

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Neljä Astetta Oy, avopalvelut Kymenlaakso ja
Etelä-Karjala



Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
Neljän Asteen perustiedot	3
Neljän Asteen toimilupatiedot	3
Ilmoituksenvarainen toiminta ja sitä koskevat tiedot	3
Neljän Asteen palvelumuodot ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	4
Palveluntuottajaa koskevat alueelliset tiedot	4
2. Omavalvontasuunnitelma	5
Neljä Astetta avopalvelut Kymenlaakso ja Etelä-Karjala	5
Alueiden toimipisteiden sijainti	5
Kymenlaakso ja Etelä-Karjalan palvelualueella tuotetaan seuraavia palveluita	5
Alueen vastaava esihenkilö yhteystietoineen	5
3. Toimintayksikön tiedot	6
Palvelujen vastuuhenkilö	6
Alueella tuotettavat palvelut:	6
Alueen omavalvonnasta vastaavien henkilöiden tiedot ja kuvaus alueen toiminnan omavalvonnasta	6
Neljän Asteen toiminnasta vastaavat seuraavat henkilöt	7
Neljän Asteen vastaavat esihenkilöt	7
Eteläinen Suomi	7
Pohjoinen Suomi	8
Palvelut, joita Neljä Astetta tuottaa alihankintana	8
4. Neljän Asteen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	10
Toiminta-ajatus	10
Arvot	11
Toimintaperiaatteet	11
5. Omavalvonnan toimeenpano	14
Riskinhallinta	14
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	14
Avosylin Yhtymän yhteiset ohjeet, jotka ohjaavat myös Neljän Asteen palveluita:	15
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	15
Riskienhallinnan työnjako	16
Epäkohtien käsittely	17
Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt	19
Riskien tunnistaminen	20
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	20
Korjaavat toimenpiteet	21
Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	21
Muutoksista tiedottaminen	22
6. Asiakkaan asema ja oikeudet	23
Palvelutarpeen arviointi	23
Palvelusuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta	23

Palvelusuunnitelma ja osallisuus	23
Palvelusuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen	25
Asiakkaan kohtelu	25
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	25
Asiakkaan asiallinen kohtelu	26
Asiakkaan kokemus epäasiallinen kohtelu tai tyytymättömyys ja niistä ilmoittaminen	27
Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	29
Muistutus	30
Asiakaspalautteet ja asiakkaan osallisuus palvelun kehittämiseen	32
Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	32
Asiakkaan oikeusturva	33
7. Palvelun sisällön omavalvonta.....	34
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	34
Monialainen yhteistyö.....	34
Palvelun sisällön omavalvonta.....	35
Omavalvonta.....	35
Sisäiset auditoinnit	36
Havainnoinnit.....	36
Laatupoikkeamat.....	37
8. Asiakasturvallisuus	38
Henkilöstö.....	38
Sijaisten käytön periaatteet	39
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	39
Henkilöstön perehdyttäminen	40
Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen, vastuuhenkilöiden / lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi ja riittävä tuki	42
Henkilöstön riskien kartoitus, palaute ja seuranta	42
Vaara- ja uhkatilanne.....	43
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	43
Toimitilat.....	44
Teknologiset ratkaisut.....	45
Henkilöstön osallistuttaminen omavalvontasuunnitelmaan	45
9. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	46
10. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat.....	49
Alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat ja yhteystiedot	49
11. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	50
12. Omavalvontasuunnitelman seuranta	51

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Neljän Asteen perustiedot

Yrityksen nimi	Neljä Asetta 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	175–200

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 Asetta 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.

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 käyvät ilmi Neljän Asteen alueellisista omavalvontasuunnitelmista.

Palveluntuottajaa koskevat alueelliset tiedot

Palveluntuottajaa koskevat alueelliset tiedot löytyvät erillisiltä liitteiltä – alueellisilta omavalvontasuunnitelmilta. Alueelliset omavalvontasuunnitelmat on tehty Neljän Asteen kahdestatoista eri toimintayksiköstä: Niissä ilmenee alla olevat tiedot:

- Alue, jolla palvelua tuotetaan sekä alueella tuotettavat palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan.
- Alueen vastaava esihenkilö yhteystietoineen.
- Alueen ilmoituksenvaraiseen toimintaan liittyvät tiedot.
- Alihankintana tuotetut palvelut alueella.
- Alueen omavalvonnasta vastaavien henkilöiden tiedot ja kuvaus alueen toiminnan omavalvonnasta.
- Alueen sosiaalivastaavan yhteystiedot.
- Alueen kuluttajaneuvonnan yhteystiedot.
- Tietoa hyvinvointialueiden yhteystahoista muistutusten vastaanottamiseksi.

2. Omavalvontasuunnitelma

Neljä Astetta avopalvelut Kymenlaakso ja Etelä-Karjala

Alue, jolla palvelua tuotetaan, alueella tuotettavat palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan: Kymenlaakso ja Etelä-Karjalan palvelualue

Alueiden toimipisteiden sijainti

- Toimipiste: Pekkolankulma 40 A 48400 Kotka
- Hallinnollinen toimipaikka / Lahden toimipiste: Juhonkatu 1, 15700 Lahti

Kymenlaakso ja Etelä-Karjalan palvelualueella tuotetaan seuraavia palveluita

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

Kymenlaakso ja Etelä-Karjalan 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. Sosiaalihuollon palveluina toteutetaan perhetyötä, tukipalveluita ja lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa.

.

Alueen vastaava esihenkilö yhteystietoineen

Aluejohtaja Marjo Kokkonen

Vastaava ohjaaja Pauliina Harjulahti

3. Toimintayksikön tiedot

Palvelujen vastuuhenkilö

Nimi	Marjo Kokkonen
Osoite	Juhonkatu 1 e 91, 15700 Lahti
Puhelin	050-4080452
Sähköposti	marjo.kokkonen@4astetta.fi
Koulutus	Yhteisöpedagogi AMK
Tehtävä yksikössä	Aluejohtaja
Toimii vastuuhenkilönä alkaen	20.8.2024 lukien
Lisätiedot	

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

Alueen omavalvonnasta vastaavien henkilöiden tiedot ja kuvaus alueen toiminnan omavalvonnasta

Alueen omavalvonnasta vastaa aluejohtaja Marjo Kokkonen, jonka johdossa ja ohjannassa alueen vastaava ohjaaja Pauliina Harjulahti suorittaa Neljän Asteen omavalvontasuunnitelman mukaisesti jatkuvaa kuukausittain tapahtuvaa alueella tuotettavien palveluiden laadun auditointia. Palveluiden laadun auditoinnin koostaa Jukka Sihlman. Avopalvelujen johtaja yhdessä aluejohtajien ja johtoryhmän kanssa analysoi tulokset ja tekee esitykset mahdollisesti tarvittavista korjaavista toimenpiteistä ja kehittämistoimenpiteistä. Neljä Astetta johtoryhmä valvoo laadun toteutumista käytännön työssä sekä päättää tarvittavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Kvartaaleittain kokoontuu laaturyhmä, jossa koostetaan omavalvontaohjelman

raportti ja käydään läpi omavalvontaohjelman osa-alueet. Mahdolliset toimenpiteet käydään läpi alueittain ja ohjeistetaan henkilöstölle seuraavan kuukauden tiimitapaamisilla.

