

# **Oma- valvontasuunnitelma**

Etappipolku Oy

## Sisällys

Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	5
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
1.4 Päiväys	9
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	9
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	13
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	22
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	23
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	23
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	24
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	24
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	25
Liitteet	

# Lukijalle

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

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

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

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

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

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

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

Keskeiset lähteet:

ü Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [741/2023](#)

ü Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen:

[Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf \(stm.fi\)](#)

ü Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:

[https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01\\_Valvira\\_maarays\\_1\\_2024.pdf](https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf)

ü Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Etappipolku Oy

Y-tunnus:2547860-9

SOTERI-rekisteröintinumero: rekisteröinti on vielä vireillä

Osoite: Keskustie 4, 01900 Nurmijärvi

Yhteystiedot: Markku Pispala p. 0500449196, [markku.pispala@etappipolku.fi](mailto:markku.pispala@etappipolku.fi)

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Etappipolku Oy, Keskustie 4, 01900 Nurmijärvi

- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualueiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Toimitusjohtaja: Markku Pispala p. 0500449196, markku.pispala@etappipolku.fi

Hallintovastaava: Nina Pispala p.0405145194, nina.pispala@etappipolku.fi

Henkilöstöpäällikkö: Leena Selin-Kantola p. 050 4771757, leena.selin@etappipolku.fi.

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Etappipolku Oy tuottaa sosiaalihuollon avopalveluita seuraavilla palvelualueilla: Nurmijärvi, Tuusula, Kerava, Järvenpää, Espoo (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue), Kirkkonummi, Loppi, Helsinki, Vantaan ja Keravan Hyvinvointialue, Sipoo, Hyvinkää ja Riihimäki.

### **Palvelut:**

#### Tukihenkilötyö

Tukihenkilötyöskentelyssä keskitymme lapsen ja nuoren itsetunnon kohottamiseen, koulunkäynnin ja elämänhallinnan tukemiseen sekä perhe- ja kaverisuhteiden vaalimiseen. Tavoitteena on löytää lapselle ja nuorelle mielekäs harrastus tai muuta rakentavaa vapaa-ajantoimintaa pelaamisen ja kännykällä olon vaihtoehdoksi. Tarjoamme myös jälkihuolto nuorten tavoitteellisia tukihenkilöpalveluja.

#### Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Perhetyössä lähtökohtamme on tukea perhettä löytämään keskusteluyhteys ja toimiva vuorovaikutus perheen jäsenten välillä. Vanhempia tuetaan vanhemmuudessa ja yhteisten kasvatustapojen käytäntöön viemisessä. Vanhempien erotilanteissa pyrimme

sovittelemalla auttamaan vanhempia löytämään lapsen edun mukaisia ratkaisuja huoltajuudesta, lasten asumisesta ja tapaamisista. Teemme myös käytännön ohjaustyötä sujuvan arjen toimimiseksi perheissä.

### Jälkihuolto nuorten tukityö

Jälkihuolto nuorten tukemiseksi meillä on erilaisia keinoja nuorten ohjaamiseen ja auttamiseen. Autamme nuoria hakemaan asuntoa ja täyttämään hakemuksia. Tuemme itsenäistymistä ohjaamalla käytännössä kodin rakentamista, kodin hoitamista ja opastamme taloudellisissa asioissa. Tuemme opiskelussa ja autamme työnhaussa. Etsimme nuoren kanssa yhdessä rakentavia vapaa-ajanviettopaikoja ja ohjaamme harrastusten pariin. Ylläpidämme ja rakennamme nuoren kanssa yhdessä myös yhteyttä vanhempiin ja sisaruksiin, kun sijaishuolto päättyy ja nuori palaa omaan perhepiiriinsä täysi-ikäisenä. Ohjaamme nuoria päihde- ja mielenterveyspalveluihin ja olemme tarvittaessa mukana vastaanotoilla sekä erilaisissa suunnitelma- ja hoitoneuvotteluissa.

### Maahanmuuttajaperheet ja nuoret

Etappipolku on toiminut maahanmuuttajanuorten kanssa menestyksekkäästi arabikeväästä 2015 alkaen. Olemme olleet tiiviisti tukemassa afgaani- ja syyrialaisnuoria heidän kotoutumisprosesseissa. Etappipolku voi tarvittaessa hyödyntää tulkkereita, jotka ovat jo pitkään asuneet Suomessa ja tuntevat siten suomalaisen kulttuurin. Tulkit toimivat yhdessä sosiaalialan ammattilaisen kanssa ja tämä on ollut toimiva työskentelytapa. Nuorille etsitään räätälöidysti opiskelupaikkoja ja asunto, sekä ohjataan paikallisiin palveluihin, kuten seuratoiminnat, kansalaisopistot jne. Nuorille pyritään löytämään myös suomalaisia kontakteja ja verkostoja, joiden avulla on mahdollisuus työllistyä sekä kotoutua parhaalla mahdollisella tavalla. Maahanmuuttajanuorten lisäksi asiakkaina on myös maahanmuuttaja perheitä, joille kohdistetaan vastaavia tukitoimia.

