

Omavalvontasuunnitelma

Neljä Astetta Oy, Uusimaa 2026



Sisällys

1. Palvelun tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
1.1.1. Neljän Asteen perustiedot.....	1
1.1.2. Neljän Asteen toimilupatiedot	1
1.1.3. Neljän Asteen palvelumuodot ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	2
1.2. Palveluntuottajaa koskevat alueelliset tiedot	2
1.2.1. Neljä Astetta avopalvelut Uudenmaan alueella	2
1.2.2. Alueiden toimipisteiden sijainti	2
1.2.3. Uudenmaan palvelualueella tuotetaan seuraavia palveluita	2
1.2.4. Alueen vastaava esihenkilö yhteystietoineen	3
1.3. Toimintayksikön tiedot	3
1.3.1. Palvelujen vastuuhenkilö	3
1.3.2. Alueella tuotettavat palvelut	4
2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2.1. Toiminta-ajatus	5
2.2. Arvot	6
2.3. Toimintaperiaatteet	6
3. Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1. Asiakasturvallisuus	9
4. Palveluiden laadulliset edellytykset	12
4.1. Neljä Astetta Oy:n laatukriteerit	13
5. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	15
5.1. Palvelutarpeen arviointi	15
5.1.1. Toteuttamissuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta	15
5.1.2. Toteuttamissuunnitelma ja osallisuus	15
6. Asiakkaan kohtelu	18
6.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	18

6.2.	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat	20
7.	Muistutusten ja epäasiallisen kohtelun käsittely	21
7.1.	Muistutus	21
7.1.1.	Muistutuksen ja kantelun käsittelyprosessi	21
7.2.	Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	22
8.	Henkilöstö	24
8.1.	Sijaisten käytön periaatteet	25
8.2.	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
8.3.	Henkilöstön perehdyttäminen	26
8.4.	Uuden työntekijän tietojen tarkistus	27
8.5.	Henkilökunnan täydennyskoulutus	27
8.6.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	28
8.7.	Henkilöstön riskien kartoitus, palaute ja seuranta	28
9.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	30
10.	Toimitilat ja välineet	31
11.	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	32
12.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	33
13.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	36
13.1.	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ...	36
14.	Oma- ja ulkovalvonnan riskienhallinta	38
14.1.	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	38
14.2.	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	39
14.3.	Riskienhallinnan työnjako	40
15.	Ostopalvelut ja alihankinta	41
16.	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	42
16.1.	Toimeenpano	42
16.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	42

1. Palvelun tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1.1. Neljän Asteen perustiedot

Yrityksen nimi	Neljä Astetta Oy
Yrityksen y-tunnus	2009251-2
Yrityksen osoite	Juhonkatu 1 e 91, 15700 Lahti
Yrityksen kotipaikka	Vantaa
Yrityksen sähköposti	info(a)4astetta.fi
Puhelinnumero	<u>010 574 0100</u> (hallinto, yhteydenotot virka-aikaan)
Perustamisvuosi	2005
Henkilöstön määrä	120–150

1.1.2. Neljän Asteen toimilupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta ja sitä koskevat tiedot

Toimiala: sosiaalihuollon avopalvelut (88999).

Palveluntuottaja on yksityinen palveluntuottaja. Toiminta on ilmoituksenvaraista.

Ilmoittamispäivämäärä: 20.7.2007.

Rekisteri: Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat.

Palveluala: Lastensuojelun avopalvelut.

Neljä Astetta on ilmoittanut tuottamansa palvelut jokaisella toimialueellaan kyseisen alueen aluehallintovirastolle. Neljän Asteen alueellisista omavalvontasuunnitelmista käy ilmi kullakin toimialueella saadut aluehallintoviraston myönteiset päätökset. Neljän Asteen ilmoittamat sosiaalipalvelut tallennetaan yksityisten palvelun antajien rekisteriin sekä ne palvelut, joille kullakin alueella on saatu myönteinen päätös.

1.1.3. Neljän Asteen palvelumuodot ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Neljä Astetta tuottaa palveluita avo-, sijais- ja jälkihuollon asiakkaille ja terveydenhuollon palveluissa psykoterapiaa. Palvelut on ensisijaisesti tarkoitettu sosiaalihuollon asiakkaille, lastensuojelun avohuollon asiakkaille sekä sijoitusuhan alla oleville lastensuojeluperheille, sijoituksesta kotiutettaville lapsille ja heidän perheilleen, päihdeongelmista kärsiville tai elämänkriisin kohdanneille perheille sekä mielenterveyskuntoutuville vanhemmille ja heidän perheilleen. Palvelumuotoja ovat mm. perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, perhekuntoutus kotiin, valvotut tapaamiset, jälkihuolto, ryhmämuotoiset palvelut, lapsiperheiden kotipalvelut, työparipalvelu, olosuhdeselvitykset, vanhemmuuden arviointi, perhetyön kehittämisohjelma ja MES®. Palvelun asiakaspaikkamäärät soteri ilmoituksista.

1.2. Palveluntuottajaa koskevat alueelliset tiedot

1.2.1. Neljä Astetta avopalvelut Uudenmaan alueella

Alue, jolla palvelua tuotetaan, alueella tuotettavat palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan: Helsingin kaupunki, Vantaa-Kerava hyvinvointialue, Länsi-uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialue.

1.2.2. Alueiden toimipisteiden sijainti

- Pääkaupunkiseudun toimipiste: Kutomotie 16 A, 00380 Helsinki
- Vantaan toimipiste: Kumitehtaankatu 5, 04260 Kerava
- Itä-Uudenmaan toimipiste: Opintie 1, 06400 Porvoo
- Hallinnollinen toimipaikka / Lahden toimipiste: Juhonkatu 1, 15700 Lahti

1.2.3. Uudenmaan palvelualueella tuotetaan seuraavia palveluita

Palvelumuotoja ovat mm. perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, perhekuntoutus kotiin, vanhemmuuden arviointi, valvotut ja tuetut tapaamiset, jälkihuolto ja psykoterapia.

Uudenmaan alueella tuotetaan palvelua seuraaville asiakasryhmille: Neljä Astetta tuottaa lastensuojelun vaihtoehtopalveluja avo-, sijais- ja jälkihuollon asiakkaille sekä perheoikeudellisten palveluiden asiakkaille. Palvelut on ensisijaisesti tarkoitettu avopuolen sekä sijoitusuhan alla oleville lastensuojeluperheille, sijoituksesta kotiutettaville lapsille ja heidän perheilleen. Terveystieteiden palveluissa tuotetaan palvelua myös yksityisille henkilöille.

1.2.4. Alueen vastaava esihenkilö yhteystietoineen

Avopalveluiden johtaja Toni Sipiläinen (toni.sipilainen(a)4astetta.fi, puh. 0452655100)

Palvelupäällikkö Noora Sallinen-Berg (noora.sallinen-berg(a)4astetta.fi, puh. 050 467 6751)

1.3. Toimintayksikön tiedot

1.3.1. Palvelujen vastuhenkilö

Nimi	Noora Sallinen-Berg
Osoite	Kutomotie 16 A, 00380 Helsinki
Puhelin	050 467 6751
Sähköposti	noora.sallinen-berg(a)4astetta.fi
Koulutus	Sosionomi (AMK)
Tehtävä yksikössä	Palvelupäällikkö
Toimii vastuhenkilönä alkaen	01.01.2025
Lisätiedot	

1.3.2. Alueella tuotettavat palvelut

- Perhetyö (46) – lapset/nuoret
- Perheoikeudelliset palvelut (2191) – lapset, perheet
- Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut (2181) – Lapset, nuoret ja perheet
- Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet (2131) – Lapset, nuoret ja perheet
- Psykoterapia (OR02600)

2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Avosylin-yhtymä tuottaa palveluita hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen suorien ostopalvelusopimusten ja puitesopimusten ehtojen mukaisesti. Tavallisesti sopimukset sisältävät esimerkiksi palveluiden tuottamiseen ja laatuun, organisaation jatkuvuuteen ja vastuullisuuteen, myyntiraportointiin ja hinnoitteluun liittyviä ehtoja, joita palvelun tuottamisessa noudatetaan. Sopimusten mukaisesta palveluntuotannosta vastaavat yritysten johtajat ja esihenkilöt. Lisäksi toiminnan sopimusten noudattamisesta vastaa avopalveluiden johtaja ja yhtymän toimitusjohtaja Tiia Perämaa. Avosylin-yhtymässä toimii erillinen laatutyöryhmä, jossa käsitellään laatuun liittyviä kokonaisuuksia. Yritysten johtajat, avopalveluiden johtaja ja sijaishuoltopalveluiden johtaja kuuluvat tähän ryhmään. Laatutyöryhmän puheenjohtajana toimii toimitusjohtaja Tiia Perämaa.

Uuden puitesopimuksen astuttua voimaan käydään yrityksessä läpi päälliköiden, johtajan ja hallinnon henkilöstön kanssa uuden sopimuksen vaatimat edellytykset.

2.1. Toiminta-ajatus

Päämäärämme on saada aikaan myönteisiä ja kestäviä muutoksia, lasten perheiden ja yhteisöjen elämään. Saavutamme päämäärämme vaikuttamalla laadukkailla palveluilla ja asiantuntijuudella myönteisesti lasten, nuorten ja perheiden elämään.

Autamme asiakkaitamme kohti vastuullista ja hyvää elämää. Tarjoamme tuen aina ensisijaisesti asiakkaan omaan elinympäristöön, jotta lasta ei tarvitsisi sijoittaa kodin ulkopuolelle. Tavoitteenamme on muuttaa ongelmienratkaisukeskeinen työskentelytapa tarpeidentäyttämiskeskeiseksi työskentelytavaksi. Palveluidemme päämääränä on saavuttaa pitkäjänteisiä, elämän mittaisia tuloksia asiakasperheissä.

Visiomme on turvallinen ja rakastava maailma. Haluamme toimia koko Suomen kattavana palveluorganisaationa, joka tuottaa korkeatasoisia uuden sukupolven lastensuojelun vaihtoehtopalveluja Neljän Asteen ideologiaan nojaten.

Missiomme on tuottaa kokonaisvaltaisesti tarvelähtöisiä palveluita asiakkaillemme niin, ettei yhdenkään lapsen, nuoren tai hänen vanhempansa tarvitsisi kokea kohtaamattomuutta tai tunnekylmyyttä, vaan hän kokisi itsensä ainutlaatuiseksi, arvokkaaksi ja merkitykselliseksi ihmiseksi. Luomme toivoa.

