystä. Loma-aikoina tai työntekijän muuten ollessa estynyt tapaamisen toteuttamisesta, toinen nimetty työntekijä huolehtii tapaamisista. Ensisijaisen työntekijän ollessa estynyt, tilanteesta tiedotetaan asiakkaan omaa sosiaalityöntekijää ja asiakasta. Molempien työntekijöiden ollessa estyneitä on muu työryhmä myös käytössä tapaamisiin, asiakkaan edun niin vaatiessa.

Työntekijän asiakasmäärää seurataan kuukausittain ja uuden asiakaskyselyn tullessa, jotta asiakasmäärä ei ylitä tilaajan määrittelemää maksimi asiakasmäärää.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kyseessä on avomuotoinen toiminta. Yhteydenpidosta eri toimijoiden välillä voidaan sopia asiakassuunnitelma neuvottelussa ja yhteistyötä voidaan toteuttaa asiakkaan luvalla.

Toimitilat ja välineet

Polkulan avo- ja tukipalveluilla ei ole fyysistä toimitilaa. Kaikki toiminta toteutetaan asiakkaan omassa ympäristössä. Tarvittaessa, kuten teams palavereita varten on mahdollista vuokrata asiaan kuuluvat tilat.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kirjauksissa ja kuukausikoosteissa on käytössä Nappula- asiakastietojärjestelmä. Salattujen sähköpostien lähettämiseen käytössä on Suomen turvaposti palvelu.

Lääkinnällisiä laitteita toiminnassa ei ole käytössä.

Lääkehoitosuunnitelma

Toimintaan ei kuulu lääkehoitoa. Jokaisella työntekijällä on tapaamisilla autossaan ensiapupakkaus ja ensiapukoulutus on suoritettuna.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Rekisteriseloste on olemassa henkilöstöhallinnon rekisteristä. Asiakasrekisteriä pitävät hyvinvointilueet ja Polkulan avo- ja tukipalvelut toimii asiakasrekisterin

käyttäjänä. Asiakkaalle selitetään kirjaamiskäytännöt asiakkuuden alkaessa ja informoidaan myös hänen mahdollisuuksistaan päästä katsomaan omia tietojaan.

Kirjauksissa ja kuukausikoosteissa on käytössä Nappula- asiakastietojärjestelmä. Palveluntuottajan tietosuojavastaavana toimii Mikko Korhonen, yrittäjä, 0408399770, mikko.korhonen@polkula.fi. Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alussa.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa asiakassuhteen aikana. Palautekysely lähetetään asiakkaalle ja asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle palvelun päätyttyä tai vähintään vuosittain. Palautekyselyyn vastataan anonyymisti. Palautekysely toteutetaan sähköisesti, myneva nappula järjestelmän kautta. Asiakaspalautteet käsitellään työryhmässä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet palvelun kehittämiseksi.

Oma- ja turvallisuuden riskienhallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan laatu perustuu yrityksen arvoihin. Edellytyksenä on, että yrityksessä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän verkostonsa voivat tuoda esiin tunnistamia epäkohtia ja riskejä. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan ja niiden pohjalta hoidetaan tarvittavat jatkotoimenpiteet. Johdon tehtävänä on huolehtia oma- ja turvallisuuden ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta pidetään aktiivisesti esillä työyhteisössä ja vastuu sen toteuttamisesta on koko henkilökunnalla.

Henkilökunnan työterveys on järjestetty Mehiläisessä, jossa myös kartoitettu työhön liittyviä riskejä.

Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä henkilökunta voi nostaa esille työntekijäpalavereissa sekä raporteissa. Näistä pyydetään ilmoittamaan esihenkilölle myös välittömästi.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijällä on mahdollisuus käsitellä esiin nousseita asioita/tilanteita esihenkilön kanssa sekä ylimääräisissä henkilökohtaisissa työnohjauksissa. Riskejä kartoitetaan yhdessä työntekijäpalavereissa ja jokainen omassa työssään, jonka jälkeen toimenpiteet käsitellään työryhmän kanssa.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintaa seurataan henkilökohtaisissa ja yhteisissä tapaamisissa työntekijöiden kanssa. Myös työterveyden kanssa yhteistyössä seurataan riskien hallintaa. Riskienhallinnasta raportoidaan yrityksen sähköisiä kanavia pitkin. Osaaminen varmistetaan tapaamisissa työntekijöiden kanssa ja koulutustarpeet kartoitetaan henkilökohtaisesti.

Palveluntuottajalla ja sen henkilökunnalla on valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus ja tästä on tiedotettu henkilökuntaa.

Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana psykologipalvelut. Ostopalveluita ja alihankintaa koskee samat ohjeet ja velvollisuudet kuin yrityksen henkilökuntaa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat esihenkilöt. Poikkeus- ja kriisitilanteissa tiedotetaan toiminnasta palvelun tilaajaa ja toimitaan heidän ohjeiden mukaan. Kyseessä on avomuotoinen toiminta.

Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelman päivityksestä tiedotetaan henkilökuntaa yksikön sähköisiä kanavia pitkin, kuten sähköisellä ilmoitustaululla, viestein ja sähköpostein. Omaevalvontasuunnitelmaan jokainen perehtyy henkilökohtaisesti ja omaevalvontasuunnitelma käydään myös esihenkilön kanssa läpi. Omaevalvontasuunnitelma on myös työntekijöiden nähtävissä osoitteessa www.polkula.fi.

Poikkeus- ja häiriötilanteista tiedotetaan palvelun tilaajaa ja toimintaa jatketaan heidän ohjeistuksen mukaan. Kyseessä on avomuotoinen toiminta.

Omaavontasuunnitelma käydään työyhteisössä läpi vuosittain ja päivitetään tarvittavien muutosten osalta. Päivittämisen tarvetta seurataan myös jatkuvasti ja tarpeen noustessa esiin omaavontasuunnitelmaa päivitetään ja tiedotetaan siitä henkilökuntaa.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaavontasuunnitelma on nähtävissä osoitteessa www.polkula.fi. Omaavontaa seurataan aktiivisesti toiminnan aikana ja omaavontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen niin vaatiessa.

Arvot

Arvomme ovat yksilöllisyys, ammatillisuus, avoimuus ja osallisuus.

Periaatteitamme ovat lasten, nuorten ja perheiden kunnioittava kohtaaminen sekä toimintamme tavoitteellisuus.

Koko henkilöstömme on yhteisiin arvoihimme sitoutunut.

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien edistäjänä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava tarjoaa neuvontaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tavoittaa puhelimitse numerosta 03 819 2504 (puhelinpalveluajat ma, ti ja to klo 9-12 ja ke klo 9-15) tai sähköpostitse asiavastaavat@pajjatha.fi

5.2.2026. Lahdessa, Mikko Korhonen