### Nuoren lähiympäristön sosiaalihuollon tuki

Työskentelemme aktiivisesti nuorten parissa, joilla on syrjäytymisvaara peruskoulun suorittamisessa tai jatko-opinnoissa. Työntekijöillämme on kokemusta koulussa työskentelystä ja sitä kautta ammattitaitoa asiakkaan tuen järjestämiseksi yhteistyössä kodin ja koulun kanssa. Etappipolulla on työntekijöinä kasvatustieteiden maistereita, luokanopettajia, erityisopettajia ja lastentarhanopettajia. Heidän ammattitaito

mahdollistaa jalkautumisen asiakkaan koulupolulle ja sen tukemisen, perustuen asiakkaiden erilaisiin lähtökohtiin. Käytännössä voimme myös opettaa kaikkia peruskoulun oppiaineita.

### Pari- ja perhepsykoterapia

Meidän on mahdollista tarjota myös terapiapalveluita. Palvelu voidaan tilata hyvinvointialueelta tai Kelan rekisteröityjen palveluntuottajien kautta. Terapian tavoitteet ja sisältö suunnitellaan tilaajan kanssa tapauskohtaisesti.

### **Toiminta-ajatus**

Työmme ammatillisena tarkoituksena on lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaisvaltainen tukeminen. Toiminnan tavoitteena on kartoittaa asiakkaan elämäntilanne ja suunnitella yksilölliset tukitoimet yhteistyössä viranomaisten ja lähiverkoston kanssa.

### **Arvot**

Etappipolku Oy:n arvoja ovat turvallisuus, luottamus, yksilöllisyys, ammatillisuus ja yhteistyö.

Toimintaperiaatteet eli etapit työssämme

Työssämme olemme asettaneet asiakkaidemme kanssa yhteistä matkaa kulkiessa tavoitteeksi realistiset ja sopivan mittaiset etapit. Yksi etappi kerrallaan on osoittautunut sopivaksi tavaksi tehdä yhteistä matkaa. Elämän polkua on turvallista kulkea suunniteltujen etappien varassa. Rakennamme toimintamme kolmen periaatteellisen etapin pohjalle. Työntekijämme ovat sitoutuneet työskentelemään näiden kolmen etapin mukaisesti – etappi kerrallaan.

Etappi I Turvallisuus ja luottamus: Toiminnan tavoitteena on luoda asiakkaan ja työntekijän välille luottamuksellinen ja turvallinen vuorovaikutussuhde. Työskentelyssä kaikki rakennetaan luottamuksen varaan. Luottamus ei rakennu ilman turvallisuuden tunnetta, jonka haluamme välittää asiakkaille. Ilman luottamusta, ei työllä ja tuella ole

merkitystä, eikä tavoitteilla tulevaisuutta. Asiakkaan pitää luottaa työntekijään ja kokea, että hänen kanssaan on turvallista olla. Luottamus syntyy luonnollisesti ajan myötä, kun työntekijä on rehellinen ja luotettava aikuinen. Esimerkiksi tukihenkilötyössä yksikin luottamuksellinen ja turvallinen aikuissuhde voi kantaa läpi lapsen ja nuoren elämän.

Etappi II Yksilöllisyys: Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, jota noudattamalla päästään työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin. Asiakkaiden tukitoimintaa suunnitellaan ja toteutetaan jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden yhteistyössä viranomaisten kanssa. Suunnitelma laaditaan heti työskentelyn alkaessa ja siihen kirjataan ne osa-alueet, joihin toiminta keskittyy. Osa-alueita voi olla useita ja pääsääntöisesti toimintamme on kokonaisvaltaista tukea, joka huomioi asiakkaiden yksilölliset lähtökohdat. Työskentelyn edetessä suunnitelman tavoitteita voidaan tarkentaa. Työntekijä on ammatillinen aikuinen, joka tekee yksilöllistä työtä asiakkaan kanssa.

Etappi III Ammatillisuus ja yhteistyö: Koko toimintaprosessia ohjaa ammatillinen suhtautuminen ja näkökulma. Työntekijä ei koskaan ole asiakkaalle isä, äiti, ei kummankaan korvike tai kilpailija. Työntekijä ei myöskään ole tasavertainen kaveri tai viranomainen. Perhetyössä työntekijä voi taas olla ammatillinen tukija, jolla on taitoja luovia perheen ihmissuhteiden verkostossa ja ottaa jokainen perheenjäsen huomioon. Uskomme esimerkin voimaan.

Etappipolkuna tarjoamme asiakkaiden käyttöön kokeneiden avohuollon osaajien työpanoksen, jotka tekevät yhteistyötä sekä tilaajan että asiakkaiden kanssa. Kaikki työntekijämme ovat ammattiosaajia, mielenmaailman ymmärtäjiä sekä taitavia rinnalla kulkijoita. Työntekijöidemme koulutustaustat vaihtelevat muun muassa lähihoitajista ja nuorisotyönohjaajista sosionomeihin, yhteisöpedagogeihin, opettajiin, kasvatustieteiden maistereihin ja terapeutteihin. Yhdistävänä tekijänä on kiinnostus asiakkaan elämään ja aito auttamisen halu.