2.2. Arvot

- Aito kohtaaminen
- Osallisuus
- Turvallisuus
- Laatu
- Kestävä hyvinvointi

2.3. Toimintaperiaatteet

Palveluidemme tavoitteena on saavuttaa pitkäjänteisiä, elämän mittaisia tuloksia asiakasperheissä. Tarkoituksena on ehkäistä syrjäytyminen ja parantaa perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta ja elämää. Haluamme rakentaa raameja kaaoksen keskelle ja auttaa vanhempia kokemaan niin hyvää sisäistä turvaa, että muutos kohti vastuullista ja täyttää elämää tulee koko perheelle mahdolliseksi. Vaikuttaessamme ihmiseen, vaikutamme aina myös sukupolvien ketjuun. Syrjäytymisen siirtyminen tuleville sukupolville on mahdollista estää tässä sukupolvessa.

Työskentelymme tukena ovat mm. seuraavat työmme elementit, joiden myötä toimintaperiaattemme toteutuu:

- Asiantuntijapalveluidemme tuki asiakastyöllemme.
- Vahva ihmissuhdeperustainen työskentely: yksilöllinen ihmisen kohtaaminen sekä työskentely tunteiden ja tarpeiden kanssa.
- Useita Neljän Asteen työlle ominaisia työvälineitä: 16 tunnetaitovälinettä ja 11 työvälinettä arjen toimintamallien rakentamiseen.
- Tarkasti dokumentoidut palveluprosessit.
- Teemme työtä päivällä, illalla ja tarvittaessa yöllä.
- Tapaamisajankohdat sovitetaan asiakkaan tarpeeseen.
- Selkeät toimintasuunnitelmat ja nopea reagointi kriisitilanteissa.
- Jokaisella asiakastapaamisella konkreettiset, prosessia edistävät tavoitteet ja keinot.
- Laadukas raportointi.

3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Neljä Astetta Oy:n toiminta perustuu toiminnan sisällön osalta alan lainsäädäntöön sekä aluehallintoviraston ohjeistuksiin.

Hyvinvointialueiden kanssa solmituissa puitesopimuksissa on määritelty tietyt edellytykset tarjottavalle palvelulle. Neljä Astetta Oy:n toimintaa valvoo paikallinen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue yhdessä palvelua ostavien hyvinvointialueiden kanssa. Lisäksi toimintaa ohjaa edellisessä kappaleessa auki kirjatut yrityksen omat toimintaperiaatteet.

Neljä Astetta Uudenmaan toimintayksikössä toimivat asiakastyöstä irrallaan olevat koko Neljä Astetta Oy:n toiminnasta vastaava johtaja Toni Sipiläinen ja alueellinen esihenkilö Noora Sallinen-Berg sekä vastaava ohjaaja Pauliina Harjulahti. Toimintayksikön esihenkilö työskentelee paikan päällä yksikössä ohjaamassa ja valvomassa työn organisointia ja työn laatua.

Avosylin-yhtymälle on luotu laatutyöryhmä, jonka tehtävänä on varmistaa palvelun laadun tasapuolinen toteutuminen jokaisessa tytäryhtiössä. Laatutyöryhmä käsittelee ja miettii jatko- ja kehitystoimenpiteet vähintään kvartaaleittain. Laatutyöryhmä käsittelee yksiköstä tulleet uhka- ja vaaratilanneilmoitukset, laatupoikkeamaraportoinnit, reklamaatiot ja palautteet. Työhyvinvointi- ja asiakaspalautteet käsitellään myös edellisten lisäksi laatutyöryhmässä ja Neljä Astetta Oy:n johtoryhmässä, jossa sovitaan palautteiden käsittely työryhmissä yksiköittäin. Palautteiden pohjalta toimintaa kehitetään ja tehdään tarvittavat toimenpiteet laatutyöryhmässä, Neljä Astetta Oy:n johtoryhmässä ja työntekijätiimeissä.

Tehtävämme on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia palveluita, joilla aikaansaamme kestäviä muutoksia lasten ja perheiden elämään. Tästä syystä palveluiden laadun kehittäminen on meillä keskiössä kaiken aikaa. Palvelun laadun kehittämisestä toimintayksikössä vastaavat avopalveluiden johtaja Toni Sipiläinen ja palvelupäällikkö Noora Sallinen-Berg. Palveluprosessit on kuvattu ja kaikkea työtämme ohjaa yhteinen työn käyttöteoria ja viitekehys. Huolehdimme siitä, että henkilöstö saa riittävän perehdytyksen ja ohjauksen prosesseihimme ja viitekehukseemme. Yksikön esihenkilö ja yksikköön valittu mentor-perhetyöntekijä vastaavat yhdessä uuden työntekijän riittävästä perehdytyksestä.

Työmme laatua ohjaavat sosiaalipalveluiden laatukriteerit ja viitekehys, suunnitelmalliset ja tavoitteelliset palveluprosessit, vankka työntekijän ohjausta ja työkykyä ylläpitävä organisaatorakenne, henkilökunnan jatkuva kouluttaminen, aktiivinen omavalvonta sekä

asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden sekä riskienhallinnan periaatteiden toteutuminen kaikessa toiminnassamme.

Turvallisuus on yksi arvoistamme ja yksi kaikkein keskeisimmistä toimintaperiaatteistamme. Panostamme henkilöstön rekrytoinnissa, ohjauksessa ja palveluiden prosessien kehittämisessä siihen, että kaikki palvelumme ovat turvallisia haavoittuvaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten tarpeisiin. Avohuollon palvelumme perustuvat sosiaalipalveluiden laatukäsikirjan toimintaperiaatteisiin, joissa laadukkaan avohuollon elementit on avattu asiakkaiden ja Neljä Astetta Oy:n työntekijän näkökulmasta. Neljän Asteen laatukriteerit löytyvät työntekijöiden sähköisestä Intrasta selkeästi auki kuvattuina.

Avosylin-yhtymässä on omat riskienhallintaan liittyvät prosessikuvaukset ja niihin liittyvät ohjeistukset. Uhka- ja vaaratilanteet työntekijään, asiakkaaseen ja tietosuojaan liittyen raportoidaan sähköisesti ja ne käsitellään yritysten johtoryhmissä, Avosylin-johtoryhmässä, laatutyöryhmässä, tietosuojatyöryhmässä sekä työntekijän osalta työsuojeluvaltuutettujen kokouksissa. Uhka- ja vaaratilanteet raportoidaan kuukausittain yhtymän hallitukselle. Väkivallan tai sen uhan varalta, Neljä Astetta Oy:llä on aukikirjoitetut prosessiohjeet ja henkilökuntamme saa näitä tilanteita varten koulutuksen sekä ohjauksen.

Laadun kehittämisen suunnitelma on osa Avosylin-yhtymälle luotua strategiaa, ja Neljä Astetta Oy:ssä on luotu yritys- ja yksikkökohtaiset suunnitelmat siitä, miten strategisia toimenpiteitä edistetään avohuollon palvelussamme.

Neljä Astetta Oy:n työntekijät ovat koulutettuja alan ammattilaisia ja ovat osana ammatillista koulutustaan saaneet hyvät lähtötiedot lakeihin ja asetuksiin. Henkilöstön koulutusrakenteissa noudatetaan sosiaalihuoltolain mukaisia ohjeistuksia.

Kaikki työntekijät käyvät prosessinomaisen perehdytysjakson läpi (3+3+3 kk), jossa osa-alueina on toimintaa säätelevät lait ja ohjeistukset. Avosylin-Akatemian kautta henkilöstölle järjestetään mm. lakikoulutusta ja kirjaamiskoulutusta. Akatemian sivuilla on myös kirjallista materiaalia itseopiskeluun näiden asioiden osalta. Yksikön esihenkilö yhdessä erityisasiantuntijoiden kanssa varmistaa ja ohjaa, että tiimin kaikilla jäsenillä on aina ajantasainen tieto.

Avosylin-yhtymään kuuluvan Neljä Astetta Oy:n omavalvonta sekä riskienhallinta koostuu seuraavista dokumenteista:

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

- Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- Sosiaalipalveluiden laatukäsikirja
- Laatueroikkamaraportointi
- Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
- Uhka- ja vaaratilanteet – raportointi ja toimenpiteet
- Avosylin jatkuvuussuunnitelma häiriö- ja uhkatilanteiden varalle
- Vuosittainen riskikartoitus sekä toimenpiteet
- Reklamaatio-ohje, prosessikaavio sekä raportointilomake
- Valmiussuunnitelma
- Työn vaarojen arviointi vuosittain
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- COVID-19 torjuntaohjeet
- Asiakaspalautejärjestelmä
- Työhyvinvointikyselyt
- Whistleblower-järjestelmä

Omavalvontaa tehdään jatkuvasti ja epäkohtiin tartutaan ja ne selvitetään tarvittaessa perinpohjaisesti. Tehtävänä on myös huolehtia, että työntekijöillämme on riittävä osaaminen ja tuki työhönsä ja että he kokevat työskentelyn meillä turvalliseksi ja he saavat työskentelyynsä riittävästi tukea. Henkilöstön kanssa perehdytään yhdessä omavalvontasuunnitelman sisältöihin ja heitä ohjataan lukemaan suunnitelma aina sen päivityksen jälkeen. Yksikön esihenkilö Noora Sallinen-Berg on vastuussa omavalvonnan tosiasiallisesta toteutumisesta Uudenmaan toimintayksikössä.

Laatua valvotaan auditoinnein ja asiakkaiden tyytyväisyyskyselyin. Lapsille tehdään sijoituksen alussa omat henkilökohtaiset turvasuunnitelmat yhdessä lapsen kanssa, jonka avulla lapsi ja henkilöstö tulevat tietoisiksi siitä, mitä kukin voi tehdä lapsen kohdalla kohdatessaan väkivaltaa tai mitä lapsi toivoo, jos on itse väkivaltainen. Turvasuunnitelmiin kirjataan myös lapsen yksilölliset tarpeet turvan vahvistamiselle ja mitkä asiat lapsella ovat laukaisevia tekijöitä turvallisuuden kokemukselle. Turvasuunnitelmat päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

3.1. Asiakasturvallisuus

Toimintayksikössä asiakasturvallisuus on ensisijaisen tärkeää, ja sen varmistamiseksi noudatetaan tarkasti suunniteltuja käytäntöjä ja toimintamalleja. Päällikön tehtävänä on huolehtia siitä, että henkilöstömitoitus on riittävä ja että asiakkaille on aina

puitesopimusten mukaiset työparit ja riittävä asiantuntijuus. Palvelupäällikkö arvioi lisäresurssien tarpeen arjessa tilanteen mukaan. Toimintayksiköiden käytössä on asiantuntijapalvelut, joilla voidaan avohuollon palveluita tukea psykoterapian, sosiaalityön tai psykologian asiantuntijan avustuksella.