Neljän Asteen toiminnasta vastaavat seuraavat henkilöt

Toimitusjohtaja	Perämaa Tiia*	044 565 3204
Avopalvelujohtaja	Sipiläinen Toni	045 265 5100
Aluejohtaja etelä	Kokkonen Marjo	050 408 0452
Aluejohtaja pohjoinen	Snellman Sanna	050 469 9825
Talous- ja henkilöstöjohtaja	Toppari Kimmo*	050 364 6049

Sähköpostit muotoa etunimi.sukunimi(a)4astetta.fi, *etunimi.sukunimi(a)avosylin.fi

Neljän Asteen vastaavat esihenkilöt

Eteläinen Suomi

Aluejohtaja	Kokkonen Marjo
Palvelupäällikkö Itä-Uusimaa, Pasila	Sallinen Noora
Palvelupäällikkö Länsi-Uusimaa	Sallinen Noora
Palvelupäällikkö Varsinais-Suomi	Höglund Taija
Vastaava ohjaaja Varsinais-Suomi	Saarinen Johanna
Palvelupäällikkö Kymsote, Ekhva	Kokkonen Marjo
Vastaava ohjaaja Kymsote, Ekhva	Harjulahti Pauliina
Palvelupäällikkö Oma Häme, Päijät-Häme	Kokkonen Marjo
Vastaava ohjaaja Oma Häme, Päijät-Häme	Salmivainio Petri
Vastaava ohjaaja Pirkanmaa	Liisa Kempainen

Pohjoinen Suomi

Aluejohtaja	Snellman Sanna
Palvelupäällikkö Pohjois-Suomi 1 (+tapaamispaikka)	Stark Susanna
Vastaava ohjaaja Pohjois-Suomi 1 (+tapaamispaikka)	Alaniemi Nina
Palvelupäällikkö Pohjois-Suomi 2	Tarja Autio
Aluejohtaja, Satakunta	Sanna Snellman
Vastaava ohjaaja, Keski-Suomi	Saana Nieminen
Palvelupäällikkö Pohjois-Karjala, Savo, Essote	Partanen Pia
Vastaava ohjaaja Pohjois-Karjala, Savo, Essote	Jonna Douba

Sähköpostit muotoa etunimi.sukunimi(a)4astetta.fi

Palvelut, joita Neljä Astetta tuottaa alihankintana

Neljä Astetta tuottaa alihankintana terapeuttisia palveluita ja sosiaalityön palveluita Perhehoitokumppanit Suomessa Oy:lta ja Avosylin Oy:lta ja keskitetysti toimintansa hallinnollisia- ja tukipalveluita Avosylin Oy:lta. Neljä Astetta Oy ja Perhehoitokumppanit Suomessa Oy kuuluvat samaan Avosylin Oy -konserniin.

Lisäksi alueelliset toimistot saattavat tuottaa joitain palveluita alihankintana muilta palvelutuottajilta erityisesti tilanteissa, joissa tilapäisesti ei pystytä vastaamaan palvelutarpeeseen oman palvelutuotannon palveluilla. Näistä alueellisista yhteistyökumppanuuksista ja alueellisesti alihankintana tuotetuista palveluista löytyy tiedot omavalvontasuunnitelman aluekohtaisista liitteistä.

Mikäli Neljä Astetta tuottaa osan palveluistaan tilapäisesti alihankintana, vastaa Neljä Astetta palvelukokonaisuudesta. Neljä Astetta vaatii alihankintana tuotettavien palveluiden tuottajilta omavalvontasuunnitelman. Neljä Astetta varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden vaatimalla palveluntuottajia toimittamaan Neljä Asteelle viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Neljä Astetta auditoi sisäisesti ympäri toimintavuoden palveluitaan sekä teettää vuotuiset omat asiakastyytyväisyyskyselyt. Näihin toimintoihin sisältyy myös niiden palveluiden auditointi, jotka on tuotettu kokonaan tai osittain alihankintana. Neljä Astetta seuraa alihankintana tuotettujen palveluiden asiakastyytyväisyyttä osoittamalla omat

tyytyväisyyskyselyt niihin asiakastilauksiin, joissa osa palveluista tai koko palvelu on tuotettu alihankintana.

4. Neljän Asteen toiminta-ajatus, arvot 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 sijaishuoltopalveluiden johtaja ja yhtymän toimitusjohtaja Tiia Perämaa. Avosylin yhtymässä toimii erillinen laatutyöryhmä, jossa käsitellään laatuun liittyviä kokonaisuuksia. Yritysten johtajat sekä 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.

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.

Arvot

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

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 täyttä 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 työemme 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.

Neljä Asetta Oy:n laatukriteerit

1. Myönteiset ja kestävät 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 Asetta 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.

Lupauksemme teille



LAPSILLE, NUORILLE JA PERHEILLE

1. Asetamme itsellemme ja sinulle annettavalle tuelle ja **hoivalle** korkean **vaatimustason**
2. Olemme rinnallasi ja **hyväksymme** sinut sellaisena kuin olet tai jollaiseksi haluat tulla
3. Asetamme etusijalle **turvallisuuden**, vuorovaikutussuhteet ja pärjäävyytesi **tukemisen**
4. Teemme kaiken mahdollisen **suurella sydämellä, huolehtivaisesti** ja sinua **kunnioittaen**
5. **Kuuntelemme** sinua ja **opimme sinulta**, jotta voisimme toimia vieläkin paremmin

ASIAKKAILLE, PERHEHOITAJILLE JA HENKILÖKUNNALLE

1. Tuotamme **erinomaisuutta** takaamalla **laadukkaat** palvelut, yhteistoiminnan ja tulosten arvioinnin
2. Toimimme **rehellisesti** ja **läpinäkyvästi**
3. Tuotamme **innovatiivisia** palveluita **kustannustehokkaalla tavalla**
4. **Haastamme** vallitsevan tilan, esitämme kysymyksiä ja pidämme lupauksemme
5. Hoidamme liiketoimintaamme **vastuullisesti**, saavuttaaksemme liiketoiminnallemme **kestävyyttä** ja **arvoa**

YHTEISÖILLE

1. Rakennamme kaikissa **yhteisöissämme sosiaalisesti** vastuullisen ja **ystävällismielisen** läsnäolon
2. Annamme arvoa **monimuotoisuudelle** ja **osallisuudelle** sekä toimimme **kulttuurisesti sensitiivisellä** tavalla ja **kunnioittavasti**
3. Olemme **luovia** ja **joustavia** jokaisen yhteisön ainutlaatuisiin **tarpeisiin** vastaamisessa
4. Hankimme ja koulutamme sekä tuemme ja vaalimme parhaita mahdollisia **ihmisiä** tuottamaan palveluitamme
5. **Kumppanuuksin** ja **tutkimuksin** annamme panoksemme **yhteiselle oppimiselle**

5. Omavalvonnan toimeenpano

Riskinhallinta

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 kyberturvallisuusuuhkien, 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 (pommiohjaus, sotatilanne tms.), tulva, tulipalo. Varsinais-Suomen valmius- ja jatkuvuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaa alueen palvelupäällikkö Taija Höglund ja hänen sijaisenaan toimii vastaava ohjaaja Johanna Saarinen.

COVID-19 tartuntariskin minimoiseksi on tehty seuraavat omavalvontasuunnitelman liitteenä (saatavilla pyydettyäessä) 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 asiakkaidenkohtaminen 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 suojavarusteiden käyttö*
- *THL:n käsiensuohje*
- *THL:n käsihuuhdeohje*

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.

Riskienhallinnan työnjako

Riskitilanteet hoidetaan välittömästi osana asiakastyötä asiakkaasta vastaavan työntekijän ja hänen lähiesihenkilönsä työskentelyllä. Riskin vakavuusasteesta ja tyypistä riippuen (ks.luku *Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen*) riskitilanteen käsittelyyn osallistetaan Neljä Astetta organisaation johtajia, hallintoa ja asiantuntijoita sekä asiakkaan vastaavaa työntekijää kunnasta.

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

Työnjakoon liittyviä kysymyksiä käsitellään myös tämän omavalvontasuunnitelman riskien hallintaa koskevissa luvuissa: *Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen* sekä *Korjaavat toimenpiteet*.

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

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

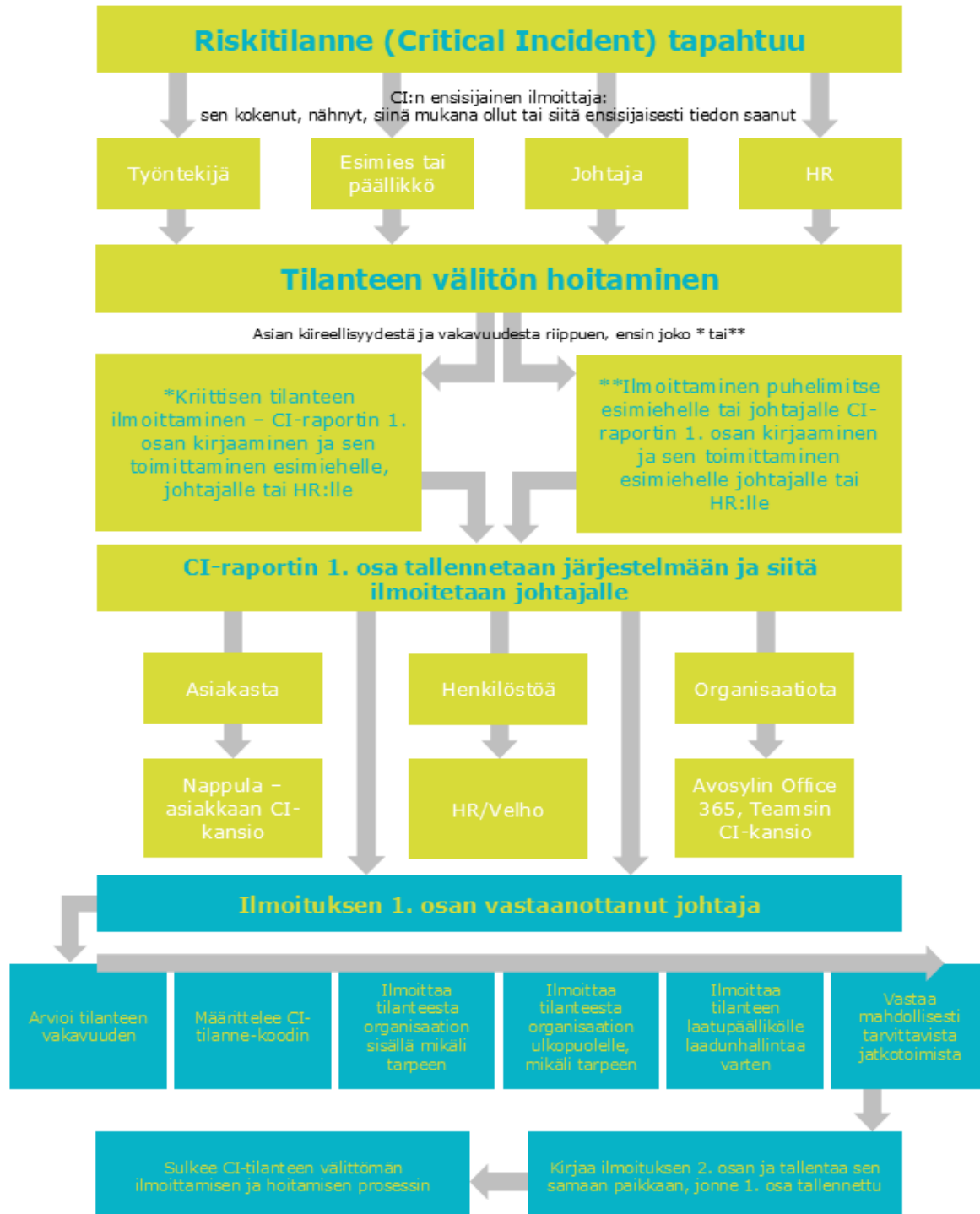
Mikäli COVID-19 pandemia tai muu pandemia vaarantaa asiakastyötä otetaan Neljällä Asteella käyttöön tautitilannetta aktiivisesti seuraava pandemia työryhmä, joka kiinnittää huomion riskitilanteisiin palvelutuotannossa sekä palveluiden piirissä ilmenneisiin tautitapauksiin tai altistumisiin. Pandemiatyöryhmä 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.

Epäkohtien käsittely

Neljän Asteteen epäkohtien käsittely liittyen riskitilanteisiin on kuvattu seuraavassa prosessikaaviossa:

Riski / Critical Incident -prosessi



Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt on kuvattu tämän omavalvontasuunnitelman kohdassa 6. *Asiakkaan asema ja oikeudet* ja sen luvussa *Asiakkaan asiallinen kohtelu*.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja seuranta-asiakirjoista:

Ohjeet:

- Neljän Asteen Sosiaalipalvelujen Laatukäsikirja
- Avosylin yhtymän sosiaalipalvelujen omavalvontaohjelma
- Neljä Astetta Oy:n alueelliset omavalvontasuunnitelmat (12)
- Neljän Asteen tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
- Auditointiohje
- Havainnointiohje ja lomake
- Riskitilanne ohje ja lomake
- Riskitilanneprosessikaavio
- Reklamaatio ohje
- Reklamaatioprosessikaavio
- Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta (lomake ja ohje)
- Valmiussuunnitelma
- Neljän Asteen COVID-19 torjuntaohjeet:
 - *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 suojavarusteiden käyttö*
 - *THL:n käsienpesuohje*
 - *THL:n käsihuuhdeohje*

Seuranta-asiakirjat:

- Vaikuttavuusraportti

- Omavalvontaohjelman raportit kolme kertaa vuodessa
- Auditointiraportti Q1, Q2, Q3, Q4
- Havainnointiraportti Q1, Q2, Q3, Q4
- Riskitilanne seurantatiedosto / laadunhallinta
- Reklamaatio seurantatiedosto / laadunhallinta
- Tietoturvan vaarantumisten seurantatiedosto / laadunhallinta

Riskien tunnistaminen

Kuvaus siitä, miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, on tämän omavalvontasuunnitelman luvussa asiakkaan asema ja oikeudet. Samassa luvussa kuvataan myös Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Kuvaus on myös luvussa asiakasturvallisuus.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Riskitilanteet, haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan *riskitilanne*-lomakkeelle, joka on Neljän Asteen sisäinen lomake riskitilanteiden ilmoittamiseksi organisaation sisällä sekä dokumentoimiseksi. Asiakastyöntilanteita varten lomake on asiakastietojärjestelmä Nappulassa sähköisenä lomakkeena, jonne tapahtunut riskitilanne / haattatapahtuma / läheltä piti -tilanne dokumentoidaan asianomaisen asiakkaan tietoihin. Lomake on kaksiosainen. Ensimmäisen osan täyttää Neljän Asteteen työntekijä, joka on ollut mukana riskitilanteessa (nähty tai kokenut sen) tai joka on saanut riskitilanteesta ensikäden tiedon. Lomakkeeseen kirjataan tilanteen perustiedot: mitä, missä, milloin, ketä ollut paikalla ja tilanteen välittömään hoitamiseen liittyvät tiedot.

Neljän Asteen *riskitilanneohjeessa* on luettelo erilaisista riskitilannetyypeistä erilaisine vakavuusasteineen. Tämä auttaa riskitilanteiden tunnistamisessa ja käsittelyssä. Riskitilanteet on jaoteltu vakavuusasteeltaan kahteen pääluokkaan. Ykkösvakavuusluokan riskitilanteiden osalta vaaditaan välitöntä ilmoittamista omalle esihenkilölle ja Neljän Asteen johdolle. Useissa tämän riskiluokan riskityypeissä on vaade välittömästi ilmoittaa tapahtuneesta riskitilanteesta/haattatapahtumasta myös asiakkaan vastaavalle hyvinvointialueen työntekijälle.

Kakkosvakavuusluokan riskitilanteiden osalta ei vaadita välitöntä ilmoittamista ja riskitilanteen käsittelyn sykli ei ole niin nopea, kuin välitöntä reagoitua vaativilla ykkösluokan tilanteissa. Kakkosluokan riskitilanteita ei ilmoiteta yrityksen johdolle, mutta lähiesihenkilö on tehtävä niistä tietoiseksi. Myös näissä riskitilanteissa esihenkilö ottaa vastuuta riskitilanteiden hoitamisesta

yhdessä työntekijän kanssa. Nämä riskitilanteet ovat vakavuusluokaltaan sen kaltaisia, että niitä ei ilmoiteta välittömästi asiakkaan vastaavalle työntekijälle. Ne tulee kuitenkin dokumentoida normaalien Neljän Asteen riskitilanne -ilmoituskäytäntöjen mukaisesti *riskitilanne*-lomakkeelle. Nämä riskitilanteet ilmoitetaan hyvinvointialueen asiakkaan tilanteesta vastaavalle työntekijälle normaalin raportointisyklin aikataululla normaalin raportoinnin yhteydessä.

Lomakkeen toisen osan täyttää työntekijän esihenkilö, joka ottaa vastuun jatkotoimenpiteistä.

Korjaavat toimenpiteet

Riskitilanteisiin liittyvät korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi osana normaalia asiakastyötä edellä kuvattujen menettelytapojen mukaisesti. Sen lisäksi mahdollisten organisaatiokohtaisten ja toimintatapoihin liittyvien epäkohtien poistamiseksi ja kehittämistoimien vuoksi Neljällä Asteella tehdään riskitilanteiden laadunhallintaa, riskitilanteiden tallentamista sekä ***korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaamista***.

Kullakin erilaisella riskitilanteella on oma tunnistekoodinsa, joka merkitään *riskitilanne*-lomakkeelle. Tämä tunnistekoodi ja riskitilanteeseen liittyvät pääkohdat ilman asiakastietoja / asiakasta tunnistavia tietoja, ilmoitetaan vakavamman luokan tapauksissa Neljän Asteen laadunhallintaan laatupäällikölle, joka pitää ***omavalvonnan seuranta-asiakirjaa*** Neljän Asteen palveluissa tapahtuneista riskitilanteista ja niiden käsittelystä sekä korjaavista toimenpiteistä.

Tapahtuneet riskitilanteet viedään kvartaaleittain Neljän Asteen johtoryhmän käsittelyyn. Yrityskohtainen riskitilanneraportointi ja riskitilanteiden koonti sekä analysointi tapahtuu tämän lisäksi vuotuisen raportoinnin yhteydessä.

Avosylin yhtymän sekä Neljän Asteen johtoryhmät seuraavat mahdollisia yhteiskunnan häiriötilanteita sekä niiden vaikutuksia yhtymän yritysten palvelutuotantoon ja tarvittaessa toimeenpanee ennakoivia ja korjaavia toimenpiteitä sekä reagoi palvelutuotannossa ilmenneisiin riskitilanteisiin.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Kaikkia edellä mainittuja väyliä pitkin tulevaan riskitilannetietoon reagoidaan välittömällä korjaavilla toimenpiteillä, kun se on tarpeen.

Aluejohtajat ja palvelupäälliköt reagoivat ja käsittelevät tilanteet niiden alueensa työntekijöiden kanssa, jotka ovat asiassa osallisena ja toteuttavat mahdollisesti tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asiakkaita ja palveluntilaajaa osallistetaan, mikäli riski on sen luonteinen, että tämä on asianmukaista, tarpeellista tai välttämätöntä.

Ne riskitilanteet, jotka eivät vaadi välitöntä tai nopeaa reagointia käsitellään organisaation hallinnollisella tasolla jalkauttaen mahdollisesti tarvittavat korjaavat toimenpiteet palvelutuotannon prosesseihin johtoryhmätason analyysin jälkeen uusilla tai päivitettyillä toimintaohjeilla.

Muutoksista tiedottaminen

Riskitilanneanalyysien jälkeen palvelutuotantoon mahdollisesti tarvittavista muutoksista tiedotetaan mm. intranetin uutisissa, tiimikokouksissa ja sähköpostein, muutoksen laadun mukaan. Muutoksen laadusta ja mittavuudesta riippuen henkilöstön muuttuneeseen tilanteeseen, työtapaan, menetelmään tai prosessiin liittyen, henkilöstön tietotaidosta ja osaamisesta huolehditaan esim. ottamalla asia käsittelyyn ja perehdytykseen opintopiireissä, tiimikokouksissa, koulutustilaisuuksissa ja lähiesihenkilön ohjannassa työntekijälle. Muuttuneet toimintaohjeet tallennetaan henkilöstön saataville henkilöstön käytössä olevaan intranettiin.

6. Asiakkaan 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.

Palvelutarpeen arviointi

Palvelusuunnitelman 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 **kuukausisuunnitelman**.

Asiakassuunnitelma 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.

Palvelusuunnitelma 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 konkreetian tasolle 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 kuukausisuunnitelman konkreettisille tavoitteille ja keinoille.

Asiakkaan palvelutilauksen, asiakassuunnitelman ja palvelusuunnitelman 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 **kuukausisuunnitelma** 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 kanssa, joka hyväksyy dokumentit ennen palvelun tilaajalle lähettämistä. 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.

Neljä Asetta tekee suunnitelmallista työtä asiakkaiden osallisuuden takaamiseksi ja lisäämiseksi. Yhtiöllä on **osallisuusstrategia ja osallisuuslähettiläs.** Osallisuuslähettiläs on

sisäistänyt organisaation osallisuusstrategian ja on yhteyshenkilö strategian toteuttamiseksi Neljän Asteen käytännön tason työssä.

Dokumentit, joita palvelun aikana palvelusta tuotetaan, hyväksytetään aina asiakkaalla ennen palvelun tilaajalle lähettämistä.

Palvelusuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen

Alueen **esihenkilö seuraa** kuukausittain dokumenttien laatua auditoinnein ja varmistaa tavoitteellisuuden toteutumisen asiakastyössä. Yksi säännönmukaisen **sisäisen auditoinnin** teemoista on se, onko **asiakastyön tapaamisten sisällöt tarpeeksi tavoitteellisia suhteessa asiakassuunnitelman tavoitteisiin. Jokaiselle työntekijälle tehdään vuosittain kenttähavainnointi, jossa esihenkilö on työntekijän mukana kenttätöissä.**

Asiakaspalavereissa suunnitelmaa päivitetään yhdessä perheen, perhetyöntekijän, palvelupäällikön ja palvelusta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelupäälliköt pitävät joka viikko ohjauksellisen puhelinpalaverin oman esihenkilön kanssa. Omien työntekijöidensä kanssa palvelupäälliköt ovat viikoittain yhteydessä asiakastyön sisällöistä ja suunnitelmallisesta etenemisestä.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

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 mahdollisuuttansa 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 *Palvelusuunnitelma 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 asiakaspalavereissa.

Asiakasta osallistavan kirjaamisen työtap 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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakastyössä asiakkaalla on jatkuva mahdollisuus palautteen antoon normaalin vuorovaikutuksen yhteydessä ja asiakaspalavereissa.

Edellisten lisäksi Neljällä Asteella on useita erilaisia toimenpiteitä, joilla varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu. Näitä toimintatapoja on mm. riskitilanteita koskeva menettelytapa (kuvattu riskitilanteita koskevassa luvussa), reklamaatioita koskeva menettelytapa, kattava asiakaspalaute järjestelmä, asiakastyön sisäiset auditoinnit ja asiakastyötilanteiden havainnoinnit.

Tässä luvussa kuvataan, millä muilla tavoin varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu tai tyytymättömyys ja niistä ilmoittaminen

Reklamaatio

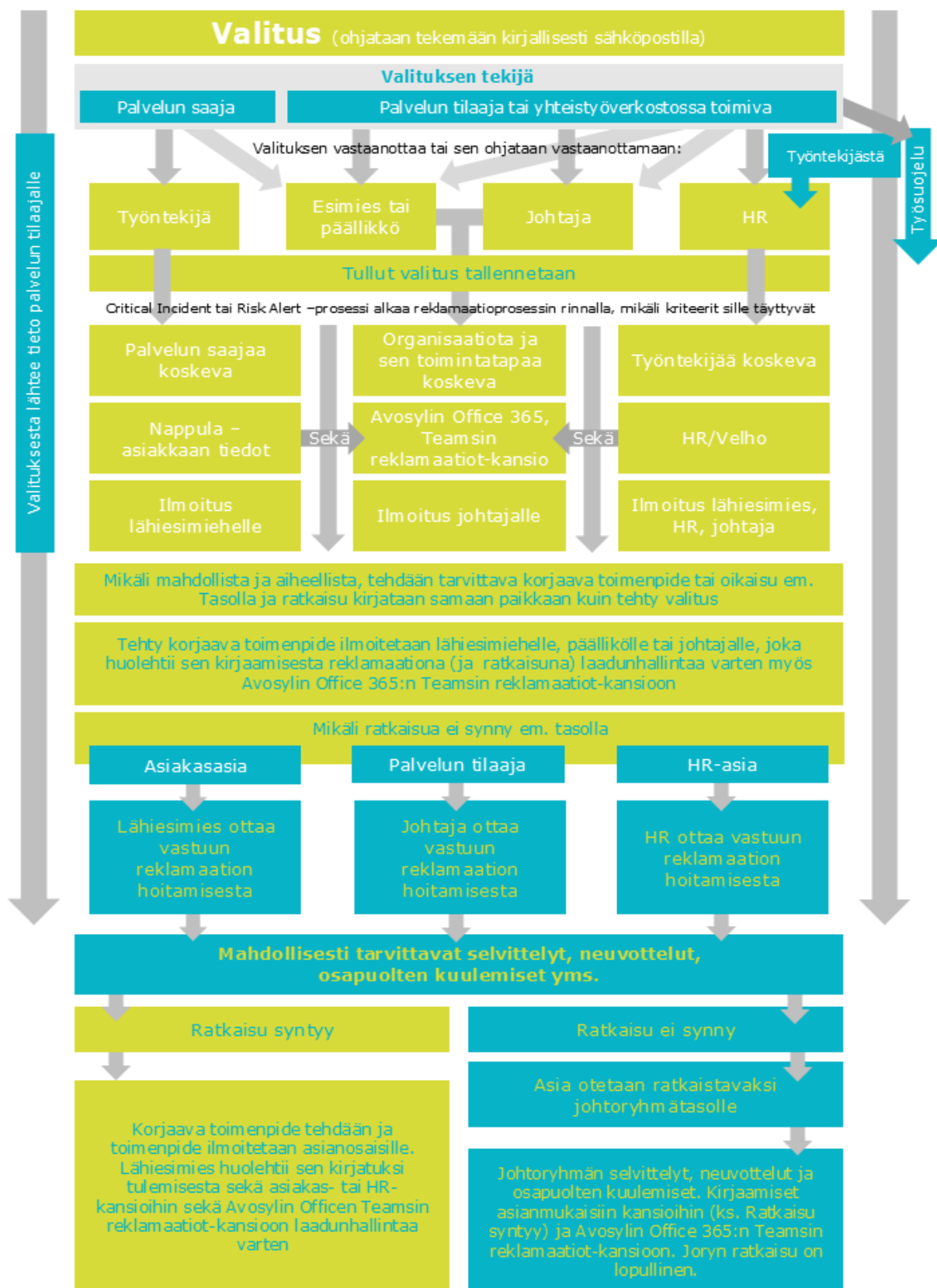
Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelusta reklamaatio joko palvelun tilaajalle tai palvelun tuottajalle asiakaslain 23 §:n mukaisesti.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi Neljän Asteen palveluissa epäasiallisesti tai haluaa antaa palautetta Neljän Asteen palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan **palautetta Neljälle Asteelle tekemällä kirjallinen reklamaatio Neljän Asteen palvelusta**, joka tulee osoittaa Neljän Asteen palveluista vastaavalle avopalveluiden johtajalle.

Reklamaatio tai valitus käsitellään aina kirjallisesti viiden arkipäivän kuluessa valituksesta tai reklamaatiosta. Tarvittaessa asiaa varten voidaan järjestää asiakaspalaveri. Reklamaatiot ja asiakaspalautteet huomioidaan palvelua kehitettäessä vuosittain. Tavoitteena on luoda palvelua, joka kunnioittaa ja tukee asiakkaan asemaa.

Neljällä Asteella on kirjallinen ohje palveluista tulleiden reklamaatioiden käsitlemisestä. Alla prosessikuva reklamaation käsitlemisestä Neljällä Asteella.

Reklamaatioprosessi



Asiakas **voi antaa palautteen Neljän Asteen palvelusta myös palvelua tilanneelle, palvelun järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle.** Hyvinvointialueilla on palautteen antamiseen omat menettelytapansa, jotka on syytä tarkistaa alueellisista omavalvontasuunnitelmista ja/tai palvelua tilanneiden hyvinvointialueiden palveluita koskevista ohjeista ja sopimuksista.

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 tilanteen 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 vastualueen 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.**

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen **muistutus tehdään hyvinvointialueen järjestämisvastuussa olevalle palvelun tilanneelle viranomaiselle.** Hyvinvointialueen tehtävässä muistutuksessa vastaanottaja on sosiaalityön johtaja viranhaltija. Hyvinvointialue antaa muistutukseen aina kirjallisen vastauksen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kymenlaakso

muistutuslomake: [Muistutus suomi-ruotsi.pdf](#)

Toimitetaan kirjaamon osoitteeseen:

Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo

Kirjaamon asiakaspalvelu on avoinna arkisin kello 9–15. Huomioithan, että kirjaamoon ei voi olla yhteydessä tekstiviestillä.

Käynti- ja postiosoite: Keskuskatu 19, 48100 Kotka

kirjaamo@kymenhva.fi

040 6296 630

Etelä-Karjala

Muistutuksen voi postittaa tai toimittaa osoitteella:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

Kirjaamo

Valto Käkelän katu 3

53130 Lappeenranta

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 10 §**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 sosiaalihuollon toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Hänen täytyy selvittää asia ja vastata sinulle kirjallisesti. Vastaus annetaan noin kuukauden sisällä.
- 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](#)

Asiakaspalautteet ja asiakkaan osallisuus palvelun kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalautteet 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.

Asiakkaan oikeusturva

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 omaohjelmassaan 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. tavarain 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.

7. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Neljä Astetta palvelun päämääränä on tukea ja edistää asiakasperheidensä lasten ja vanhempien ja muiden palveluiden piirissä olevien hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua. Kaikki palvelutoimenpiteet on rakennettu palveleman tätä tavoitetta. **Neljän Asteen laatukäsikirjassa kuvataan ne toimintamallit, keinot, työvälineet ja työskentelyote, jotka mahdollistavat tämän päämäärän toteutumista** ja asiakasta osallistaen edistävät asiakkaiden fyysisistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä.

Tarpeidentäyttökeskeisen työskentelyotteen myötä kartoitetaan ja tunnistetaan myös asiakkaiden henkilökohtaiseen hyvinvointiin ja virkistäytymiseen liittyviä tarpeita, kuten tarvetta liikuntaan-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan. Neljä Astetta työskentelyssä yhdessä asiakkaan kanssa etsiiään tapoja päästä toteuttamaan tarpeidenmukaisia hyvinvointia lisääviä harrasteita.

Neljän Asteen asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien **tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain kuukausikoosteen tekemisen yhteydessä.**

Asiakasperheiden kanssa tehtävässä työssä **arjen toimintamallit** ovat usein yksi keskeinen työskentelyn painopiste. Asiakasperheitä säännöllisissä arjen rutiineissa tukeminen ja opastaminen takaa arkisten hyvinvointia tukevien ja mahdollistavien toimintamallien omaksumista, kuten terveellisiä ja säännöllisiä ravinto- ja ruokailutottumuksia sekä niihin liittyvää tapakulttuuria sekä kodin puhtaanapitoon ja henkilökohtaiseen terveyteen, hygieniaan ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä.

Monialainen yhteistyö

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

Neljä Astetta 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. yhteistyöpalaveri

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.

Palvelun sisällön omavalvonta

Neljä Astetta on kehittänyt ja johtoryhmätasolla hyväksynyt vuonna 2019 oman sisäisen laadunvalvonnan ja sisäisen auditoinnin järjestelmän. Tätä järjestelmää toteutetaan läpi toimintavuoden luvussa 10. Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta kuvatulla tavalla.

Sisäisen omavalvonnan ja sisäisen auditoinnin lisäksi asiakastyön sisältöä valvotaan Neljän Asteen palvelun rakenteissa seuraavilla tavoilla: Asiakastyön sisällön tuen, seurannan ja valvonnan rakenteet on muodostettu kaikille Neljän Asteen toiminnan osa-alueille; johdolle, muulle henkilöstölle ja asiakastyöhön. Niiden toteutumista ja käytännönmukaisuutta tarkastellaan vuosittain johtoryhmän ja tiimipalavereiden yhteydessä, jotta sekä henkilöstöllä, että johdolla on tasavertainen mahdollisuus vaikuttaa niihin.

Neljällä Asteella on asiakastyöhön käytössä laatukäsikirja selkeät dokumentoidut prosessiohjeet, jotka etenevät loogisesti asteittain.

Omavalvonta

Neljän Asteen omavalvonta koostuu aktiivisista omavalvontatoimenpiteistä läpi kalenterivuoden, joista koostuu kvartaalikohtaiset raportit neljä kertaa vuodessa. Omavalvonnallisia toimenpiteitä – mm. riskien ja reklamaatioiden seuranta, sisäisten auditointien tuloksia ja asiakaspalautteita – tarkastellaan kvartaaleittain johtoryhmätasolla. Näiden omavalvonnan seurantaraporttien perusteella muodostetaan kehittämissuunnitelmia ja määritellään tarpeenmukaisia kehittämistoimenpiteitä laadun parantamiseksi tai hallitsemiseksi. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarvittaessa välittömästi.

Sisäiset auditoinnit

Neljä Astetta tekee aktiivista omavalvontaa sisäisin auditoinnein. Yksi keskeinen omavalvonnan muoto on satunnaisotannalla otettujen casejen auditointi keskeisten Neljän Asteen työskentelyn laatukriteerien osalta. Toimintatapa on omavalvontaasuunnitelmaan liittyvän kehittämissuunnitelman aktiivista toteuttamista. Alla lista vuoden 2022 sisäisten auditointien osa-alueista. Jokaiselta työntekijältä auditoidaan vuodessa kolme asiakascasea alla olevien laatukriteerien toteutumisen osalta:

1. Asiakkaan perustietojen kirjaaminen tarpeellisilta osin.
2. Kuukausikoosteiden tekeminen vaatimusten mukaisesti.
3. Kuukausikoosteissa on näkyvillä ja eriteltyinä asiakastyön tavoitteet ja tavoitteisiin pääsemisen keinot.
4. Työskentelyssä käytetään Neljälle Asteelle ominaisia menetelmiä.
5. Asiakastyöstä kirjattujen suoritteiden rakenne ja sisältö on ohjeistuksen mukainen.
6. Asiakastapaamisten sisällöt ovat tarpeeksi tavoitteellisia suhteessa asiakassuunnitelman tavoitteisiin.
7. Asiakastyön kirjauksista on todennettavissa raportointi ja suunnitelmien tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa.
8. Asiakastyön kirjauksista tulee ilmi lasten näkemysten, toiveiden ja tunteiden huomiointi työskentelyssä ja toiminta niiden mukaisesti.
9. Asiakastyön kirjaukset on tehty hyviä ammatillisen kirjaamisen käytäntöjä noudattaen.
10. Asiakastyön tapaamiset toteutuvat suunnitellusti.

Tehdyt auditoinnit koostetaan ja analysoidaan kvartaaleittain johtoryhmätasolla. Tämä mahdollistaa oikea-aikaiset mahdollisesti tarvittavat alue- ja organisaatiokohtaiset korjaavat toimenpiteet sekä antaa näyttöä siitä, kuinka aluekohtaisesti ja koko organisaation tasolla päästään kohti laatukriteereitä.

Havainnoinnit

Perheiden ja lasten tuesta ja ohjauksesta vastaavien perhetyöntekijöiden toimintatapoja havainnoidaan säännöllisesti. Tätä tuki- ja ohjaustyötä havainnoivat palvelupäälliköt. Jokaista työntekijää kohden arvioidaan yksi ohjaustilanne, työtilanne tai muu interventio vuodessa. Perhetyöntekijän työn havainnointi on osa Neljän Asteen laadunvalvontaa ja omavalvontaa.

Aluejohtajat seuraavat havainnoinneista kertyviä tietoja sekä kokoavat perhetyön prosessissa ilmestyviä kehittämistarpeita. Nämä havainnointitiedot kootaan kvartaaleittain raportiksi

johtoryhmän analysoitavaksi. Johtoryhmä tekee raportin perusteella tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä.

Laatupoikkeamat

Neljä Astetta kerää tietoa mahdollisista laatupoikkeamista mm. seuraavilla tavoilla:

- Riskitilanteiden ilmoittaminen
- Reklamaatiot
- Auditoinnit
- Havainnoinnit
- Asiakaspalaute
- Epäkohta ilmoitukset tai muistutukset

8. Asiakasturvallisuus

Neljän Asteen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman henkilöstöä ja henkilöstöhallintoa koskevasta osuudesta vastaa Avosylin Oy:n talous- ja henkilöstöjohtaja Kimmo Toppari, puh. 050 3646 049, kimmo.toppari(a)avosylin.fi.

Henkilöstö

Yrityksessä työskenteli vuoden 2024 lopussa 153 työntekijää. Näistä asiakastyössä kentällä oli 144 työntekijää, johdossa 9 työntekijää. Vakituksessa työsuhteessa kaikista työntekijöistä oli 128 henkilöä ja määräaikaisessa 23 henkilöä. Kokoaikaisesti työskenteli 92 henkilöä ja osa-aikaisesti 61 henkilöä. Henkilöstömäärä laski edelliseen vuoteen verrattuna 11 %, ja tähän vaikutti hyvinvointialueiden vähentyneet ostot. Hallinnollinen työ toteutettiin Avosylin konsernin kautta ja kokonaisuutena hallinnollista työtä Neljä Astetta Oy:lle suuntautui yht. 4 henkilötyövuotta. Yritys on Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen piirissä. Työterveyshuolto on järjestetty valtakunnallisesti Mehiläisen kautta. Työterveyshuollon lisäksi työntekijöillä on sairaskuluvakuutus Lähi-Tapiolan kautta.

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

Linjaukset:

- Henkilöstön kehittämissuunnitelma
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma

Toimintaohjeet:

- Prosessiohjeet ja kuukausirakenteet jokaiselle työntekijälle
- Palveluiden prosessiohjeet
- Perehdytysprosessiohjeet
- Ohjeet sairaslomasta ilmoittamiseen
- Ohjeet palkkatietojen ilmoittamiseen
- Ohjeet työajan seurannan 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

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.

Henkilöstön rekrytointin 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 käynnistys
- Ulkoinen haku, sisäinen haku
- Hakemusten käsittely
- Työntekijän valinta
- Informointi
- Työntekijän aloitus

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

Uuden työntekijän tietojen tarkistus

Seuraavat asiakirjat tarkistetaan työsopimusta tehtäessä:

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

Jokainen työntekijä sitoutuu salassapitoon työsopimuksen teon yhteydessä.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

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

- Alueen 12 työntekijää suorittanut Neuropsykiatrinen valmentaja -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.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen, vastuuhenkilöiden / lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi ja riittävä tuki

Neljä Astetta Oy panostaa tärkeimpään voimavaraansa, henkilökuntaan, tarkkaan määriteltujen rakenteiden ja suunnitelmallisuuden kautta, jotka ulottuvat viikotason seurantaan. Tarve- ja yksilölähtöinen esihenkilötyö sekä prosessiohjeiden ja rakenteiden toimivuus mahdollistuvat kuukausittaisen henkilökohtaisten esihenkilökohtaamisten kautta, joihin esihenkilö saa tarvittaessa johdon tukea omissa viikoittaisissa ohjauspuheluissa sekä kuukausittaisissa ohjauspäivissä. Työntekijöiden palvelun tuntemista, tiimiyyistä sekä pohjaa työssä jaksamiseen luodaan kuukausittaisissa, rakenteiltaan tarkkaan määritellyissä, tiimipäivissä, opintopiireissä, MES®-koulutuksessa sekä työnohjauksessa.

- Prosessinohjeet
- Henkilökohtaisen tapaaminen esihenkilön kanssa kuukausittain
- Työnohjaus, tiimipäivä, opintopiiri ja MES®-koulutus kerran kuukaudessa
- Itseohjautuvat tiimien virkistytymiset
- 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

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.

Vaara- ja uhkatilanne

Väkivalta- ja väkivallanuhkatilanteita varten on tehty erillinen toimintaohje, joka on henkilöstön saatavilla sähköisen oppimisympäristön tietopankissa.

Toiminta-ohje perhetyöntekijät / väkivaltatilanne asiakkaan kanssa:

- Työnantajan vastaa työpaikan turvallisuusasioista (Työturvallisuuslaki 8§). Käytännön arjessa turvallisuuteen liittyvistä asioista työpaikalla vastaa esihenkilö. Jokaisen työntekijän vastuulla on kuitenkin omalta osaltaan noudattaa yhdessä sovittuja toimintaperiaatteita ja toimintatapoja sekä raportoida mahdolliset havaitsemansa työturvallisuuteen liittyvät riski- ja/tai vaaratekijät (Työturvallisuuslaki 18 §).
- Neljä Astetta Oy:n perhetyöntekijät työskentelevät pääasiassa yksin lastensuojeluasiakasperheissä. Väkivallan uhka asiakastaholta on olemassa.
- **Ohjeessa on kuvaus ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä.**
- Työsuojelutoimikunta käsittelee vuosittain tapahtuneet uhkatilanteen ja antaa niistä lausunnon ja mahdolliset suositukset vastuutahoille. Vakavissa tapauksissa arvio tehdään välittömästi ja tarvittavat toimenpiteet aloitetaan ensi tilassa. Mikäli väkivallan tai uhkatilanteen riski on kasvanut, asiasta tiedotetaan esihenkilöä. Esihenkilö tekee kirjallisen arvion ja toimenpidesuunnitelman yhdessä työntekijän ja tarvittaessa esihenkilö pyytää arviointiin mukaan joko oman esihenkilönsä ja/tai työsuojelupäällikön.
- **Ohjeessa on kuvaus toimintaohjeista väkivalta- tai uhkatilanteessa**
- **Ohjeessa on kuvaus toimintaohjeesta uhkatilanteen jälkeen**

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Neljän Asteen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän luvun lisäksi omavalvontasuunnitelman luvussa Asiakkaan asema ja oikeudet.

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 tilanteen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jonka järjestämisvastuulla Neljältä Asteelta tilattu palvelu on. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Hyvinvointialueella ilmoitus tehdään aina sosiaalityön johtavalle viranhaltijalle, Varhassa Soile Merilälle. Hyvinvointialueilla on omat prosessinsa, joiden mukaisesti SHL-ilmoitusten käsittely heidän tahoillaan tapahtuu. Asian käsittelijöitä tilanneella hyvinvointialueella voi olla palvelutilauksesta vastannut viranhaltija, johtava viranhaltija, asianomaisen vastualueen tai palvelualueen johtaja.

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.**

Toimitilat

Neljän Asteen käytössä on seuraavissa osoitteissa sijaitsevat toimitilat:

- Päätoimipaikka Lahti, Juhonkatu 1 e 91, 15700 Lahti
- Helsingin toimipiste, Kutomotie 16 A, 00380 Helsinki
- Porvoon toimipiste, Opintie 1, 06400 Porvoo
- Turun toimipiste, Tilhenkatu 1, 20610 Turku
- Tampereen toimipiste, Åkerlundinkatu 2 A 6. krs, 33100 Tampere
- Hämeenlinnan toimipiste, Perttulantie 90, 13430 Hämeenlinna
- Seinäjoen toimipiste, Puskantie 5, 60100 Seinäjoki
- Jyväskylän toimipiste, Tapionkatu 11–13 B 52, 40200 Jyväskylä
- Kotkan toimipiste, Pekkolan kulma 40 A, 48400 Kotka
- Joensuun toimipiste, Koskikatu 5–7 2krs, 80100 Joensuu
- Oulun toimipiste, Hallituskatu 29 A 14, 90100 Oulu

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 toimitilavaraukskalenterin mukaan niin, että asiakkaiden yksityisyys ja

asiakastyöskentelyn rauha säilyy riittävästi eikä päällekkäisiä tilavarauksia 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.

Teknologiset ratkaisut

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.

Henkilöstön osallistuttaminen omavalvontasuunnitelmaan

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman kehittämiseen tiimikohtaamisten kautta sekä sisäisten auditointien, havainnointien, laatupoikkeamien ja asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia käsiteltäessä. Palautteet kerätään systemaattisesti ja ne otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä.

9. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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- ja tietoturva- 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 tietoturvasuhteisuus tarkastetaan kerran vuodessa: asiakirjojen lukollinen säilytystila, paperisilppuri/tietosuoja-säiliö, 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 riskitilanteet 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.

Tietosuojaan omavalvontasuunnitelmassa ja **yllä kuvatut toimenpiteet varmistavat, että Neljällä Asteella noudatetaan tietosuojaan 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 vaatimuksiin tukee yksityiskohtaiset **dokumentointia ja raportointia koskevat ohjeet Neljän Asteen laatukäsikirjassa**, jotka ovat teemoiltaan seuraavat:

- Asiakastyön raportointi
- Tapaamisen suorituksen 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

lisäkouluttautuvat jatkuvasti ja täydennyskouluttavat sisäisesti Neljän Asteen henkilökuntaa dokumentointiin liittyen.

Neljän Asteen tietosuojavastaavana toimii Taija Höglund, puh. 050 560 7664, 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.

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 kirjaudutaan järjestelmään. Nappulan käyttäjätunnusta ja salasanaa ei saa tallentaa automaattisesti täytettäväksi 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.

10. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä.

Jos palveluusi tai kohteluusi palvelussa liittyy epäselvyyksiä tai ongelmia, ota ensisijaisesti yhteyttä palveluyksikön työntekijään tai esihenkilöön.

Jos asia ei selviä keskustelemalla, voit tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo sinua muistutuksen ja muiden oikeussuojakeinojen käytössä.

Alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat ja yhteystiedot

Kymenlaakso:

Taija Kuokkanen

sosiaali- ja potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9-12

taija.kuokkanen@kymenhva.fi

040 728 7313

Etelä-Karjalan hyvinvointialue:

Ma- to klo 9-12

Elina Tikka

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh: 050 555 8553

elina.l.tikka@ekhva.fi

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

11. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Neljä Astetta tekee jatkuvaa omavalvontaa ja kerää säännöllisesti seurantatietoa mahdollisten laatupoikkeamien, epäkohtien ja kriittisten tilanteiden havaitsemiseksi. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatussa, 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.

12. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut Neljän Asteen palveluista vastaava johtaja Oulussa 20.3.2025.

Toni Sipiläinen

Avopalveluiden johtaja

puh. 045 265 5100

e-mail: [toni.sipilainen\(a\)4astetta.fi](mailto:toni.sipilainen(a)4astetta.fi)

Neljä Astetta Oy