Etappipolun palvelut ovat sosiaalihuollon avopalveluita ja palvelun tilaajana toimivat Hyvinvointialueet. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät, tai muut vastuuhenkilöt, ovat yhteydessä yrityksemme ja kysyvät mahdollisuutta ottaa hoidettavaksi esitetyn asiakkuuden. Työn alkaessa tilaajan kanssa tehdään palvelusopimus ja palvelusuunnitelma.



Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai lähiympäristössä. Yrityksen toimitilaa käytetään lähinnä palavereihin ja työntekijöiden tiimeihin sekä hallinnollisiin tehtäviin, mutta myös asiakastapaamiset ovat siellä mahdollisia. Etappipolku Oy ei käytä alihankkijoita ja kaikki palvelut tuotetaan omilla työntekijöillä.

Asiakaspaikka määrät keskimäärin:

Tukihenkilötyö: 20

Perhetyö: 15

Jälkihuoltoonuolet: 10

Maahanmuuttajaperheet ja nuoret: 5

Nuoren lähiympäristön sosiaalihuollon tuki: 10

Pari- ja perhepsykoterapia: 4

## **1.4 Päiväys: Omavalvontasuunnitelman päiväys 17.12.2024**

# **2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako**

Ajankohtainen omavalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen nettisivuilla [www.etappipolku.fi](http://www.etappipolku.fi). Päivityksestä, hyväksynnästä ja julkaisemisesta vastaa Etappipolun johtoryhmä Markku Pispala, Nina Pispala ja Leena Selin-Kantola. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja siihen liittyvä selvitys laaditaan ja julkaistaan 4 kuukauden välein (Valvontalaki 27 §). Suunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa 4kk välein.

Toimitusjohtajana toimii Markku Pispala p. 0500 449196, markku.pispala@etappipolku.fi. Markku vastaa työsopimuksista, asiakassopimuksista, henkilöstötyöstä, vakuutusasioista ja työhyvinvoinnin organisoimisesta. Hän tekee myös itse aktiivisesti asiakastyötä.

Nina Pispala, nina.pispala@etappipolku.fi vastaa hallinnollisista töistä, kuten kilpailutukset ja yrityksen asiakirjat, työntekijöiden työaikalistoista, korvauksista, palkanmaksusta sekä yrityksen laskutuksesta. Nina tekee asiakastyötä nuoren lähiympäristön sosiaalihuollon tuessa.

Henkilöstötyöstä ja asiakkuuksien koordinoinnista huolehtii Markun lisäksi Leena Selin-Kantola p. 050 4771757, leena.selin@etappipolku.fi. Myös Leena tekee aktiivisesti asiakastyötä pitkällä kokemushistorialla sosiaalityön parissa.

## **3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

### **3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**

Etappipolku voi itse päättää tuotettavien palveluiden asiakasmäärän jokaisessa palveluryhmässä, koska sosiaalihuollon avopalveluiden ostopalvelussa ei sitouduta mihinkään tiettyyn asiakasmäärään. Sopivasta asiakasmäärästä työntekijöittäin käydään keskustelua 2vkon välein tiimeissä sekä seuraamalla työntekijöiden työlistoja ja työmääriä. Uusia asiakkuuksia ei oteta vastaan, mikäli yrityksellä ei ole vapaana työntekijää, joka pystyy hoitamaan asiakkuuden asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tilaajat tarjoavat asiakkuuksia enemmän kuin voidaan ottaa vastaan	1 Merkityksetön riski	Yritys saa itse päättää tuotettavan asiakaspalvelun määrän. Yrityksellä mahdollisuus rekrytoida tarvittaessa lisää työntekijöitä.

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Etappipolulla on yksi palveluyksikkö joka sijaitsee osoitteessa Keskustie 4, 01900 Nurmijärvi. Työntekijämme tekevät yhteistyötä tilaajan eli hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa. Häntä tiedotetaan säännöllisesti asiakkaan tilanteesta, vähintään aina kerran kuukaudessa. Palvelusopimukseen kirjataan muut mahdolliset yhteistyötahot, kuten hoidollinen taho esim. terapia.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Henkilöstötyöstä ja asiakkuuksien koordinoinnista huolehtii toimitusjohtaja Markku Pispalan p. 0500 449196, markku.pispala@etappipolku.fi. lisäksi Henkilöstöpäällikkö Leena Selin-Kantola p. 050 4771757, leena.selin@etappipolku.fi.

Etappipolku Oy:n johtoryhmä; Markku Pispala, Nina Pispala ja Leena Selin-Kantola, vastaavat rekrytoinnista, jolla voidaan vaikuttaa asiakkuuksien määrään. He huolehtivat myös sijaisjärjestelyistä mikäli työntekijä sairastuu tai estyy hoitamasta asiakastyötä.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijöiden rekryointi, kelpoisuusvaatimukseen vastaaminen	1 Merkityksetön riski	Johtoryhmä harkitsee kokonaistilanteen perusteella rekryointia, mikäli tilauksia tulee selkeästi enemmän kuin niihin pystytään vastaamaan.
Tilausten väheneminen	2 Vähäinen riski	Hyvinvointialueen säästöt vaikuttavat tilausten määrään. Johtoryhmä seuraa tilannetta aktiivisesti.