Avohuollon palveluiden alkaessa voidaan tarvittaessa tehdä turvallisuussuunnitelma yksittäiselle asiakkaalle, jos esihenkilön tai palvelun tilaajan mukaan palvelussa on turvallisuusriski. Turvallisuussuunnitelma voidaan tehdä tarvittaessa palvelun aikana, jos palvelussa esiintyy riskejä, jotka vaarantavat asiakkaan tai työntekijöiden turvallisuutta. Tapaamispaikkatoiminnassa on omat sovitut turvallisuusohjeistukset sekä vartiointipalvelut sähköisellä hälytysjärjestelmällä. Tapaamispaikkatoiminnassa voidaan myös tehdä turvallisuussuunnitelma, jos palvelussa on korostunut riski asiakkaalle tai henkilökunnalle.

Toimintayksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että henkilöstön koulutusvaatimukset täyttyvät lainsäädännön ja ohjeistusten mukaisesti. Henkilöstörakenteessa huomioidaan tiimien mahdollisimman monipuolinen osaaminen sekä koulutuksen että kokemuksen näkökulmasta.

Neljä Astetta Oy:llä on virka-ajan ulkopuolelle ja viikonlopuille nimetty päivystäjä, joka on esihenkilöasemassa oleva henkilö. Tämän järjestelyn avulla työntekijät saavat esihenkilön tukea ja ohjeistusta myös viikonloppuisin tai virka-ajan ulkopuolella poikkeustilanteissa. Päivystysjärjestelmä mahdollistaa johdon nopean reagoinnin mahdollisiin kriisi- tai poikkeustilanteisiin.

Henkilökunnan turvallisuuskoulutukset, kuten ensiapukoulutus ja väkivaltatilanteiden hallinta, pidetään ajantasaisina ja säännöllisinä, jotta henkilöstö osaa toimia turvallisesti kaikissa olosuhteissa. Lisäksi noudatetaan lakisääteisiä tarkastuksia, kuten palo- ja terveystarkastuksia, jotka suoritetaan määräajoin ympäristön turvallisuuden ja terveellisyden varmistamiseksi.

Selkeät ohjeistukset ja toimintamallit on laadittu ja ovat helposti henkilöstön saatavilla sähköisessä toimintaympäristössä. Näin varmistetaan, että kaikilla on yhteinen käsitys siitä, miten toimia eri tilanteissa ja miten asiakasturvallisuutta edistetään kaikissa olosuhteissa.

Palveluntuottaja varmistaa alihankkijalta ostettujen palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden pyytämällä alihankkijalta omavalvontasuunnitelman sekä vuosittain tuotetut omavalvontaraportit ja asiakastyytyväisyyskyselyjen koosteen.

Seuraavat ohjeistukset, jotka liittyvät laadun varmistamiseen, ovat henkilöstön käytettävissä sähköisessä toimintaympäristössä:

- omavalvontasuunnitelma
- riskienhallintaohjeistus
- lakikoulutusten materiaalit
- dokumentoinnin ohjeet ja kirjaamiskoulutuksen materiaalit
- Tapaamispaikkatoimintaan tehdyt prosessit ja turvallisuusohjeistukset
- valmiussuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma
- turvallisuuskoulutusmateriaalit
- Sosiaalipalveluiden laatukäsikirja

4. Palveluiden laadulliset edellytykset

Neljä Astetta Oy kuuluu Avosylin-yhtymään, jossa avohuollon palveluista vastaava avohuoltopalveluiden johtaja Toni Sipiläinen toimii toimintayksikköjen päälliköiden esihenkilönä sekä johtoryhmätyöskentelyn johtajana.

Avosylin-yhtymässä toimii yhteinen laatutyöryhmä, yhtiön johtoryhmä ja yrityskohtaiset johtoryhmät. Yhtiön yhteisessä laatutyöryhmässä on edustus avohuollon vastaavalta henkilöltä sekä johtavilta palvelupäälliköiltä. Laatutyöryhmä kokoontuu vähintään kerran kolmessa kuukaudessa ja vastaa toiminnan kehittämisestä yhtiön strategian mukaisesti.

Neljän Asteen johtoryhmä kokoontuu vähintään kerran kuukaudessa. Johtoryhmään kuuluvat avohuollonpalveluiden johtaja, toimintayksiköiden päälliköt sekä henkilöstö- ja talousjohtaja. Johtoryhmän työskentely ja yhteistyö ovat tiiviitä myös kokouskertojen ulkopuolella.

Mahdolliset esiin tulleet laatu- ja turvallisuusongelmat sekä uhka- ja vaaratilanteet käsitellään sekä laatutyöryhmässä että yrityksen johtoryhmässä. Näissä ryhmissä päätetään tarvittavista toimenpiteistä ja ohjeistuksista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavia tilanteita jatkossa. Johtoryhmässä tarkastellaan myös henkilöstön koulutustarpeita ja laaditaan koulutussuunnitelma hyvinvointialueiden ohjeistusten, lainsäädännön, arjessa havaittujen tarpeiden sekä henkilöstön toiveiden perusteella.

Arjessa ilmenevissä riskitilanteissa työntekijät tiedottavat mahdollisimman omalle esihenkilölle ja tarvittaessa avohuollonpalveluiden johtajalle. Nämä vastaavat tilanteen johtamisesta, ohjeistuksesta sekä siitä, että tarvittava jatkokäsittely toteutetaan asianosaisten kesken.

Avopalveluiden johtaja ja päälliköt vastaavat yhdessä Neljä Astetta Oy:n toiminnasta, laadunhallinnasta, omavalvontasuunnitelmasta ja sen toteutumisen seurannasta. He huolehtivat siitä, että henkilöstöllä on aina ajantasainen tieto toimintaa ohjaavista laeista, ohjeista ja prosesseista.

Toimintayksikön toiminnasta kokonaisuudessaan vastaa palvelupäällikkö Noora Sallinen-Berg, joka varmistaa arjen sujuvuuden sekä henkilöstön ohjauksen. Päällikkö vastaa myös siitä, että palvelut täyttävät kaikki lainsäädännön, ohjeistusten ja sopimusten edellyttämät vaatimukset sekä siitä, että toimintayksikön resurssit ovat riittävät ja tarkoituksenmukaiset.

Päällikkö valvoo palvelun toteutumista päivittäisellä tasolla ja varmistaa, että toiminta noudattaa säädettyjä standardeja. Tähän sisältyy säännöllisiä tarkastuksia, asiakaspalautteen keräämistä ja tarvittavien toimenpiteiden tekemistä, mikäli havaitaan puutteita tai riskejä. Osana omavalvontaa toteutetaan myös sisäisiä auditointeja ja arviointeja, joiden avulla tunnistetaan kehittämiskohteita ja varmistetaan, että toiminta on jatkuvasti laadukasta ja lainsäädännön mukaista.

Palvelun laadunhallintaa ja perehdytystä varten on dokumentoitu Neljä Astetta Oy:n sosiaalipalveluiden keskeiset prosessit ja ohjeistukset laatukäsikirjaan, jossa on aukikirjoitettu palveluiden taustalla olevat käyttöteoriat. Neljän Asteen ydinteoriat ovat MES®, Person Brain™ ja Dialogisuus. Muita tärkeitä työskentelyä ohjaavia viitekehyksiä ovat verkostotyö ja yhteisöllisyys, reflektiivisyys, mallioppiminen, kiintymyksen keskeisyys, vertaisuus, ratkaisukeskeisyys, systeemisyys, luontoavusteisuus, voimavarakeskeisyys ja narratiivisuus.

4.1. Neljä Astetta Oy:n laatukriteerit

1. Myönteisten ja kestävien muutosten saavuttaminen asiakastyössä
2. Laadukas ja osallistava dokumentointi
3. Tyytyväiset ja sitoutuneet palvelun käyttäjät
4. Ammattitaitoinen, tyytyväinen ja hyvinvoiva henkilökunta
5. Kestävä hyvinvointi

YK:n lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus on huomioitu Neljä Astetta Oy:n sosiaalipalveluiden käytännöissä kuten myös Kansallinen Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen kuntaliiton julkaisema lastensuojelutyön laatusuositus ja sen sisällöt. Laatusuosituksessa on kuvattu viisi eettistä periaatetta. Eettiset periaatteet läpäisevät kaiken lastensuojelutyön. Laatusuosituksen tavoitteet ja ovat läsnä kaikessa Neljän Asteen asiakastyössä, oli se sitten lastensuojelulain tai sosiaalihuoltolain perusteella toteutettavaa. Noudatettavat eettiset periaatteet ovat:

1. Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet
2. Lapsen etu
3. Vuorovaikutus
4. Ammattihenkilöstön työn laatu
5. Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Neljän Asteen sosiaalipalveluiden painopisteenä on hyvin usein vanhemmuuden tukeminen. Kaikki Neljän Asteen työskentely, myös vanhemmuuden tuki, toteutetaan huomioiden ensisijaisesti lapsen etu. Neljällä Asteella lapsen etua arvioitaessa kiinnitetään huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:

1. Tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
2. Mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon
3. Taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen
4. Turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden
5. Itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen
6. Mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä
7. Kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.

5. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Neljä Astetta palveluiden tilaajina toimivat pääosin hyvinvointialueet. Asiakkaita ovat niin lastensuojelun piirissä olevat lapset, nuoret ja heidän perheensä, kuin sosiaalihuoltolain alaisten palveluiden tarpeessa olevat lapset ja perheet. Jokaisella asiakasperheellä on oma perhetyöntekijä.

Neljä Astetta Oy käyttää omaa palvelusopimustaan kuntien kanssa. Niiden kuntien kohdalla, joissa kilpailutus on tehty, käytetään kilpailutuksessa olevaa sopimus pohjaa. Sopimuksessa on määriteltynä palvelun kesto, dokumentointiin liittyvät sopimukset, tapaamis- ja tuntimäärät asiakastyöhön, laskutukseen liittyvät ehdot, asiakassuunnitelmaan sovitut palaverikäytännöt, sopimuksen purkamiseen liittyvät ehdot ja salassapitovelvollisuus. Sopimuksia tehdään aina kaksi kappaletta, joista toinen jää palvelun tilaajalle ja toinen palvelun tuottajalle. Neljä Astetta käy läpi sopimukseen liittyvät ehdot myös asiakkaan kanssa asiakaspalaverissa ja palvelun esittelytilaisuudessa.