## 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toiminnan laadun tarkkailusta vastaavat Markku Pispala, Leena Selin-Kantola ja Nina Pispala. He vastaavat yrityksen rekrytoinnista ja työntekijöiden kelpoisuuksista kyseisiin tehtäviin. Rekrytointiprosessissa työntekijöiltä tarkistetaan koulutustodistukset, työkokemus sekä rikosteristeriote (valvontalaki 28§).

Jokaisen asiakkaan toiminnan suunnittelua ja toteutusta ohjaavat yhdessä sovitut arvot ja toimintaperiaatteet. Toimintaa toteutetaan yksilö-pari- tai tiimityönä. Laadun tarkkailun perustana on toiminnan jatkuva arviointi. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti mm. johtoryhmän palaverissa. Arviointia suoritetaan myös työntekijöiden itsearviointina, pariarviointina ja ryhmäarviointina. Työskentelyn laadusta keskustellaan säännöllisesti tiimeissä, joihin kaikkien työntekijöiden on mahdollista osallistua.

Arviointia ja laadun tarkkailua suoritetaan:

#### 1. Toiminnan suunnitteluvaihe

Toimintaa suunnitellaan jokaisen asiakkaan yksilöllisistä lähtökohdista.

Suunnitteluvaiheen jälkeen arvioidaan, toteutuvatko suunnitelmassa asiakkaan tarpeet yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet huomioiden.

#### 2. Toimintavaihe

Jokaisen tapaamiskerran jälkeen tapaamisesta kirjoitetaan raportti, jossa myös arvioidaan toimintaa tavoitteisiin peilaten. Toimintavaiheessa arviointi kohdistuu myös käytettäviin toimintatapoihin.

#### 3. Väli- ja loppuarvioinnit

Tilaajan kanssa käydään säännöllisin väliajoin väliarvioinnit. Paikalla ovat myös asiakkaat. Arvioinnissa tutkitaan toimintaa suhteessa tavoitteisiin ja toiminnan vaikuttavuutta asiakkaan tarpeisiin nähden.

Yrityksellä on käytössä myös Nappula-ohjelma, jonka kuukausikooste -lomakkeella kysytään kuukausittain asiakkaan tyytyväisyys toimintaan ja yhteistyöhön.

Loppuarviointi suoritetaan kaksivaiheisesti. Ensin käydään arviointi tilaajan ja asiakkaiden kanssa ja sen jälkeen vielä Etappipolku Oy:n sisäisesti. Sisäisessä arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, vastasiko toiminta ja sen laatu yrityksen omia palveluperiaatteita ja arvoja sekä sitä, kuinka toimintaa voisi jatkossa vielä kehittää.

Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkailta tullut palaute (tukiperhe/lapsi ja tilaaja). Etappipolulla on käytössä mm- Nappulan laatumittaristo, jolla voidaan kartoittaa asiakkaiden tilanteen edistymistä. Mittaristossa on erilaisia osa-alueita ja niitä voidaan myös muokata tarpeen mukaisesti. Mittariston avulla voidaan esimerkiksi asettaa 3kk ajalle tavoite tai tavoitteita ja sitten tehdä suunnitelma millä toimilla tavoitteeseen voitaisiin päästä. 3kk päästä palataan saman mittarin ääreen ja tutkitaan mahdollisia muutoksia eri osapuolten näkökulmasta.

Riskikartoitus toteutetaan vuosittain yhdessä kaikkien työntekijöiden kanssa. Kartoituksen toteutuksesta vastaa Etappipolun johtoryhmä ja kartoituksesta laaditaan raportti, joka käydään läpi työntekijöiden kanssa. Havaituille riskeille laaditaan toiminta- ja ehkäisysuunnitelma, jonka toteutumista seurataan säännöllisesti työyhteisön tiimeissä ja johtoryhmässä. Etätyöskentely ei ole mahdollista avohuollon palveluiden tuottamisessa.

### **3.3.2 Toimitilat ja välineet**

Yrityksellä on yksi toimistotila hallinnollisiin työtehtäviin ja sitä voi satunnaisesti käyttää myös asiakastapaamisiin. Pääasiassa Etappipolulta tilattavat palvelut tuodaan asiakkaan kotiin tai muihin tiloihin (harrasteet). Etappipolun toimitila on tarkastettu 05/2024 tehdyn työterveystarkastuksen yhteydessä ja toimitilassa ei ollut huomattavaa. Myöskään riskikartoitus 03/2024 ei tuonut esiin huomautettavaa toimistotilasta. Toimistotilan siisteydestä huolehditaan yhteisvastuullisesti. Toimistotilan ulkopuolella sijaitsevilla rakennuksen yhteisillä tiloilla (wc:t, keittiö ja käytävät) on oma kiinteistöhoitosopimus.

Toimistotila, jossa on erikseen työntekijöiden työtila, on 3 erillisen oven takana, joihin on omat avaimet. Kahdessa pääovessa on myös turvalukitus. Työtilassa säilytetään asiakirjoja erikseen lukittavassa paloturvallisessa kaapissa.

Etappipolku Oy:n toiminnassa ei käytetä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi muiden muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Jokaisella työntekijällä on työpuhelimessa ladattuna 112-sovellus.

### **3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja**

Etappipolun asiakastietojen käsittelystä, siihen liittyvästä ohjeistuksesta sekä yrityksen tietosuojavastaavina toimivat toimitusjohtaja Markku Pispala p. 0500449196 markku.pispala@etappipolku.fi ja hallintojohtaja Nina Pispala 040 5145194, nina.pispala@etappipolku.fi.

Asiakasrekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät ainoastaan rekisterin pitäjän palveluksessa olevat työntekijät ja ainoastaan niiltä osin, kuin työtehtävien kannalta on välttämätöntä. Työntekijöiden salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä. Sähköinen aineisto tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Työntekijöillä on työtehtävien perusteella rajatut käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä. Palvelussuhteen päättyessä työntekijöiden käyttöoikeudet perutaan. Säännönmukaiset tietoluovutukset toteutetaan turvasähköpostin välityksellä. Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tiloissa, joihin on pääsy ainoastaan henkilöillä, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakkaiden henkilötietoja säilytetään asiakassuhteen keston ajan. Sekä sähköiseen asiakastietojärjestelmään tallennetut tiedot että manuaaliset tiedot poistetaan viimeistään 1kk asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Manuaalinen aineisto tuhoetaan tietoturvallisesti.

Toimintamme perustuu hyvinvointialueiden tilauksiin ja kunkin kilpailutus- ja sopimuskauden yhteydessä tehdään osapuolten välinen tietosuojasopimus, joka ohjaa ja velvoittaa yrityksen toimintaperiaatteita. Etappipolku noudattaa kunkin Hyvinvointialueen kanssa tekemäänsä tietosuojasopimusta. Nämä sopimukset käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa, jolloin he pysyvät ajantasalla. Viimeeksi yrityksen kaikki työntekijät ovat saaneet lisäkoulutusta henkilötietojen suojaa koskevissa asioissa 03/2023 koulutuspäivässä. Lisäksi tietosuojasopimuksia käsitellään säännöllisesti työntekijöiden tiimipalavereissa. Asiakastyön kirjaamisesta keskustellaan käytännössä jokaisessa tiimissä jolloin tietoisuus kirjaamisen periaatteista ja lainalaisuuksista on kaikkien tiedossa. Mahdollisista tietoturvaloukkauksista tiedotetaan tietosuojavastaavaa, joka vastaa asian eteenpäin viemisestä.

Kaikki asiakastyön kirjaaminen tapahtuu NyNevan Nappula-järjestelmään, joka on tietosuojattu järjestelmä ja hyväksytty sosiaalipalveluiden kirjaamisjärjestelmä. NeNevan palvelimet sijaitsevat Suomessa ja kaikki tallenteet säilytetään Suomessa. Nappula järjestelmä on vahvasti salasanasuojattu ja työntekijöiden pääsy järjestelmään vaatii vahvan salasanan sekä laitteen omalla varmenteella. Työntekijöillä on pääsy ainoastaan oman asiakaskunnan tietoihin. Asiakastietoja ei tietosuoja sopimuksen perusteella saa luovuttaa asiakkaille tai muillekaan viranomaisille vaan kaikki tiedot välitetään ainoastaan tilaajalle, joka on vastuussa tiedon jakamisesta eteenpäin. Asiakirjojen välittäminen tapahtuu kirjepostilla tai turvasähköpostilla, kunkin Hyvinvointialueen ohjeistamalla tavalla. Nappulajärjestelmä säilyttää logi-tiedot, jolla voidaan valvoa asiakkaan tietosuojan toteutumista.

### **3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Etappipolku käyttää tietojärjestelmänä Nynevan Nappulaa, joka on Valviran hyväksymä. Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sitä on viimeeksi päivitetty 06/2024. Suunnitelmasta vastaa Nina Pispala. Erityis- ja häätötilanteissa noudatetaan poikkeustilasuunnitelmaa ja Nappulan käyttöä jatketaan kun se todetaan Mynevan puolesta jälleen turvalliseksi.

### **3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt**

Työtä tehdään asiakkaiden kotona ja työskentely perustuu luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan sairastumisesta tai mahdollisesta riskistä sairastua jos esim. perheenjäsenet ovat sairaana. Tällöin sovittu tapaaminen perutaan ja uusi ajankohta sovitaan kun se on jälleen turvallista. Työntekijöiden tulee huolehtia omasta rokotussuojasta. Mikäli työntekijä havaitsee itsessään infektion merkkejä, hän tiedottaa asiasta esihenkilöä, joka ohjaa julkisen tai työterveyspalveluiden hoitoon.