5.1. Palvelutarpeen arviointi

5.1.1. Toteuttamissuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta

Neljän Asteen asiakkaiden palvelutarve arvioidaan ensikädessä kunnan asiakastyössä. Palvelun tilaaja tekee asiakaspalaverissa sovituista asioista asiakassuunnitelman laissa määritetyllä tavalla. Neljä Astetta Oy:n perhetyöntekijä käy suunnitelman läpi perheen kanssa ja tekee kuukausitasolla näihin tavoitteisiin tähtäävän toteuttamissuunnitelman.

Toteuttamissuunnitelma tarkastellaan säännöllisen väliajoin asiakaspalaverissa. Palaverissa arvioidaan palvelun tarvetta ja keskustellaan työskentelystä saadusta palautteesta. Palaveriin osallistuvat aina vastaava sosiaalityöntekijä, asiakasperhe ja perhetyöntekijä. Tarvittaessa alueen esihenkilö on myös läsnä. Tarvittaessa palaveriin voidaan kutsua myös muita tahoja huoltajien suostumuksella.

5.1.2. Toteuttamissuunnitelma ja osallisuus

Kun Neljän Asteen asiakkaiden palvelutarve on arvioitu kunnan asiakastyössä, ohjautuu asiakas Neljän Asteen palveluihin. Melko usein on niin, että asiakastyön tilaus ei vielä sisällä kovinkaan konkreettista arviota asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Tämän vuoksi Neljän Asteen asiakastyön ensimmäiset tapaamiset ovat tilanteita, jossa viedään palvelutilausta konkreettialueelle asiakasta osallistamalla.

Yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan hänen elämäntilannettaan ja niitä haasteita, joihin haluttaisiin muutosta. Yhdessä asiakkaan kanssa tehtävällä tilannekuvalla ja arviolla viedään asiakastyön tilauksessa usein ylätasolla nimetyt haasteet arjen tason konkretiaksi, joka antaa suunnan Neljän Asteen asiakkaalle tekemän toteuttamissuunnitelman konkreettisille tavoitteille ja keinoille.

Asiakkaan palvelutilauksen, toteuttamissuunnitelman ja asiakassuunnitelman etenemistä seurataan dokumentoinnin, yhdessä asiakkaan kanssa tehtävän arvioinnin ja asiakaspalavereiden avulla. Neljällä Asteella asiakkaan asiakasprosessin aikaista palveluntarvetta ja kehittymistä arvioidaan Neljän Asteen asteprosessin avulla, jotka on kuvattu Neljän Asteen laatukäsikirjassa. Neljän Asteen asiakkaalle tekemä toteuttamissuunnitelma on jatkuvasti päivittyvä suunnitelma, jonka tavoitteet ja keinot muuttuvat sitä mukaa, kuin asiakkaan tilanne ja palvelutarve muuttuu. Asiakasperhe/nuori osallistuu itse työn suunnitteluun ja voi siten vaikuttaa palvelun sisältöön huomattavasti.

Neljän Asteen dokumentointi on asiakasta osallistava. Perhetyön dokumentointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakastyön tapaamisen lopuksi. Tämä on myös yhteinen asiakkaan kanssa tehtävän reflektoinnin väline. Kaikki palvelun aikainen dokumentointi käydään läpi asiakasperheen huoltajan ja lapsen kanssa. Lähiesihenkilö lukee dokumentit läpi aina ennen niiden lähettämistä ja vastaa näin ollen työn tavoitteellisuudesta.

Neljän Asteen työskentelytapa on tarpeidentäyttökeskeinen ja asiakasta osallistava. Hyvin keskeisessä asemassa työskentelyä on asiakkaan omat tarpeet. Useilla erilaisilla Neljän Asteen laatukäsikirjassa kuvatuilla menetelmillä ja välineillä sekä työskentelyotteella autetaan asiakasta tunnistamaan paremmin omia ja perheensä tarpeita. Neljän Asteen työskentelyn onnistuneisuus perustuu monelta osin siihen, että asiakas pystyy sitoutumaan työskentelyyn. Tämä edellyttää sitä, että asiakas voi kokea tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi ja että asiakastyössä edetään prosessuaalisesti kunakin hetkenä tunnistettujen valmiuksien mukaisesti. Neljän Asteen työskentelytapaan kuuluu erilaisten vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien esille nostamista, joka mahdollistaa etenemisen ja työskentelemisen asiakkaan tunnistamien tarpeiden parissa. Tämä auttaa asiakkaan sitouttamista työskentelyyn sekä siltaa mahdollisuuksia edetä myös muissa asiakkaan, palvelun tilaajan ja perhetyön kuluessa ilmenneiden haasteiden parissa.

Asiakasperheen läheisiä osallistetaan asiakastyöhön ja palvelutarpeen arviointiin kunnan palvelutilauksessa sovitulla tavalla ja asiakkaan toiveiden mukaisesti, kun se on asiakasperheen lasten edun mukaista.

6. Asiakkaan kohtelu

6.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Neljän Asteen tuottamat sosiaalipalvelut ovat pääsääntöisesti joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain alaisia palvelutilauksia. Mikäli Neljältä Asteelta tilataan lastensuojelulain alaisia palveluita, on nämä pääsääntöisesti avohuollon tukitoimia. Palveluiden luonteen vuoksi Neljän Asteen palvelutilauksiin ei liity tilanteita, joissa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta olisi rajoitettu. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa rajoittamistoimenpiteet eivät ole mahdollisia. Neljä Astetta Oy:n tuottamat palvelut pohjautuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakkaalla on Neljän Asteen palveluissa täysi itsemääräämisoikeus. Palvelusopimukseen on kirjattu ehto, että palvelu voidaan lopettaa välittömästi, jos asiakas ei itse halua jatkaa palvelussa.

Teoriassa on kuitenkin mahdollista, että Neljän Asteen asiakkuudessa olevat asiakkaat saattavat kokea asiakkuutensa ja asiakkuudessa tapahtuvan ohjannan myötä, että heidän itsemääräämisoikeutensa ja yksityisyytensä on rajoitettu ja että heidän mahdollisuutensa yksilölliseen ja omannäköiseen elämään on tukitoimien myötä kavennettu.

Neljä Astetta pyrkii asiakastyössään jatkuvasti vahvistamaan asiakkaan omaa **toimijuutta**. Kokemus omasta toimijuudesta sekä sitouttaa asiakasta asiakasprosessiin, että myös voimauttaa, antaen tunteen kyvykkyydestä muutostyöskentelyyn. Neljän Asteen työskentelytapa on asiakasta **osallistava**. Sitä kuvataan luvussa *toteuttamissuunnitelma ja osallisuus*. Osallistava ja toimijuutta tukeva työskentelytapa ei kavenna asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Neljän Asteen **tarpeidentäyttökeskeinen työskentelytapa** lähtee siitä, että asiakasta autetaan tunnistamaan omia ja perheensä tarpeita. Asiakkaita tuetaan sellaisessa muutostyöskentelyssä, joka on asiakasperheen näköistä. Neljän Asteen **monimuotoisen rakkauden periaate** ja työskentelytapa auttaa hahmottamaan tapoja hyväksyä itsensä ja muut, olla oma itsensä ja olla omanlaisensa samalla, kun kaikkien elämänolosuhteet ovat tulleet tarpeiden mukaisesti turvatuiksi.

Neljän Asteen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistaa se, että ennen palvelun alkua jokaiselle asiakasperheelle esitellään Neljä Astetta Oy:n palveluprosessi ja **selvitetään asiakkaan oma kokemus palvelun tarpeesta. Asiakas hyväksyy**

palvelun alkamisen ja sisällön vasta tämän jälkeen. Tarve ja sisältö tarkistetaan aina asiakaspalaverissa.

Asiakasta osallistavan kirjaamisen työtapa on olennainen osa Neljän Asteen työtä, jossa sitä on tehty palveluiden perustamisesta vuodesta 2005 lähtien. Asiakastyön dokumentoinnissa **arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteutumista kuukausittain. Asiakkaan kanssa tuotetaan kuukausiraportit ja -suunnitelmat aina ennen kuin ne lähetetään palvelun tilaajalle eteenpäin. Asiakasperhe osallistuu kuukausittain työn suunnitteluun**, jossa määritetään seuraavan kuukauden tavoitteet yksilö-, perhe- ja verkostotyön osalle.

Neljän Asteen asiakas voi hakea apua oikeusturvakysymyksissä palvelua tilanneen hyvinvointialueen sosiaalivastaavalta ja kuluttajaneuvonnasta. Myös palvelua tilannut hyvinvointialueen edustaja ohjaa ja neuvoo sekä Neljä Astetta palveluntuottajaa että asiakasta asiakkuuteen liittyvissä oikeusturvakysymyksissä sekä valvoo tilaamansa palvelun laatua.

Neljän Asteen alueellisissa omavalvontasuunnitelmissa on yhteystiedot alueella toimiviin sosiaalivastaaviin ja kuluttajaneuvontaan sekä tietoa hyvinvointialueen yhteystahoista muistutusten vastaanottamiseksi.

Sosiaalivastaavan yleisesti tarjoamat palvelut ovat:

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvonnan kautta saatavat palvelut yleisesti ovat:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Neljän Asteen toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään Neljän Asteen johtoryhmässä. Palautteen luonteen mukaan Neljä Astetta tekee korjaavan toimenpiteen joko välittömästi tai kehittämissuunnitelman, jonka toteuttamalla rakenteellisia korjaavia toimenpiteitä pystytään suunnitelmallisesti tekemään. Toteutettavissa toimenpiteissä noudatetaan valvovien tahojen antamia määräaikoja, toimenpide-ehdotuksia ja määräyksiä.

6.2. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat Tove Munkberg, Jenni

Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska/
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

- Länsi-Uudenmaan hv-alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen

(vastaava) ja Terhi [Willberg sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

- Keski-Uudenmaan hv-alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat Susanna Honkala ja Anne Mikkonen / etunimi.sukunimi@keusote.fi

- Vantaan-Keravan hv-alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen/ Puh. 0941910230

- Itä-Uudenmaan hv-alueen sosiaali- ja potilasvastaavat Puhelinnumero: **040 514 2535** Sähköposti: **asiavastaava@itauusimaa.fi**

7. Muistutusten ja epäasiallisen kohtelun käsittely

7.1. Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelusta muistutus joko palvelun tilaajalle tai palvelun tuottajalle sosiaalihuoltolain asiakaslain 23 §:n mukaisesti. Mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutus ohjataan tekemään kirjallisesti, joka tulee osoittaa Neljän Asteen palveluista vastaavalle avopalveluiden johtajalle Toni Sipiläiselle tai hyvinvointialueen johtavalle viranomaiselle.