Toimistotilasta löytyy desinfiointiaineet ja hengityssuojia, joita jokaisella työntekijällä on mahdollisuus käyttää asiakastapaamisissa.

### **3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma**

Etappipolun työntekijät eivät osallistu asiakkaidensa lääkinnälliseen hoitoon. Jokaisella työntekijällä on ladattuna 112-sovellus jota voidaan käyttää hätätilanteissa.



### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Etappipolulla ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
infektio	2 Vähäinen riski	asiakastapaamiset toteutetaan ainoastaan kun kaikki osalliset ovat terveinä.
tietoturva loukkaus	2 Vähäinen riski	Myneva huolehtii ja ilmoittaa mahdollisista tietosuojauhkista ja antaa tarvittavat toimintaohjeet

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

Henkilöstörakenne

Vuonna 2024 Etappipolun johtoryhmään kuuluu 3 henkilöä. Kuukausityöntekijöinä, johtoryhmäläiset mukaan lukien, on seitsemän henkilöä ja tuntityöntekijöinä 3 henkilöä. Rekrytointiprosessissa ja työsopimuksen laadinnan yhteydessä tarkistetaan henkilön ammattipätevyys, työkokemus, Valviran ammattihenkilön rekisteriin kuuluminen ja

rikosrekisteriote (Valvontalaki 28§). Johtoryhmän tehtävänä on huolehtia työntekijöiden asiakasmäärän sopivuudesta, jotta tarvittaessa asiakastyötä voidaan sijaistaa. Sopimuksen rajoissa, asiakassopimukset voidaan myös lopettaa, mikäli tilanne muuttuisi haastavaksi henkilökunnan riittävyden perusteella. Tarvittaessa sijaistamista voidaan myös hoitaa hyödyntämällä yrityksen tuntityöntekijöitä, joilla on ajoittain mahdollisuuksia suurempaan asiakas- ja viikkotyömäärään.

Rekrytointiprosesseilla haetaan osaamista asiakaskunnassa ilmeneviin erityistarpeisiin. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua yhteisten koulutusten lisäksi myös henkilökohtaisiin koulutuksiin. Henkilöstön osaamista arvostetaan ja heitä kannustetaan omien voimavarojen, kiinnostuksen kohteiden ja yrityksen asiakasrakennetta palvelemaan kouluttautumiseen. Laaja-alainen koulutus on yritykselle tärkeä ja vahvistaa työn laatua. Koulutuksista keskustellaan vuosittain järjestettävissä kehityskeskusteluissa.

Asiakkaina ei ole iäkkäitä tai vammaisia. Etappipolku ei ohjaa alan opiskelijoita.

Asiakas ja omaiset voivat antaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta toiminnan aikana Etappipolku Oy:lle tai erillisissä arviointitapahtumissa, joissa myös toiminnan tilaaja on paikalla. Saatua arviointipalautetta kirjataan. Palautteen saamisen jälkeen yrityksen kokouksissa pohditaan työntekijöiden kesken saatua palautetta suhteessa yrityksen arvoihin, toimintaperiaatteisiin, toiminnan tavoitteisiin ja keskeisiin prosesseihin. Kokouksessa pohditaan aiheuttaako palaute muutostarpeita yrityksen arvoihin, toimintaperiaatteisiin tai toimintatapoihin.

Jos asiakasta kohtaa haittatapahtuma tai vaaratilanne Etappipolku Oy:n toiminnan aikana, hänelle annetaan viipymättä tietoa ja tukea tilanteen jälkeen. Tukimuodot päätetään tapahtuneen tilanteen jälkeen tapahtuman luonne ja haitta huomioiden. Palautteet ovat tärkeänä osana yrityksen oman toiminnan kehittämistä..

Etappipolku Oy:ssä toteutetaan riskien arviointi vuosittain. Riskien arviointiin osallistuvat kaikki työntekijät. Riskien arvioinnissa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Riskien arviointi toteutetaan Työsuojeluhallinnon antamien ohjeiden ja lomakkeiden avulla. Riskien arvioinnin jälkeen yritykselle laaditaan koonti riskeistä ja suunnitellaan aikataulu riskien poistamiseksi sekä suunnitellaan toimintatapoja riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi.

Jokainen työntekijä on velvollinen tiedottamaan muita työntekijöitä laatupoikkeamista, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista, joihin hän on törmännyt toimintansa aikana. Nämä tiedot kirjataan ja yhtiön hallituksen kokouksessa sovitaan yhdessä menettelyistä, miten ja millä aikataululla korjaavat toimenpiteet toteutetaan.

Riskien tunnistaminen ja varautuminen aloitetaan jo työntekijän perehdytysvaiheessa. Hänen kanssa käydään läpi erityistilanteet ja niihin liittyvää yhteistä ohjeistusta. Tärkeää on tiedostaa, että riskeistä puhuminen, niiden käsittely, ennakointi ja yhteiset toimintamallit auttavat turvallisuuden vaalimisessa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
kilpailutusten edellyttämät peruskoulutusvaatimukset	1 Merkityksetön riski.	huomioidaan työntekijän koulutus kelpoisuuden riittävyys työtehtään
erityiskoulutusten vaikutus toiminnan laatuun	1 Merkityksetön riski	Työntekijöille tarjotaan mahdollisuutta koulutuksiin huomioiden yrityksen kokonaistilanne henkilöstömäärän ja budjetin puitteissa.

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

Etappipolun palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa Nina Pispala p.0405145194, nina.pispala@etappipolku.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä samalla, kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanava.

- Keusoten sosiaali- ja potilasasiamiehinä toimivat Susanna Honkala ja Anne Mikkonen.
- Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimivat Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen.
- Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavia ovat Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Teija Tanska, Katariina Juurioksa, Anders Häggblom ja Taru Salo.
- Länsi-uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Wilberg.

Etappipolku Oy:n palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutukset osoitetaan Etappipolku Oy:ssä Markku Pispalalle ja ne käsitellään viipymättä.

Ennen varsinaisen toiminnan aloittamista tilaajan ja asiakkaan kanssa yhteistyössä laaditaan palvelusopimus. Palvelusopimuksen tavoitteet määrittelee tilaaja. Sopimuksen sisällöt sovitaan yhteistyössä tilaajan, Etappipolku Oy:n ja asiakkaan/asiakkaan huoltajan kanssa yhteisessä palaverissa. Palveluita tuotetaan asiakkaan kotona joka takaa esteettömyyden ja saavutettavuuden. Yrityksen yhteneväisellä toimintakulttuurilla huolehditaan asiakkaiden yhdenvertaisesta asemasta ja syrjimättömyydestä. Asiakas saa myös aina osallistua häntä koskevaan päätöksen tekoon ja päätöksistä vastaa tilaaja. Tilaajalle toimitettavista kuukausiraporttien sisällöstä keskustellaan asiakkaan kanssa ja hänen on mahdollista halutessaan osallistua niiden laadintaan työntekijän kanssa. Mikäli asiakkaan kanssa on kielellisiä haasteita, voidaan tilanteissa käyttää

tulkkipalveluita. Myös tästä sovitaan erikseen palvelusopimuksessa. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, asiat käsitellään yhdessä tilaajan eli sosiaalityöntekijän kanssa ja tarvittaessa tilaaja voi käynnistää asiakkaan kanssa reklamointi- tai kanteluprosessin.

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

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
asiakkaan osallisuus	1 Merkityksetön riski	asikkaiden sitoutuminen heille myönnettyyn palveluun vaihtelee ja se vaikuttaa myös osallistumis mahdollisuuksiin.

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

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

#### Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Etappipolku Oy:n johtoryhmän jäsen ilmoittaa välittömästi, salassapitosäännösten estämättä, palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet, sekä muut sellaiset puutteet, joita Etappipolku ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Mahdollisista omassa toiminnassa havaituista puutteista ollaan heti niiden ilmentyessä puhelimitse yhteydessä tilaajaan (Valvontalaki 29§ ) ja yhdessä sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Tilanteita käsitellään yhteisissä tiimeissä ja mietitään ratkaisumahdollisuuksia, sekä opitaan tilanteista niiden välttämiseksi jatkossa.

#### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Etappipolun henkilöstön on ilmoitettava viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, Etappipolun johtoryhmän jäsenelle, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa taikka muun lainvastaisuuden (Valvontalaki §29). Kaikki työntekijät perehdytetään rekrytointivaiheessa heidän ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Työntekijöillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

Ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa tilannetta, jossa työntekijä saa tehtävässään tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen velvoitetuilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena

rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus.

Henkilöstöllä on velvoite ilmoittaa havaitsemistaan puutteista, vaara- tai haittatekijöistä heti esihenkilöä, joka ottaa tilanteen käsittelyyn ja tiedottaa sekä ohjeistaa tarvittavia henkilöitä (Valvontalaki 29§ ja ilmoitusvelvollisuudesta tiedottamisen laki 30§). Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että havaitut epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin ilmeisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa. Ensisijaisesti korjaustoimenpiteet hoidetaan omavalvonnallisoin toimenpitein.

Myös asiakkaat voivat olla yhteydessä yrityksen johtoryhmän jäseniin haitta- tai vaarailmoituksen tekemisessä. Ilmoitukset käsitellään tilaajan kanssa pikimmiten.

## **4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta**

Jokainen työntekijä on velvollinen tiedottamaan muita työntekijöitä laatu- tai turvallisuuspuutteista, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista, joihin hän on törmännyt toimintansa aikana. Nämä tiedot kirjataan ja yhtiön hallituksen kokouksessa sovitaan yhdessä menettelyistä, miten ja millä aikataululla korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Riskien ja vaarojen tunnistaminen ja varautuminen aloitetaan jo työntekijän perehdytysvaiheessa. Hänen kanssa käydään läpi erityistilanteet ja niihin liittyvää yhteistä ohjeistusta. Tärkeää on tiedostaa, että riskeistä puhuminen, niiden käsittely, ennakointi ja yhteiset toimintamallit auttavat turvallisuuden vaalimisessa.