7.1.1. Muistutuksen ja kantelun käsittelyprosessi

1. Asiakas ilmoittaa epäkohdasta tai virheestä palvelussa

Asia käydään aina läpi oman esihenkilön ja asiakkaan kanssa ja epäkohta tai virhe pyritään hoitamaan keskustelun ja mahdollisten muiden toimenpiteiden kautta.

[Voit myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan tai terveydenhuollon asioissa potilasasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyssä.](#)

2. Ohjataan tekemään muistutus

Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kerro mahdollisimman tarkasti tapahtumasta, milloin ja missä se sattui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa tai hoidossa. Voit tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti tai käyttää lomaketta, joka yleensä löytyy toimintayksikön verkkosivuilta.

Lähetä muistutus Neljä Astetta Oy:n palveluista vastaavalle henkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Hänen täytyy selvittää asia ja vastata sinulle kirjallisesti. Vastaus annetaan noin kahden viikon sisällä. Tarvittaessa voidaan järjestää asian korjaamiseksi neuvottelu, johon osallistuu Neljän Asteen henkilökunta, asiakas ja palvelun tilaaja taho. Muistutukset kirjataan Avosylin yhtymässä sisäisesti, palveluista vastaava henkilö kirjaa muistutuksen ja selvityksen asian hoitamisesta. Muistutukset käsitellään laatutyöryhmässä

kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa tehdään vaadittavat muutokset omavalvontaan tai muihin ohjeistuksiin.

Jos sosiaalihuollon asiakas tai potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

3. Tee kantelu aluehallintavirastoon tai Valviraan

Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai Valviraan.

Valviraan kantelu tehdään, jos epäilet hoitovirheen johtaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen.

Voit tehdä kantelun sosiaalihuollon sähköisesti, tämän sivun lopusta löytyvällä sosiaalihuollon kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti.

[Valvira - Sähköinen asiointipalvelu.](#)

7.2. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus takaa asiakkaiden asiallista kohtelua sekä antaa toimintaväylän tilanteisiin, joissa epäasiallista kohtelua tai palvelun tuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 § 29, § 30) velvoittaa Neljän Asteen henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä Neljän Asteen toiminnasta vastaavalle avopalveluiden johtajalle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen Neljän Asteen avopalveluiden johtajan on ilmoitettava asiasta asiakkaan palvelun tilanneen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jonka järjestämisvastuulla Neljältä Asteelta tilattu palvelu on. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Eri

hyvinvointialueilla, jotka ovat tilanneet Neljän Asteen palveluita, on yksilöllisiä ohjeita siitä, mihin osoitteeseen SHL-ilmoitukset osoitetaan. Tämä on syytä tarkistaa alueellisista omavalvontasuunnitelmista ja/tai palvelua tilanneiden hyvinvointialueiden palveluita koskevista ohjeista ja sopimuksista. Hyvinvointialueilla on omat prosessinsa, joiden mukaisesti SHL-ilmoitusten käsittely heidän tahoillaan tapahtuu. Asian käsittelijöitä tilanneessa kunnassa voi olla palvelutilauksesta vastannut viranhaltija, johtava viranhaltija, asianomaisen vastuualueen tai palvelualueen johtaja. Ilmoitusvelvollisuus käydään henkilöstön kanssa läpi osana perehdytysohjelmaa ja tarvittaessa muistutetaan henkilökunnan intran tai henkilöstön tapaamisten yhteydessä. Neljä Astetta Oy:n päivystäjät tukevat henkilökuntaa vuorokauden ympäri puhelimitse, heiltä saa tarvittaessa ohjeistukset ilmoitusten tekemiseen.

Laatupoikkeamia, vaaratilanteita, tietosuojaa ja uhkatilanteita varten Neljä Astetta Oy:llä on oma ilmoitusjärjestelmä intrassa. Jos työntekijä havaitsee epäkohdan, tai toimii väärin, joutuu uhka- tai vaaratilanteeseen, asiakas joutuu uhka- tai vaaratilanteeseen tai alihankkijan toiminnassa havaitaan vastaavaa toimintaa, tehdään ilmoitus järjestelmään, joka välitetään automaattisesti toimitusjohtajalla, avopalveluiden johtajalla, henkilöstöjohtajalla, aluejohtajalle ja työntekijän omalle lähiesihenkilölle, näin ollen epäkohtiin tai uhkatilanteisiin reagoidaan välittömästi. Kaikki ilmoitukset tilastoidaan ja käydään läpi kvartaaleittain omavalvontaohjelman mukaisesti ja raportoidaan sekä tehdään tarvittavat muutokset toimintaohjeisiin ja omavalvontasuunnitelmiin.

Mikäli Neljä Astetta ei saa korjattua tunnistettua epäkohtaa, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 39). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Tämän **omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä.**

8. Henkilöstö

Neljä Astetta Oy:n Uudenmaan tiimissä työskentelee 11 perhetyöntekijää ja kaksi esihenkilöä. Näistä työntekijöistä 11 on toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa. Kaikilla työntekijöillä on ammattikorkeakoulutason koulutus, joista sosionomi AMK koulutuksella on 10 työntekijää ja kolme yhteisöpedagogia AMK. Jokaisella työntekijällä on lisäkoulutuksia, jotka tukevat työn tekemistä avohuollon palveluissa. Mahdollisiin sijaistuksiin käytössämme on Kymenlaakson tiimi, jossa työskentelee 4 perhetyöntekijää. Uudenmaan tiimin tukena ovat psykologi/psykoterapeutti ja sosiaalityöntekijä, jota tiimi voi konsultoida ja tarvittaessa kutsua mukaan asiakastyöhön tarpeen mukaisesti. Alueella työskentelee 4 psykoterapeuttia alihankintasopimuksella, kaikki ovat erikoistuneet pari- ja perheterapiaan.

Neljän Asteen henkilöstöhallinnossa on tuotettu seuraavat toimintaohjeet takaavat työntekijöiden ohjeiden mukaista toimintaa.

Linjaukset:

- Henkilöstösuunnitelma

Toimintaohjeet:

- Prosessinohjeet ja kuukausirakenteet jokaiselle työntekijälle
- Palveluiden prosessinohjeet
- Perehdytysprosessiohjeet
- Ohjeet sairaslomasta ilmoittamiseen
- Ohjeet palkkatietojen ilmoittamiseen
- Ohjeet työajanseurannan käyttöön
- Ohjeet asiakastietojen käyttöön
- Ohjeet vaaratilanteiden ilmoittamiseen
- Toimintaohje väkivaltatilanne asiakkaan kanssa
- Työmatkaohje
- Ergonomiaohjeet
- Työterveyshuolto-ohjeet
- Ohjeet tietoturvasta
- Ohjeet asiakkaan kuljettamiseen omalla autolla
- Varhaisen tuen malli

- Päihdeohjelma

8.1. Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten käyttöä pyritään minimoimaan ja palvelun laatu pyritään turvaamaan olemassa olevien resurssien sisällä niin että vaihtuvuus palvelun sisällä on pientä. Mikäli sijaisuuksia käytetään, jokainen sijainen rekrytoidaan ja perehdytetään prosessien mukaan palveluun ja sijaisuuksien aikana palveluprosessin toteutumista valvotaan esihenkilön toimesta viikkotasolla.

8.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Neljä Astetta Oy:n rekrytoinnissa käytetään kelpoisuusvaatimuksista säädettyä lakia (272/2005 sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimus). Työkokemus sosiaali- ja terveysalalta on ehdoton pääsyvaatimus. Lastensuojelun työkokemus katsotaan ratkaisevaksi. Koulutuksessa arvostamme sosionomin, yhteisöpedagogin, sairaanhoitajan, toimintaterapeutin ja perheterapian koulutuksia. Huomioimme myös toisen asteen tutkinnon suorittaneet hakijat, kun työkokemusta on riittävästi lastensuojelusta tai vastaavasta työtehtävästä. Työntekijän arvomaailman tulee kohdata Neljän Asteen ideologian, arvojen ja toimintaperiaatteiden kanssa.

Kotona ja asiakkaan omassa elinympäristössä tapahtuvan työn johdosta valitulla työntekijällä tulee olla riittävät vuorovaikutustaidot, joita arvioidaan puhelinhaastattelun ja varsinaisen työhaastattelun yhteydessä. Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus tarkistetaan. Seuraavat asiakirjat tarkistetaan työsopimusta tehtäessä:

- Rikosrekisteriotteet
- Tutkintotodistukset
- Työtodistukset
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri

Rekrytointiprosessin vastuualueet ja ohjeet ovat aluekohtaiset, hakuilmoitukset ja hakemusten käsittely tehdään keskitetysti.

- Tarpeen määrittäminen alueella
- Haun käynnistäminen

- Ulkoinen haku, sisäinen haku
- Hakemusten käsittely
- Työntekijän valinta
- Informointi
- Työntekijän aloitus

8.3. Henkilöstön perehdyttäminen

Perehdytysprosessiin kuuluu sähköisessä intranetissä suoritettavat perehdytysosiot ja kenttäperehdytys. Työsopimuksen teon yhteydessä tarkistetaan työntekijän tiedot.

Sähköisen oppimisympäristön sisällöt ovat:

Orientoiva perehdytys

- Avosylin-yhtymän esittely ja organisaatorakenne
- palvelumuodot
- perhetyöntekijän prosessinohjeet
- osallistava kirjaaminen

Tietosuoja ja tietoturva

Järjestelmät ja ohjelmat:

- Nappula
- Työvuorovelho
- Procountor
- Microsoft 365-palvelu

Kenttäperehdytykseen kuuluvat osiot ovat:

- Esihenkilön tapaaminen
- Tiimin tapaaminen
- Asiakasperheiden esittely
- Asiakasperheiden tapaamiset esihenkilön/mentorin kanssa
- Työsuunnitelman teko
- Järjestelmien käytön harjoittelu yhdessä esihenkilön/mentorin kanssa
- Tiivis kontakti esihenkilön kanssa
- Muu yksilöllinen perehdytys

8.4. Uuden työntekijän tietojen tarkistus

Seuraavat asiakirjat tarkistetaan työsopimusta tehtäessä:

- Rikosrekisteriotteet
- Tutkintotodistukset
- Työtodistukset
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri

Jokainen työntekijä sitoutuu salassapitoon työsopimuksen teon yhteydessä.

8.5. Henkilökunnan täydennyskoulutus

Yhtiön koulutustoiminnan tavoitteena on säilyttää yrityksen kilpailukyky ja edistää työntekijöiden osaamisen kehittymistä pitkälläkin tähtäimellä.

- Useampi työntekijä aloittaa varhaisen vuorovaikutus -koulutuksen, joka kestää koko vuoden. Sen kautta on tarkoitus entisestään vahvistaa yhtiön työntekijöiden ammatillista osaamista.
- Traumainformoitu työote -koulutus koko henkilöstölle sisäisesti.
- PersonBrain -koulutukset jatkuvat koko henkilöstölle.
- Lähtökohtaisesti kaikki vakituiset työntekijät osallistuvat yhtiön omaan ammatilliseen MES®-työmenetelmäkoulutukseen.
- Mahdollisuus osallistua PKS:n järjestämiin kiintymyssuhdekoulutuksiin.
- Työkäytössä olevien ohjelmistojen sisältöjä pyritään jatkuvasti kehittämään siihen suuntaan, että ne helpottaisivat ja tukisivat työsuoritusta mahdollisimman hyvin. Henkilöstö koulutetaan ohjelmistojen uusien ominaisuuksien käyttöön.
- Näiden lisäksi mahdollisuus myös yksilöllisiin, ammatillista kehittymistä tukeviin koulutuksiin erillisen hakemuksen kautta. Tämän on kirjattu erillinen koulutusten tukemisen ohjeistus, joka on käsitelty työsuojelutoimikunnassa ja hyväksytty maakonsernin johtoryhmässä.

Osa henkilöstöä käy MES®-ryhmänohjaaja koulutuksen. Koulutuksesta vastaa MES®-koulutuksen johtaja. Koulutus kestää kokonaisuudessaan 16 kuukautta (kerran kuukaudessa 8 tuntia) ja siihen sisältyy tutkintotyö. MES®-ryhmänohjaaja koulutuksen saaneet ohjaajat vievät sen omille alueen työntekijöilleen. Koulutus alueen työntekijöille järjestetään kerran kuukaudessa kolmen tunnin mittaisena. Koulutus on virallisesti rekisteröity Neljä Astetta Oy:lle.

Henkilöstöllä on hätäensiapukoulutus. Tarvittaessa henkilökunnalle ja esimiehille järjestetään koulutusta aihealueittain.

8.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Neljä Astetta Oy panostaa tärkeimpään voimavaraansa, henkilökuntaan, tarkkaan määriteltyjen rakenteiden ja suunnitelmallisuuden kautta, jotka ulottuvat viikottasolta vuositason seurantaan. Tarve- ja yksilölähtöinen esihenkilötyö sekä prosessiohjeiden ja rakenteiden toimivuus mahdollistuvat kuukausittaisten henkilökohtaisten esihenkilökohtaamisien kautta, joihin esihenkilö saa tarvittaessa johdon tukea omissa viikoittaisissa ohjauspuheluissa sekä kuukausittaisissa ohjauspäivissä. Työntekijöiden palvelun tuntemista, tiimiytystä sekä pohjaa työssä jaksamiseen luodaan kuukausittaisissa, rakenteiltaan tarkkaan määrittelyissä, tiimipäivissä, opintopiireissä, MES®-koulutuksessa sekä työnohjauksessa.

- Prosessinohjeet
- Henkilökohtaisen tapaaminen esihenkilön kanssa kuukausittain
- Työnohjaus, tiimipäivä, opintopiiri ja MES®-koulutus kerran kuukaudessa
- Itseohjautuvat tiimien virkistäytymiset
- Henkilökohtaiset kehityskeskustelut kerran vuodessa
- Tietotekninen tuki ja puhelintuki
- 24 h -päivystyspuhelin kriisitilanteita varten
- Kentän tuki aluejohtajan kautta vaikeissa asiakastapauksissa
- Avosylin henkilöstökirje vähintään kerran kuukaudessa
- Kesä- ja joulujuhla
- Työterveyshuolto
- Varhaisen tuen ohjelma
- Päihdeohjelma

8.7. Henkilöstön riskien kartoitus, palaute ja seuranta

- Henkilöstön hyvinvointiin liittyvät riskit ja suunnitelma työterveyshuollon kanssa, työkalu: työterveyshuollon suunnitelma.
- Henkilöstöresurssit suhteessa asiakastyöhön, työkalu: tuntiseuranta viikoittain.
- Henkilöstön hyvinvointi, työkalu: henkilöstösuunnitelma, sisäiset ohjeet, henkilöstön tuen prosessiohjeet. Seuranta viikoittain aluejohtajien ja ylimmän

johdon viikkoraporteissa, joiden perusteella luodaan toimintasuunnitelmaa, mikäli poikkeamaa on.

- Henkilöstökysely vuosittain, joista johtopäätökset johtoryhmän käsittelyyn ja tiimeihin.
- Kehityskeskustelut esihenkilön kanssa kerran vuodessa, josta henkilökohtainen suunnitelma toteutettavaksi.
- Kohtaamisen oman esihenkilön kanssa kerran kuukaudessa, jossa lyhyen aikavälin suunnitelma yhdessä työntekijän kanssa.
- Sairauspoissaoloseuranta, josta poikkeamissa suunnitelma yhdessä työterveyshuollon kanssa.
- Työsuojeluilmoitukset, joista tieto ylimmälle johdolle ja työsuojeluvaltuutetulle. Tuettu suunnitelma poikkeamatilanteissa yhdessä henkilöstöpäällikön kanssa.
- Vaara- ja uhkatilanneilmoituspolku, jossa välitön reagointi ja suunnitelma.

9. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Neljä Asetta tekee **tiivistä yhteistyötä** hyvinvointialueiden asiakkaiden vastuutyöntekijöiden kanssa asiakkaan palveluprosessin alusta alkaen. Vakiintuneena ja laajalle levinneenä palveluntuottajana Neljän Asteen aluejohtajilla, päälliköillä ja työntekijöillä on olemassa **hyvät yhteistyösuhteet ja yhteistyökäytännöt** alueensa palveluita tilaavien työntekijöihin. Tämän ansiosta Neljän Asteen perhetyöntekijät ovat tuttu toimijataho osallistumaan tarvittaessa asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa tehtävään työhön, mm. yhteistyöpalavereihin asiakkaan asiassa. Neljän Asteen työntekijät ovat pääsääntöisesti kokeneita alueensa palvelutuotannon ja yhteistyöverkostot hyvin tuntevia sosiaalipalvelualan ammattilaisia, mikä takaa ja mahdollistaa palvelurajat ylittäviä yhteistyösuhteita, tiedonkulkua ja siirtymiä eri palveluiden välillä, esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen.

Neljällä Asteella on **asiantuntijapalveluita toteuttava ja tuottava organisaation osa**, joka tukee Neljän Asteen asiakastyötä ja tarjoaa organisaatiossa oleviin **asiakasprosesseihin sosiaalityön, psykologin ja psyko- ja perheterapian palveluita**. Nämä asiantuntijapalvelut takaavat myös Neljän Asteen asiakastyön monialaisuutta sekä mahdollistavat asiantuntijaspesifejä organisaatorajat ylittäviä yhteistyösuhteita asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

10. Toimitilat ja välineet

Neljällä Asteella on toimitilojen käyttöä ohjaavat ohjeet. Toimitiloja käytetään asiakastapaamisten toteuttamiseen. Toimitiloissa on toiminnallisia eroja ja ne otetaan huomioon asiakastapaamisia järjestettäessä. Työskentely- ja toimitiloissa tapahtuvat asiakastapaamiset koordinoidaan yhteisen toimitilavarauskalenterin mukaan niin, että asiakkaiden yksityisyys ja asiakastyöskentelyn rauha säilyy riittävästi eikä päällekkäisiä tilavaroituksia pääse tapahtumaan. Toimitilaohjeet sisältävät ohjeet myös tilojen kunnossapidon ja siisteyden osalta.

Jokaisessa Neljän Asteen toimitilassa on kiinteistön omistajan toimesta tekemä koko kiinteistöä koskeva **pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys**. Neljä Astetta on täydentänyt näitä suunnitelmia ja selvityksiä omilla omia toimitiloja koskevilla pelastussuunnitelmilla ja poistumisturvallisuusselvityksillä, jotka huomioivat Neljän Asteen palveluiden luonteen ja toimitilojen erityisen käytön. Neljä Astetta Oy:n omat Aveckikouluttajat kouluttavat ja tekevät yhdessä henkilöstön kanssa turvallisuussuunnitelman jokaiseen toimitilaan erikseen. Käytössä on Securitaksen kautta turvapainike toimitiloihin, joissa järjestetään tapaamispaikkatoimintaan liittyviä palveluita.

Neljä Astetta Oy:n Uudenmaan päätoimitilat sijaitsevat osoitteessa Kutomotie 16 A, 00380 Helsinki. Toimitila on yhteiskäytössä Perhehoitokumppanit Suomessa Oy:n kanssa. Tiloissa on 7 huonetta, joista kaksi on erityisesti varattu valvottuihin ja tuettuihin tapaamisiin, huoneista on kaksi poistumistietä. Tiloissa on keittiö, jossa voi laittaa ruokaa ja ruokailla.

Muut toimipisteet sijaitsevat Porvoossa ja Keravalla osoitteissa Opintie 1, 06400 Porvoo ja Kumitehtaankatu 5, 04260 Kerava. Molemmat tilat soveltuvat tapaamispaikkatoimintaan.

11. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikki Neljän Asteen **asiakastieto säilytetään yrityksen asiakastietojärjestelmässä Nappulassa**, jonne tehdään kaikki asiakkaasta tehtävät kirjaukset ja kuukausikoosteet. Järjestelmä on turvallinen ja sinne pääsee kirjautumaan ainoastaan työkoneella, johon on asennettu Nappulavarmenne. Jokaiselle työntekijälle luodaan työsuhteen alussa käyttäjätunnus ja salasana, jonka avulla kirjaututaan järjestelmään. Nappulan käyttäjätunnusta ja salasanaa ei saa tallentaa automaattisesti täytettäviksi tiedoiksi. Jokaisella yrityksen työntekijällä on ohjelmaan oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana, jota vaihdetaan tarvittaessa. Jokaisesta käynnistä jää lokiin merkintä, kuka on käyttänyt kyseistä tiedostoa tai asiakirjaa. Nappula-asiakastietojärjestelmän kehittäjä ja ylläpitäjä on Fastroi Oy, joka takaa tietojärjestelmän tietoturvan ja jatkuvat päivitykset. Fastroi Nappula on luokiteltu sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäluokkaan B.

Neljällä Asteella ei ole käytössään kulunvalvontaan liittyviä teknologisia ratkaisuja muuta kuin toimitiloja koskevat hälytysjärjestelmät ja sähköiset lukot. Toimitiloissa ei ole kulunvalvontakameroita tai kutsulaitteita.

Avosylin-yhtymän kaikille operatiivisille yrityksille on laadittu tietoturvasuunnitelma 1.1.2025. Tämä dokumentti on Avosylin-yhtymän tietoturvasuunnitelma, jonka tarkoituksena on täyttää uuden asiakastietolain 703/2023, 77§ sekä THL:n määräys 3/2024 mukaiset velvoitteet. Suunnitelma sisältää asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

Aiemmin käytössä ollut omavalvontasuunnitelma vastasi sisällöltään tietoturvasuunnitelmaa, ja THL:n määräyksen 3/2024 myötä on päivitetty nykyiset omavalvontasuunnitelmat uusiksi tietoturvasuunnitelmiksi.

Tietoturvasuunnitelmaa tulee päivittää säännöllisesti, ja sen laadinnasta sekä noudattamisesta vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan vastaava johtaja. Suunnitelman tavoitteena on varmistaa tietojen turvallinen käsittely, suojata niitä riskeiltä, auttaa lakisääteisten vaatimusten noudattamisessa, turvata toiminnan jatkuvuus ja ohjeistaa henkilöstöä tietoturvakäytännöissä. Lisäksi se toimii työkaluna omavalvonnassa ja auditoinneissa, mikä parantaa tietoturvan tasoa jatkuvasti.

12. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Neljän Asteen asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista käsitellään tarkemmin Neljän Asteen tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelmassa sekä Neljän Asteen laatukäsikirjassa.

Neljän Asteen tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelmassa kuvataan henkilötietojen käsittelyn oikeusperiaatteet Neljällä Asteella, asiakastietojen käsittely, vaitiolovelvollisuutta turvaavat käytännöt, tietoturvakäytännöt, Nappula-asiakastietojärjestelmän ohjelmiston tietosuoja ja tietoturva, henkilökunnan tietojenkäsittely ja henkilöstön osallistaminen, säännölliset tietosuoja varmistavat auditoinnit, kehittämissuunnitelma ja seuranta- sekä rekisteriselosteet.

Henkilötietoja säilytetään, luovutetaan ja hävitetään palveluntilaajan arkistonmuodostussuunnitelman ja lainsäädännön mukaisesti. Asiakas voi pyytää omia asiakasasiakirjojaan ainoastaan rekisterinpitäjältä.

Tietosuojan todentuminen varmistetaan sisäisin auditoinnein kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Lokitiedot tarkastetaan kaksi kertaa vuodessa. Jokaiselta alueelta valitaan satunnainen työntekijä, jonka lokitiedot tarkastetaan viikon ajanjaksolta ja verrataan niitä hänellä oleviin asiakasperheisiin. Lisäksi lokitietojen tarkastuksia tehdään tarpeen mukaan, mikäli epäillään tietojen väärinkäyttöä.

Toimitilojen tietoturvasuus tarkastetaan kerran vuodessa: asiakirjojen lukollinen säilytystila, paperisilppuri/tietosuojasäiliö, arkaluontoista materiaalia ei ole näkyvillä. Mahdolliset puutteet korjaa alueen esihenkilö tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Tarkastuksesta vastaa tietosuojavastaava, tarvittaessa tietosuojavastaavan pyynnöstä aluejohtaja/palvelupäällikkö. Tarkastus tehdään henkilöstöpäällikön ja tietosuojavastaavan erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä läheltä piti ja riskitilanteita seurataan, analysoidaan ja hallitaan. Henkilökunnalla on tiedossa riskitilanteisiin liittyvät Critical Incident -käytännöt, joiden mukaisesti myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät riskitilanteen ilmoitetaan. Tietosuojavastaava kerää lokitietoa tapahtuneista tilanteista. Johtoryhmätasolla seurataan ja analysoidaan tapahtuneita tilanteita ja tehdään tarvittaessa organisaation tietoturva- ja tietosuojakäytäntöihin kehittämissuunnitelma.

Puitesopimusten mukaisesti, mahdollisesta asiakkaaseen liittyvästä henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta informoidaan palveluntilaajaa välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaitsemista. Tapahtuneista

tietoturvaloukkauksista, tietoturvaloukkauksien kriteerit huomioiden, tehdään ilmoitus myös tietosuojavaltuutetulle.

Tietosuojan omavalvontasuunnitelmassa ja **yllä kuvatut toimenpiteet varmistavat, että Neljällä Asteella noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä sosiaalipalvelutuottajille laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.**

Henkilöstön ja harjoittelijoiden **henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan perehdytys ja täydennyskoulutus varmistetaan Neljän Asteen sähköisessä intranetissä olevalla kaikille työntekijöille pakollisella tietoturva-kurssilla sekä siihen liitettyllä tentillä**, joka on läpäistävä joka vuosi. Tenttikysymykset muuttuvat vuotuisesti niiden teemojen mukaisesti, jotka ovat ajankohtaisia tai tietoturvaan liittyviä kehittämiskohteita Neljällä Asteella.

Esihenkilöiden tiivis seuranta ja ohjanta asiakastyön prosesseissa varmistaa, että **asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti**. Asiakastyön ja asiakastyön dokumentoinnin sisäinen auditointi on Neljällä Asteella läpi toimintavuoden tapahtuvaa ja systemaattista. Tätä toimintaa kuvataan omavalvontasuunnitelman kohdissa Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta sekä palvelun sisällön omavalvonta. Nämä toimintatavat lisävarmistavat, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti.

Neljä Astetta työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen monitahoisesti. Asiakastyön dokumentointi on olennainen osa Neljän Asteen suunnitelmallista työskentelyä, johon jokainen uusi työntekijä saa lähiesimieheltään tiiviin tuen ja seurannan. Perehtymistä Neljän Asteen asiakastyön dokumentoinnin toimintatapoihin ja vaatimukseen tukee yksityiskohtaiset **dokumentointia ja raportointia koskevat ohjeet Neljän Asteen laatuksikirjassa**, jotka ovat teemoiltaan seuraavat:

- Asiakastyön raportointi
- Tapaamisen suoritteen kirjaaminen
- Kuukausiraportti
- Osallistava kirjaaminen
- Raporttipohjat
- Nappula-asiakastietojärjestelmä

Neljällä Asteella on työntekijöitä, jotka ovat käyneet **Kansa-kirjaamiskoulutuksen**, jolla varmistetaan sosiaalihuollon asiakastietojen määrämuotoinen kirjaaminen. Neljän Asteen

sähköisessä intranetissä on kaikkien työntekijöiden saatavilla Kansa-kirjaamisvalmennusmateriaalit sekä sähköinen kurssi kirjaamisesta. Neljän Asteen Kansa-kirjaamisvalmentajat ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla kirjaamisen ohjaamisessa. He lisäkouluttavat jatkuvasti ja täydennyskouluttavat sisäisesti Neljän Asteen henkilökuntaa dokumentointiin liittyen.

Neljän Asteen tietosuojavastaavana toimii Jukka Sihlman, puh. 050 442 1298, etunimi.sukunimi(a)4astetta.fi.

Neljä Astetta Oy:n asiakastietolain 7 §:n mukainen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Avopalveluiden johtaja Toni Sipiläinen, 0456265100, toni.sipilainen@4astetta.fi.

Neljä Asteelle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

13. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Neljällä Asteella asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen tapahtuu moninaisten asiakaspalautekyselyjen myötä. Neljällä Asteella kerätään seuraavaa asiakaspalautetta:

Suosittelijaindeksi/NPS

- Asiakas
- Vanhemmat
- Sosiaalityöntekijät

Tyytyväisyys palveluun palvelun päättyessä

- Sosiaalityöntekijät
- Vanhemmat
- Lapset

Asiakastyytyväisyys asteikolla

- Perhetyön vanhempiasiakkaat
- Perhetyön lapsiasiakkaat
- Tukihenkilötyön vanhempiasiakkaat
- Tukihenkilötyön lapsiasiakkaat

13.1. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute kerätään ja raportoidaan Neljän Asteen johtoryhmälle analysoitavaksi kaksi kertaa vuodessa Roidu-järjestelmän avulla. Tämän lisäksi palvelun päättyessä asiakkaalle ja palvelun tilaajalle tehdään asiakastyytyväisyys kysely. Kerätyn asiakaspalautteen tulokset ovat myös osa Avosylin-yhtymän sosiaalipalveluiden omavalvontaraporttia ja ne käsitellään kolmen kuukauden välein laatukokouksessa. Asiakaspalautteen tulokset ja palvelun vaikuttavuuden arvioinnin tulokset antavat dataa omavalvonnan kehittämissuunnitelmaa varten (ks. tämän dokumentin kohta Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta).

Asiakaspalautteet käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain kaksi kertaa huhti- ja marraskuussa. Mahdolliset korjaavat toimenpiteet palveluun tai sisäiseen toimintaan tehdään tulosten analysointien jälkeen.

14. Omavalvonnan riskienhallinta

14.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Neljällä Asteella on toimintamallimalli riskitilanteiden tunnistamiseksi, ilmoittamiseksi ja hallinnaksi, *riskinhallinnan ohje ja siihen liittyvä ilmoituslomake*.

Neljän Asteen riskien hallitsemiseksi tehdyssä toimintaohjeessa on kuvattu erilaisia mahdollisia Neljä Astetta toimintaan ja palvelutuotantoon kuuluvia riskitilanteita ja liitetty kuhunkin riskitilanteeseen toimintaohje. Erilaisia mahdollisia riskejä on tunnistettu mm. asiakkaisiin ja henkilöstöön liittyvien vaara- ja uhkatilanteiden osalta, palvelun laadun osalta, asiakasturvallisuuden ja tietosuojan osalta ja henkilöstön toimintaan liittyen. Tunnistamista, käsittelyä ja riskeihin liittyvää laadunhallintaa helpottamaan eri riskitilannetyypeille on annettu koodit. Neljä Astetta Oy:n alueelliset tiimit tekevät vuosittain riskien ja työn vaarojen arvioinnin, jonka pohjalta tarvittaessa ohjeistuksia tai toimintaohjeita muutetaan.

Lisäksi Neljällä Asteella on toimintamalli palveluista tehtävien reklamaatioiden varalta. Työntekijät perehdytetään reklamaatioiden tunnistamiseen ja vastaanottamiseen ja toimintaohje niihin on henkilöstön saatavilla.

Neljä Astetta on varautunut mahdollisten riskien aktualisoitumiseen omalla päivystysjärjestelmällä, jossa jokaisena viikon päivänä läpi vuoden ja kellon ympäri on saatavilla päivystäjä, joka päivystysluonteisesti pystyy vastaanottamaan ja käsittelemään palveluihin ja palvelun käyttäjiin liittyviä riskitilanteita. Neljä Astetta on laatinut päivystystoimintaansa varten toimintamallin ja päivystysrinkiin työntekijöille päivystysohjeen ja koulutuksen päivystämiseen.

Neljä Astetta auditointijärjestelmä seuloo aktiivisesti palvelutuotannossa mahdollisesti olevia riskejä ja laatupoikkeamia. Yllättävien, palveluiden jatkuvuutta uhkaaviin riskien varalta, kuten kyberturvallisuusuhkien, luonnononnettomuuksien ja pandemioiden varalta, on tehty varautumissuunnittelua Avosylin-yhtymän *Palveluiden jatkuvuuden toimintasuunnitelmassa (Business Continuity Action Plan)*. Lisäksi kaikille Neljän Asteen alueille ja toimipisteille on tehty *valmiussuunnitelma*, joka kattaa monia erilaisia mahdollisia yhteiskunnan häiriötilanteita, varautumisen niihin sekä toimintaohjeen häiriötilanteessa. Tällaisia valmiussuunnitelmassa huomioituja yhteiskunnan häiriötilanteita on mm.: sähkönjakelun häiriöt, vedenjakelun häiriöt, vaarat, jotka vaativat sisälle suojatumista (esim. säteilyvaara), tietoliikenneverkkohäiriöt, voimakkaat myrskyt, ääriämpötilat, lääke- ja ruokahuollon

ongelmat, pandemia, väkivallan uhka (pommiuhka, sotatilanne tms.), tulva, tulipalo. Uudenmaan valmius- ja jatkuvuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaa alueen palvelupäällikkö Noora Sallinen-Berg ja hänen sijaisenaan toimii avopalveluiden johtaja Toni Sipiläinen.

COVID-19 tartuntariskin minimoiseksi on tehty seuraavat omavalvontasuunnitelman liitteenä (saatavilla pyydettyessä) olevat alla mainitut ohjeet, joiden avulla jatkuvasti arvioidaan tartuntariskitasoa palveluiden tuottamisessa sekä ohjataan henkilökuntaa olosuhteeseen nähden parhaaseen mahdolliseen varautumisen tasoon.

Avosylin-yhtymän ja Neljän Asteen COVID-19 riskitilanteita minimoivat ja palveluiden jatkuvuutta turvaavat menettelytapaohjeet – *paikalliset tartunnan torjuntaohjeet (dokumentit omavalvontasuunnitelman liitteinä)*.

Avosylin-yhtymän yhteiset ohjeet, jotka ohjaavat myös Neljän Asteen palveluita:

- Kotikäynnit ja asiakkaidenkohtaaminen mahdollisen, epäillyn tai varmistuneen covid-19 viruksenaikana - Yleisohje
- Liite 1. Covid-19 tilannearvio ennen kotikäyntiä ja kohtaamista
- Liite 2. Tavanomaiset varotoimet kotikäynneillä ja kohtaamisissa COVID-19 pandemian aikana
- Liite 3. Kotikäynnit ja kohtaamiset COVID-19 riskiryhmiin kuuluvien kanssa, sekä silloin, kun asiakkaalla on COVID-19 tautiin sopivat oireet
- Liite 4. Henkilökohtaisten suojarusteiden käyttö
- THL:n käsienpesuohje
- THL:n käsihuuheohje

14.2. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Neljän Asteen riskitilanneraportointia varten on oma toimintamallinsa, joka takaa sen, että riskitilanteeseen joutuva ilmoittaa asian riskin vakavuuden mukaan joko välittömästi tai määritellyn aikajanan puitteissa, lähiesihenkilölleen, joka arvioi tilanteessa mahdollisesti tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Kaikki riskitilanteen kirjataan riskitilanteita varten tehtyyn *riskitilanteiden lomakkeeseen*, ja tallennetaan niille kuuluvan paikkaan. Asiakastilanteisiin liittyvät riskitilanteet kirjataan ja tallennetaan asiakastietojärjestelmä Nappulaan asiakkaan tietoihin ja raportoidaan palvelun tilaajalle riskin vakavuuden mukaan joko

välittömästi, seuraavana päivänä tai saman viikon aikana tai normaalin raportointisyklin puitteissa. Henkilöstöön liittyvät riskit kirjataan ja tallennetaan henkilöstön kansioihin ja organisaatioon liittyvät riskit organisaation kansioihin.

14.3. Riskienhallinnan työnjako

Riskitilanteet hoidetaan välittömästi osana asiakastyötä asiakkaasta vastaavan työntekijän ja hänen lähiesihenkilönsä työskentelyllä. Riskin vakavuusasteesta ja tyypistä riippuen riskitilanteen käsittelyyn osallistuvat Neljä Astetta avopalveluiden johtaja, toimitusjohtaja, henkilöstöjohtaja, esihenkilöt ja asiantuntijoita sekä asiakkaan vastaavaa työntekijää kunnasta.

Kaikista vakavamman luokan riskitilanteista tulee tieto organisaation toimitusjohtajalle, joka huolehtii riskitilanteiden seurannasta ja niiden käsittelyn etenemisestä prosessin mukaisesti. Tapahtuneet riskitilanteet kootaan ja analysoidaan kvartaaleittain (kolmen kuukauden välein) laatutyöryhmän toimesta. Mikäli riskitilanteen ovat vakavia, ne käsitellään ja analysoidaan välittömästi.

Myös reklamaatioprosessin ja päivystyksen kautta tulevia riskitilanteita seurataan ja käsitellään edellisellä tavalla.

Auditointiprosessien kautta tuleva tieto kootaan ja analysoidaan kvartaaleittain (joka kolmas kuukausi).

Mikäli COVID-19 pandemia tai muu pandemia vaarantaa asiakastyötä otetaan Neljällä Asteella käyttöön tautitilannetta aktiivisesti seuraava pandemia työryhmä, joka kiinnittää huomion riskitilanteisiin palvelutuotannossa sekä palveluiden piirissä ilmenneisiin tautitapauksiin tai altistumisiin. Pandemiatyöryhmä antaa tarvittaessa menettelytapaohjeita havaitessaan tarpeen lisäohjeistukseen tai lisävarautumiseen palveluita tuotettaessa. Mikäli yhteiskunnassa esiintyy valmiussuunnitelmassa mainittuja tai muita merkittäviä palvelutuotantoon vaikuttavia yhteiskunnan häiriötilanteita, kokoontuu pandemiatyöryhmää vastaava työryhmä ottamaan haltuun näköpiirissä olevaa tai tapahtunutta yhteiskunnan häiriötilannetta ja sen vaikutuksia sekä koordinoimaan varautumista sekä toimintaa häiriötilanteessa.

15. Ostopalvelut ja alihankinta

Neljä Astetta Oy vastaa kokonaisuudessaan tuottamistaan palveluista sekä myös alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta ja asiakasturvallisuudesta.

Alihankintana tuotettujen palveluiden laatua, asiakasturvallisuutta sekä vaatimustenmukaisuutta varmistetaan seuraamalla palveluntuottajien toteuttamia asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä keräämällä osana Neljä Astetta Oy:n omia asiakastyytyväisyyskyselyjä palautetta myös alihankintana tuotettujen palveluiden palvelukokemuksista. Alihankkijoiden palvelun toteutumista seurataan samalla tavalla kuin Neljän Asteen omien työntekijöiden toteuttamaa työtä.

Palveluita alihankkijalta hankittaessa varmistetaan aina, että palveluntuottajan henkilöstön koulutustaustat ja osaaminen täyttävät hyvinvointialueiden sopimuksissa asetetut vaatimukset. Lisäksi Neljä Astetta Oy edellyttää, että kaikilla alihankintana palveluja tuottavilla palveluntuottajilla on ajantasainen ja toiminnassa käytössä oleva omavalvontasuunnitelma

Uudenmaan alueen alihankinta koostuu psykoterapi palveluntuottajista:

- TMI JUSSI RIEKKINEN(3339386-7)
- TMI MARKO VÄLITALO (2554282-6)
- TERVEYSPALVELUT PETRI HEIKKILÄ TMI (1354661-9)
- PSYKOTERAPIA MARJAANA VARJOPURO (2030844-0)

16. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

16.1. Toimeenpano

Neljä Astetta Oy:n omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma ovat nähtävillä yrityksen ja Avosylin yhtymän verkkosivuilla, henkilöstön intrassa sekä paperisena versiona Neljän Asteen toimitiloissa.

16.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kehittämissuunnitelma

Neljä Astetta tekee jatkuvaa omavalvontaa ja kerää säännöllisesti seurantatietoa mahdollisten laatupoikkeamien, epäkohtien ja kriittisten tilanteiden havaitsemiseksi. Omavalvontasuunnitelmassa kuvastusta, Neljällä Asteella aktiivisesti läpi toimintavuoden kerättävästä tiedosta, koostetaan kvartaaleittain (neljä kertaa vuodessa) raportti johtoryhmän analysoitavaksi. Johtoryhmä raportin saatuaan asettaa mahdollisia kehittämistoimenpiteitä tai reagoi tarvittaessa välittömästi. Raportti julkaistaan Avosylin yhtymän internetsivuilla ja kaikkien operatiivisten yhtiöiden internetsivuilla. Kehittämistoimenpiteet käydään henkilöstön tapaamisilla ja alueellisissa tiimeissä läpi ja ohjeistukset uusitaan henkilökunnan intraan.

Neljä Astetta Oy:n avopalveluista vastaava johtaja Toni Sipiläinen ja alueelliset esihenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistamisesta kaikissa yksiköissä ja huolehtii sen päivittämisestä vähintään neljän kuukauden välein. Mahdolliset päivitykset ja uudet ohjeistukset sovitaan laatutyöryhmän kokouksissa kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa myös muulloin. Tarkastus- ja päivitysjaksot sijoittuvat seuraaviin ajankohtiin:

- Tammikuu
- Huhtikuu
- Elokuu
- Lokakuu

Päivitetty omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalavereissa ja se dokumentoidaan tiimimuistioihin. Toimintayksiköiden esihenkilöt varmistavat henkilöstön sitouttamisen omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Päivitetty 10.3.2026 Helsingissä

Toni Sipiläinen

Avopalveluiden johtaja

Neljä Astetta Oy

Avosylin-yhtymä