Vaaratilanteet käydään aina läpi asian omistajien ja johtoryhmän jäsenten kanssa. Niistä tehdään kirjaukset ja käsittelyssä sovitaan jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa tilanteen käsittelyyn voidaan hyödyntää työterveyden palveluita sekä koko työyhteisön työnohjausta. Järjestelmällisellä keskustelulla tilanteista opitaan ja niihin voidaan jatkossa varautua tai ne voidaan estää.

## **4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä**

Palautetta kerätään kuukausittain asiakkailta raporttien yhteydessä ja saatua palautetta voidaan käsitellä anonyymisti tiimeissä. Yhteisten keskustelujen pohjalta laaditaan kehitysehdotuksia ja toimintaa muokataan niiden mukaisesti. Mikäli yritykselle osoitetaan muistutuksia, kanteluita tai potilasvahinkoilmoituksia, ne käsitellään ensin

johtoryhmässä ja sen jälkeen asianomaisten kanssa yhteisesti. Käsittelyt kirjataan ja laaditaan toimintaohjeistus jatkokon. Johtoryhmä huolehtii asian viemisestä tiedoksi tilaajalle, joka voi tarvittaessa käynnistää oman prosessin asian hoitamiseksi.

Toiminnan laatua kehitetään osallistumalla ajankohtaisiin koulutuksiin ja jakamalla saatua tietoa mm. tiimipalaverissa.

## 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Etappipolun toimintaa kehitetään seuraamalla aktiivisesti hyvinvointialueiden tilannetta ja osallistumalla heidän tilaisuuksiin sekä seuraamalla tiedotteita. Vuoden 2024-25 kehittämistoimenpiteet liittyvät työntekijöiden rekrytointi- ja alueellistamis uudistukseen. Alueellistamisella työntekijöiden liikkuminen asiakkaiden välillä on joustavampaa ja lisää laadukkuutta ja asiakkaan palvelun saatavuutta. Myös turvallisuus paranee, kun työntekijöiden siirtymätilanteita vähennetään ja rajoitetaan. Kehittämistoimenpiteet kirjataan toimintasuunnitelmaan ja niiden aikataulutuksesta sekä toteuttamisesta vastaa johtoryhmä.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
työntekijöiden toiminta-alueet ja työparius	-24-26	johtoryhmä	työyhteisö
työhyvinvointi	-24-26	työyhteisö ja johtoryhmä	johtoryhmä
Koulutus (erityisosaamisen kurssit)	-24-27	johtoryhmä	johtoryhmä



## **5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi**

### **5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi**

Riskien arviointi toteutetaan Työsuojeluhallinnon antamien ohjeiden ja lomakkeiden avulla. Riskien arvioinnin jälkeen yritykselle laaditaan lista riskeistä ja suunnitellaan aikataulu riskien poistamiseksi ja toimintatapoja riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi. Raportit riskien hallinnasta ja toimenpiteistä toimitetaan työterveyspalveluihin, joiden kanssa voidaan sopia tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan jatkuvasti tiimipalaverissa: keskusteluissa pohditaan uusia toimintatapoja, niiden riittävyttä sekä sovitaan seurannasta. Nämä asiat kirjataan tiimimuistioihin, josta ne voidaan nostaa esille taas seuraavassa palaverissa.

Tilaaajan kanssa käydään säännöllisin väliajoin väliarvioinnit. Paikalla ovat myös asiakkaat. Arvioinnissa tutkitaan toimintaa suhteessa tavoitteisiin ja toiminnan vaikuttavuutta asiakkaan tarpeisiin nähden. Yrityksellä on käytössä myös Nappula-ohjelma, jonka kuukausikooste -lomakkeella kysytään kuukausittain asiakkaan tyytyväisyys toimintaan ja yhteistyöhön.

Sisäisessä arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, vastasiko toiminta ja sen laatu yrityksen omia palveluperiaatteita ja arvoja sekä sitä, kuinka toimintaa voisi jatkossa vielä kehittää. Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkailta tullut palaute (tukiperhe/lapsi ja tilaaja). Etappipolulla on käytössä myös Nappulan laatumittaristo, jolla voidaan kartoittaa asiakkaiden tilanteen edistymistä. Mittaristossa on erilaisia osa-alueita ja niitä voidaan myös muokata tarpeen mukaisesti. Mittariston avulla voidaan esimerkiksi asettaa 3kk ajalle tavoite tai tavoitteita ja sitten tehdä suunnitelma miten tavoitteeseen voitaisiin päästä. 3kk päästä palataan saman mittarin ääreen ja tutkitaan mahdollisia muutoksia eri osapuolten näkökulmasta.

### **5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi**

Etappipolku Oy:n omavalvontasuunnitelman seuranta, päivitys ja julkistaminen tapahtuu 4kk välein. Suunnitelma vahvistetaan vuoden ensimmäisessä yhtiökokouksessa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi seurannan yhteydessä koko työyhteisön tiimipalavereissa. Näistä palavereista tehdään kirjaukset tiimimuistioihin ja johtoryhmä huolehtii asioiden huomioimisesta omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä.