

OMAVALVONTAOHJELMA 2026-2027



Versiopäivitykset:

Pvm	Päivityksen tekijä:	Hyväksyjä:
21.12.2025	Minna Kurttila, aluepäällikkö	Markku Kärmeniemi, toimitusjohtaja

Omavalvontaohjelma

Sisällys

Johdanto	4
1. Organisaation perustiedot	6
2. Toiminta-ajatus ja arvot	7
3. Johtaminen ja vastuuhenkilöt	9
4. Henkilöstö ja osaaminen	9
5. Omavalvonnan toteutus, ohjaus ja resurssit	10
6. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	11
7. Lääkehoito	14
8. Tietosuoja ja tietoturvasuunnitelma	14
9. Riskienhallintasuunnitelma	15
9.1. Riskien tunnistaminen ja hallinnointi	15
9.2. Palautteet, havainnot, poikkeamat	16
9.3. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen	17
10. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	18

Johdanto

Kakspy Palvelut Oy:n omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palveluvaatimusten täyttymiseen.

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

Organisaation omavalvontaohjelma perustuu sosiaalihuollon keskeiseen lainsäädäntöön. Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa, että palvelutoiminta täyttää lain edellytykset, tukee asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta sekä edistää toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Toimintaa ohjaa ensisijaisesti Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), joka määrittää sosiaalihuollon palvelujen sisällön, järjestämisen ja asiakkaan oikeuden saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa. Omavalvonta perustuu lisäksi Lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), joka velvoittaa palveluntuottajan laatimaan ja ylläpitämään ajantasaista omavalvontaohjelmaa sekä vastaamaan sen toteutumisesta ja seurannasta.

Asiakkaan asema, oikeudet ja osallistumismahdollisuudet perustuvat Lakiin asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), joka turvaa hyvän kohtelun, yksityisyyden ja mahdollisuuden osallistua oman palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin. Henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista ja osaamisen varmistamisesta säädetään Laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005).

Tietosuojaan ja asiakasasiakirjojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR, EU 2016/679), Tietosuojalakia (1050/2018) ja lakina Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Nämä säädökset varmistavat, että asiakkaiden tietoja käsitellään lainmukaisesti, luottamuksellisesti ja turvallisesti.

Omavalvonnan sisältö ja toimintaperiaatteet pohjautuvat myös Valviran ja Aluehallintoviraston ohjeisiin omavalvonnasta sekä THL:n ja STM:n laatusuosituksiin sosiaalihuollon palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Vuoden 2026 alusta em. valvontaviranomaisten (AVI/Valvira) toiminta siirtyy uuteen Lupa- ja valvontavirastoon.

Tämä Kakspy palvelut Oy:n omavalvontaohjelma sisältää organisaation sosiaalihuollon palveluiden omavalvonnan periaatteet.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että organisaation asiakkaat saavat heille myönnettyt, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat

työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Organisaatiolla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Tämä omavalvontaohjelma on laadittu Kakspy Palvelut Oy:lle ja ohjelman tarkoituksena on varmistaa, että palvelumme toteutetaan laadukkaasti, turvallisesti, yhdenvertaisesti ja lain sekä sopimusten mukaisesti. Omavalvonta on päivittäistä työtä ja toiminta on jatkuvan arvioinnin kohteena.

Päivitys suoritetaan vähintään vuosittain tai aina kun toimintaan, lainsäädäntöön tai asiakastarpeisiin liittyviä merkittäviä muutoksia ilmenee.

1. Organisaation perustiedot

Kakspy Palvelut Oy on vuonna 2017 perustettu osakeyhtiö, joka kehittää ja tuottaa asiakaskunnan turvallisia ja laadukkaita asumispalveluja erityisryhmille tarpeista lähteviä asumispalveluita. Yhtiön toiminnan juuret ulottuvat vuoteen 1998, jolloin Kakspy ry käynnisti asumispalvelutuotannon. Toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten myötä yhdistys päätti yhtiöittää asumispalvelunsa. Myöhemmin osakkeenomistajaksi tuli myös Alvi ry. Kakspy Palvelut Oy on yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen.

Kakspy palvelut Oy

Y-tunnus: 2852255-6

Päätoimipaikan osoite: c/o Eteenpäin, Kymenlaaksonkatu 10 C 48100 Kotka

Toimintamuoto: osakeyhtiö, yksityinen palveluntuottaja

Palvelun tuottamisen alueet: Helsinki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Kymenlaakson hyvinvointialue, Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Kakspyn asumispalvelukokonaisuus perustuu hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin kanssa tehtyihin sopimuksiin. Asumispalveluja tuotetaan

- Tuettuna asumisena
- Yhteisöllisenä palveluasumisena
- Ympäri vuorokautisena palveluasumisena

Asumispalveluiden kohderyhminä ovat mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneet, vammaiset ja muut erityistä tukea tarvitsevat henkilöt. He tarvitsevat apua arjen hallinnassa, vuorokausirytmien ylläpidossa, sosiaalisessa kanssakäymisessä sekä päihteettömyyden ja mielenterveyden tukemisessa. Palvelut perustuvat aina yksilöllisiin asiakas- ja toteuttamissuunnitelmiin, ja niitä toteutetaan moniammatillisesti asiakkaan toimintakyvyn ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Organisaation toimipisteet:

Helsinki:

- Alvila, ympärivuorokautinen palveluasuminen, Lapinlahdenpolku 6 00180 Helsinki, palveluvastaava Jarno Korja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

- Tuettu asuminen pääkaupunkiseutu, Alaportti 4 LH 2 02210 Espoo, palveluvastaava Pia Kovalainen

Kymenlaakson hyvinvointialue:

- Kuuskaari, ympärivuorokautinen palveluasuminen, Ahmankatu 1 48600 Kotka, palveluvastaava Kaisa Vaala
- Sateenkaari, yhteisöllinen asuminen, Ruoritie 11 48130 Kotka, palveluvastaavat Krista Saarinen ja Tiina Klingberg
- Valkeakaari, yhteisöllinen asuminen Kustaa III tie 17 45370 Valkeala, palveluvastaava Anne Mäkelä
- Tuettu asuminen Kymenlaakso, c/o Eteenpäin Kymenlaaksonkatu 10 C 48100 Kotka, palveluvastaava Jaana Immonen

Etelä-Karjalan hyvinvointialue:

- Vuoksenkaari, yhteisöllinen asuminen, Pappilanpolku 1 B 1 55120 Imatra, palveluvastaava Juha Lindeman

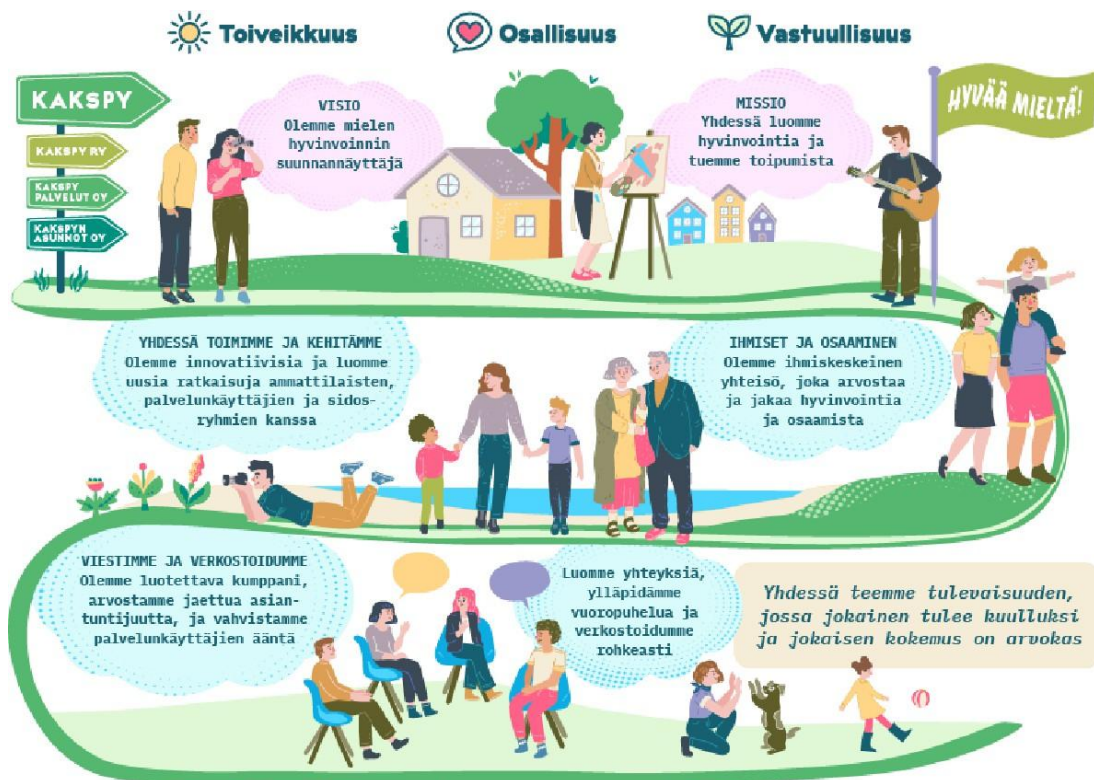
Organisaation keskeisinä yhteistyötahoina ovat em. hyvinvointialueet, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Kymenlaakson hyvinvointialue, Etelä-Karjalan hyvinvointialue sekä ne kunnat ja kaupungit, joissa toimintaa tuotetaan. Toimipistetasolla keskeiset yhteistyötahot ovat alueelliset sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat, oppilaitokset, palvelunkäyttäjät ja heidän läheisensä sekä kokemusasiantuntijat ym.

2. Toiminta-ajatus ja arvot

Organisaation perustehtävä on tarjota turvallisia ja laadukkaita asumispalveluja erityisryhmille siten, että asiakkaan hyvinvointi, osallisuus ja toiveikkuus vahvistuvat.

Kakspy-konsernin visio on ”Vuonna 2025 Kakspy on hyvän mielen ja toipumisen suunnannäyttävä”. Pyrimme toimimaan luovasti ja suunnitelmallisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä heidän läheistensä hyvinvoinnin edistämiseksi aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteiskuntaan.

Käytännössä tavoitteena on ylläpitää toivon näkökulma työhön niin, että haasteista ja ongelmista huolimatta jokaisella asiakkaalla on voimavaroja ja vahvuuksia, joita meidän tulee yhdessä löytää ja edistää, sekä uskoa muutoksen mahdollisuuksiin sairaudesta tai ongelmista huolimatta. Lisäksi pyrimme vahvasti tukemaan asiakkaidemme osallisuutta palveluissa, sekä laajemmin yhteiskunnassa, sekä tuemme tarvittaessa itsehoidon edellytyksiä. Asiakkaiden tulee olla aktiivisesti osallisia oman palvelun ja tuen suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa, ja heidän itsemääräämisoikeuttaan ja päätöksentekoa tuetaan.



Organisaation arvot

TOIVEIKKUUS

Vahvuuksien ja voimavarojen etsiminen ja niihin keskittyminen. Myönteisyyttä ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Unelmien ja haaveiden etsiminen ja työskentely itselle mielekkään elämän toteutumiseksi.

OSALLISUUS

Kykyä liittyä toisiin ihmisiin, asioihin ja toimintaan, jonka kokee itselle merkitykselliseksi. Kokemus nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Mahdollisuus vaikuttaa omassa elämässään ja yhteisöissä ja päättää itselle tärkeistä asioista. Sairaudesta riippumaton osallisuus eli mahdollisuus elää tyydyttävää elämää sairaudesta tai haasteista huolimatta.

VASTUULLISUUS

Hyvinvointi on toiminnan tavoite ja kaikki toimet tähtäävät siihen. Ammatillisuus ja sen hyödyntäminen hyvinvoinnin edistämisessä. Vastuu itsestä ja toisista sekä ympäristöstä ja yhteiskunnasta.

3. Johtaminen ja vastuuhenkilöt

Organisaatorakenteen avulla varmistetaan, että päätöksenteko ja vastuunjako ovat selkeitä.

Omavalvonnasta organisaatiotasolla vastaa Kakspy palvelut Oy:n toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi, omavalvontaohjelman laadinnasta vastaa aluepäällikkö Minna Kurttila. Kakspy palvelut Oy:n hallituksen tehtävänä on johtaa yhtiön toimintaa ja hallintoa sekä huolehtia siitä, että yhtiön toiminta on lainmukaista ja yhtiön etujen mukaista. Se toimii yhtiön strategisena päätöksentekuelimenä ja valvoo yhtiön johdon toimintaa. Toimitusjohtaja vastaa kokonaisjohtamisesta ja omavalvonnan toteutumisesta organisaatiotasolla. Aluepäällikkö vastaa omavalvontaohjelman laadinnasta, seurannasta ja kehittämisestä sekä koordinoi toimipistetasolla laatutyötä ja valvontaa yhdessä toimipisteiden esihenkilöiden kanssa.

Toimipisteen esihenkilö (palveluvastaava) vastaa oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman tekemisestä ja sen mukaisesta toiminnasta, päivittäisestä operatiivisesta toiminnasta, henkilöstömäärän riittävydestä, henkilöstön osaamisesta ja turvallisuudesta sekä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan omavalvonnan periaatteiden noudattamisesta ja raportoinnista sekä työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Organisaation vastuunjako on erillisenä liitteenä.

Omavalvontatoiminta jalkautetaan toimipisteissä arkeen säännöllisten tiimi- ja kehityskeskusteluiden, palaute- ja poikkeamahavaintojen sekä seurannan sekä johtoryhmän kuukausi- ja vuosikatsausten kautta.

Organisaation vastuunjakotaulukko omavalvontaohjelman liitteenä (liite 1.).

4. Henkilöstö ja osaaminen

Henkilöstömitoitus ja -rakenne on suunniteltu vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja palveluntilaajan palvelukuvauksissa kulloinkin määritellyjä vaatimuksia.

Henkilöstömitoitus säilyy tilaajan määrittämien vaatimusten mukaisena myös poissaolojen aikana.

Sijaisjärjestelyt on suunniteltu turvaamaan palvelun jatkuvuus ja asiakasturvallisuus kaikissa tilanteissa. Poissaolojen aikana sijaisina toimivat tehtävään soveltuvat, koulutuksen omaavat ja toimipisteen toimintaan perehdytetyt työntekijät. Sijaiset valitaan ensisijaisesti organisaation ja/tai toimipisteen omasta sijaisrekisteristä. Kaikilta sijaisilta edellytetään soveltuvaa koulutusta ja osaamista erityisryhmien asumispalveluissa toimimiseen. Myös alan opiskelijoita voidaan käyttää tarvittaessa sijaisuuksissa, heidän tulee kuitenkin täyttää palveluntilaajan palvelukuvauksissa edellyttämät opintopistevaatimukset.

Rekrytointi- ja perehdytyskäytännöissä varmistetaan, että uusi työntekijä saa perehdytyksen myös omavalvonnan sisällöistä ja vastuistaan. Tästä vastaa ensisijaisesti toimipisteen esihenkilö yhdessä muun tiimin kanssa.

Työhyvinvointi on keskeinen osa organisaation henkilöstön laadukasta ja turvallista toimintaa. Henkilöstön työhyvinvointia ja työkykyä tuetaan suunnitelmallisesti osana päivittäistä johtamista sekä säännöllisen kehittämisen ja työnohjauksen kautta. Työnantaja vastaa turvallisista ja terveellisistä työolosuhteista sekä työn kuormituksen seurantaan tukevista käytännöistä. Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuuksia osallistua työyhteisön kehittämiseen, koulutuksiin ja palautekeskusteluihin. Työhyvinvointia tuetaan myös avoimella vuorovaikutuksella ja tiimityötä vahvistavilla toimintatavoilla ja varhaisen tuen mallin toteuttamisella.

Osana henkilöstöstrategiaa organisaatiolla on oma, vuosittain päivitettävä työhyvinvointisuunnitelma. Työkykyä ylläpidetään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto Mehiläinen osallistuu ennaltaehkäisevään toimintaan, sekä työkyvyn arviointiin tarvittaessa. Poissaoloja ja työkuormitusta seurataan säännöllisesti, ja mahdollisiin haasteisiin puututaan varhaisessa vaiheessa. Tavoitteena on tukea työntekijöiden jaksamista, ammatillista kehittymistä ja pitkäjänteistä työssä pysymistä.

Kakspy Palvelut Oy:ssä on laadittu kirjalliset toiminta- ja menettelyohjeet työssä mahdollisesti kohdattavia väkivallan uhkatilanteita varten. Lisäksi on laadittu erillinen ohjeistus tilanteisiin, joissa työntekijään kohdistuu hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua. Yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus on laadittu erikseen.

Kaikki edellä mainitut ohjeistukset ovat osa henkilöstön perehdytystä ja niiden tarkoituksena on ehkäistä sekä minimoida työntekijöiden terveyteen ja turvallisuuteen kohdistuvia riskejä. Henkilöstöllä on velvollisuus perehtyä annettuihin ohjeisiin ja noudattaa niitä työssään.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään vuosittain sovittavien yhteisten sekä yksilöllisten koulutusten (esim. tietoturva ja tietosuoja, turvallisuus, lääkehoito), ryhmätyönohjauksen ja kehityskeskustelujen kautta.

5. Omavalvonnan toteutus, ohjaus ja resurssit

Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt rekisteröidään samaan valtakunnalliseen palveluntuottajia koskevaan Soteri-rekisteriin.

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun ja saatavuuteen, muihin asiakkaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Kokonaisvastuu omavalvonnasta, laadusta ja asiakasturvallisuudesta on Kakspy Palvelut Oy:n johdolla. Johdon tehtävänä on varmistaa, että organisaation kaikilla tasoilla toteutuvat laadukkaan työn tekemisen edellytykset. Omavalvontasuunnitelma tehdään toimipistetasolla. Suunnitelman laadinnasta vastaa toimipisteen esihenkilö (palveluvastaava) ja sen hyväksyy johdon edustaja.

Sosiaaliasiavastaava

Kun sosiaalihuollon asiakas kokee tulleen sosiaalihuollon palveluissa väärin kohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan ensisijaisesti toimipisteessä esihenkilön kanssa, sekä tarvittaessa palveluntilaajan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiavastaava toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi tiedottamalla asiakkaanoikeuksista neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista neuvomalla muistutuksen laatimisessa.

Kanteluita ja muistutuksia käsittelevät viranomaiset ja toimijat

Sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon toiminnasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle (AVI, 1.1.2026 alk. Lupa- ja valvontavirasto), eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Näistä saadaan palvelun järjestäjälle ja -tuottajalle päätökset, jotka ohjaavat toimintaa tai voivat johtaa tarvittaessa valvontatoimenpiteisiin. Omavalvontaohjelman seurannassa myös asiakkaiden sekä heidän läheistensä kokemusten seuraamisella on tärkeä rooli.

Omavalvontasuunnitelma

Valvontavastuuseen kuuluu myös palveluntuottajien omavalvonta. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista edellyttää, että sosiaalipalvelujen tuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimipiste- ja palvelukohtaisesti ja sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimipisteen henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden ja läheisten nähtävillä. Seurannasta on Valviran määräyksessä määrätty, että suunnitelma tulee päivittää aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

6. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Asiakkaiden palvelujen saatavuus varmistetaan noudattamalla palvelusopimuksissa ja –kuvauksissa määriteltyjä asioita. Asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja ohjautumisprosessi palveluun tapahtuu samoin palveluntilaajan kanssa määriteltyjen

menettelyohjeiden mukaan. Palvelun sisällä asiakkaiden palvelun saatavuutta arvioidaan erilaisin asiakastytytyväisyyskyselyin ja - palautteiden perusteella. Toimipisteiden tilojen saatavuutta, mm. esteettömyyttä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti asiakastarpeiden mukaisesti. Toimipisteiden esittelyt ja henkilökunnan läsnäolo ovat saatavilla organisaation verkkosivuilla ja ne perustuvat palveluntilaajan edellyttämiin palvelukuvauksiin.

Kakspy Palvelut Oy:n tuottamissa palveluissa asiakkaina on henkilöitä, joiden oma toimintakyky on pääsääntöisesti heikentynyt. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että asiakkaita autetaan kokonaisvaltaisesti asioimisessa myös muissa palveluissa, kuten terveydenhuollossa. Palveluiden jatkuvuuden kannalta on merkittävää henkilöstön mahdollisimman pieni vaihtuvuus, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja toipumisen tavoitteiden toteutumista.

Kakspy Palvelut Oy:n palveluiden turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta. Jokaisella toimipisteellä on oma palo- ja pelastussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

Asiakasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Kun varmistamme toimipisteen turvallisen toiminnan ja riittävien palveluiden saannin, asiakas kokee saamansa palvelun ja ympäristön turvalliseksi. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla sekä henkilöstön ja asiakkaiden osaamisen turvaamisella. Organisaatiossa on asiaankuuluvat välineet ja se järjestää säännöllisesti palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä vuosittain, tarvittaessa useamminkin. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan yksiköissä valmistajan ohjeiden mukaan. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Ensiapuosaaminen varmistetaan täydennyskoulutuksella ja harjoittelulla.

Työturvallisuus ja työsuojelu on integroitu organisaation toimintaan ja johtamiseen osana työhyvinvointia. Työturvallisuus varmistetaan toimipisteissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain ja se on osa toimipistekohtaista omavalvontaa. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Toimipisteen esihenkilö seuraa työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin ja tätä osaamista päivitetään säännöllisesti.

Laatua ohjaavat sosiaalihuoltolaki, asiakasturvallisuuden periaatteet sekä organisaation omat laatuvaatimukset. Laadun toteutumista seurataan systemaattisesti, ja henkilöstö toimii ammatillisten ohjeiden, toimintaprosessien ja eettisten periaatteiden mukaisesti.

Laadun jatkuva parantaminen perustuu asiakaspalautteeseen, henkilöstön havaintoihin, auditointeihin sekä omavalvonnan seurantaraportteihin. Kaikki havaitut poikkeamat ja kehittämistarpeet käsitellään viipymättä, ja niistä laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Tarvittaessa laatu- ym.- poikkeamat raportoidaan myös palveluntilaajalle ja valvontaviranomaiselle.

Palveluissa noudatetaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolain periaatteita. Kaikilla asiakkailla on oikeus saada palveluja tasapuolisesti, oikeudenmukaisesti ja syrjimättömästi henkilökohtaisista taustatekijöistä riippumatta. Asiakas osallistuu aktiivisesti palvelujensa suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja voimavarat ohjaavat työskentelyä, ja palvelut pyritään toteuttamaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti. Kaiken toiminnan taustaviitekehyksenä toimii toipumisorientaatiolähtöinen ajattelu- ja työskentelymalli.

Asiakas voi antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Kaikki palaute käsitellään ja hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä. Asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänen oikeuksistaan, muun muassa mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu.

Palvelujen laatua arvioidaan säännöllisesti hyödyntäen mm.:

- asiakas- ja läheispalautetta
- henkilöstön kehityskeskusteluja ja ammattitaidon arviointia (mm. osaamiskartoitukset, koulutukset)
- sidosryhmiltä saatua palautetta
- epäkohta- ja vaaratapahtumien määrää

Seurannan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Mikäli laatu poikkeamia ilmenee, toimipiste ryhtyy esihenkilön johdolla välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin, joista tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa asiakkaille.

Kakspy Palvelut Oy:n palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa tarjouspyynnön vaatimuksista ja ehdoista tehdään yhteenveto, jonka perusteella tehdään päätös hankintaan osallistumisesta. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimipisteen esihenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille pyydettyjä toiminnan seurantatietoja ja –raportteja.

7. Lääkehoito

Lääkehoitoa toteutetaan toimipistekohtaisten lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti. Kakspy:llä on yksikkökohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan, sekä hyvinvointialueiden ohjeistusten mukaiset lääkehoitosuunnitelmat.

Lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa kussakin toimipisteessä toteutetaan. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on toimipisteen nimetyllä lääkehoitovastaavalla. mutta suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Henkilökunnan lääkehoitolupaun kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Toimipistekohtainen lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut joko sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksessaan tai sen jälkeen riittävän määrän hyväksyttäviä lääkehoidon teoriaopintoja. Lääkehoitoluvan allekirjoittaa palveluntilaajan osoittama terveydenhuollon toiminnasta vastaava lääkäri. Lääkehoitolupa on toimipistekohtainen ja on voimassa 5 vuotta, tai palvelusopimuksessa määritetyn ajan.

Asiakkaiden lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikuttavuuden seuranta lääkärin määräämällä tavalla kuuluu asumispalveluasiakkaan perusoikeuksiin ja henkilökunnan velvollisuutena on huolehtia tämän oikeuden turvallisesta, oikea-aikaisesta ja oikeanlaisesta toteuttamisesta. Lääkehoidon toteuttamisessa myös asiakkaiden toipumisen näkökulma on huomioitava riittävällä tavalla.

8. Tietosuoja ja tietoturvasuunnitelma

Asiakastietojen käsittelyyn yhtiössä on laadittu tietoturvan ja tietosuojan hallintamalli sekä erillinen tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Dokumentit löytyvät intrasta. Yleinen tietosuojaseloste on nähtävillä Kakspy palvelut Oy:n verkkosivuilla.

Kakspy Palvelut Oy:n tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu organisaation sosiaalihuollon palvelujen tietoturva- ja tietosuojakäytännöt, ja toimintatavat, miten organisaatiossa järjestetään ja huolehditaan tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnasta.

Sosiaalihuollon tietoturvasuunnitelma perustuu ennen kaikkea tiedonhallintalakiin (906/2019), jota täydentävät GDPR, tietosuoja laki (1050/2018) sekä sosiaalihuollon erityislait, kuten asiakas laki (812/2000). Näiden yhteisvaikutus velvoittaa sosiaalihuollon

toimijoita huolehtimaan henkilötietojen turvallisesta käsittelystä ja kuvaamaan sen suunnitelmallisesti.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuojavastaava@kakspy.fi

9. Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa organisaation ja toimipisteiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on osa joka päivästä arjen työtä. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskien arviointi toimipistekohtaisesti. Työturvallisuuslain 2:10 mukaista riskien arviointia tehdään järjestelmällisesti työsuojelun toimintaohjelman mukaisesti.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä toimipiste-, että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai toimipisteen esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Asiakasturvallisuutta uhkaavista vakavista epäkohdista tai haittatapahtumista tulee ilmoittaa myös palveluntilaajalle ja valvontaviranomaiselle (AVI, 1.1.26 alk. Lupa- ja valvontavirasto).

9.1. Riskien tunnistaminen ja hallinnointi

Kakspy Palvelut Oy:llä käytössä olevia riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä ja keinoja:

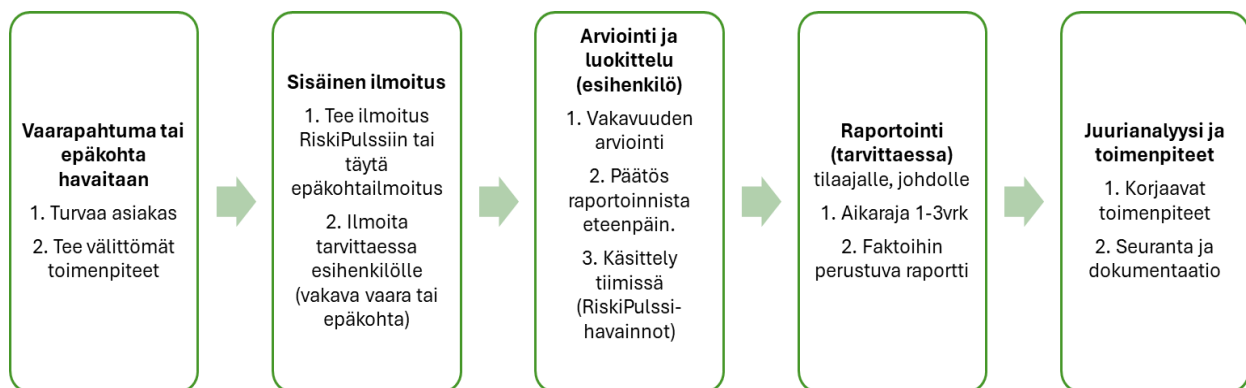
- Havainnointi, joka kuuluu henkilöstön jokapäiväiseen arjen työhön.
- Poikkeamajärjestelmät, jotka toimivat ilmoituskanavana työssä tehdyistä havainnoista, poikkeamatilanteista sekä palautteista.
- Epäkohtailmoitus-lomake, jolla henkilöstö voi ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista
- Vähintään vuosittain tai tarvittaessa tehtävä toimipistekohtainen riskien arviointi.
- Toimipistekohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattuna riskit, ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet lääkehoidossa
- Asiakkaiden ja läheisten mahdollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat suullisesti tai kirjallisesti (epäkohta/ vaaratapahtuma/ muistutus).
- Kakspy palvelut Oy verkkosivuilta löytyvä palautekanava

- Toimipisteistä löytyvät yhteystiedot, jonka kautta asiakas tai läheinen voi jättää palautetta myös kokemusasiantuntijalle.
- Erilaiset kyselyt (asiakas-/läheis-/henkilöstö)

Poikkeamailmoitusten perusteella havaittujen epäkohtien korjaaminen tulee tapahtua ensisijaisesti organisaation ja toimipisteen toimesta. Tarkoituksena on näillä toimilla turvata sosiaalihuollon asiakkaiden hyvän hoidon ja toipumisen toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa.

Valvontalaissa säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa välittömästi palveluntilaaajalle (hyvinvointialue/ kaupunki) ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat ja haittatapahtumat, tästä vastaa ensisijaisesti toimipisteen esihenkilö. (Sosiaalihuoltolaki 49 §).

Vakavan vaaratapahtuman tai epäkohdan ilmoitusprosessi



9.2. Palautteet, havainnot, poikkeamat

Mikään inhimillinen toiminta ei ole virheetöntä tai tasalaatuista, vaan laatupoikkeamia ja virheitä tapahtuu. Poikkeamien ja virheiden vähentäminen edellyttää niiden raportoimista ja yhteistä käsittelyä siten, että syntyy vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan objektiivisesti syyllistämättä asianosaisia. Tarkastelun myötä Kakspy:ssä pyritään muuttamaan toimintakäytäntöjä siten, että vastaavien laatupoikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

Kaikki palaute on toiminnan kehittämisen ja parantamisen näkökulmasta tärkeää. Reklamaatiot, kriittiset ja rakentavat palautteet auttavat löytämään toiminnasta ne pisteet, joita yhtiön tulee kehittää tai vähintäänkin tarkastella lähemmin. Yhtä tärkeää on myös saada positiivista palautetta toiminnasta ja onnistumisista. Palautteet ovat osa oppimista ja kehittymistä, parhaimmillaan ne ohjaavat toimintaa oikeaan suuntaan sekä mahdollistavat virheiden korjaamisen. Asiakkailta saatujen palautteiden myötä voidaan kehittää palvelua asiakaslähtöisesti pyrkien vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien toiveisiin sekä odotuksiin.

9.3. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Riskienhallinta on osa johtamista ja päätöksentekoa. Kakspy palvelut Oy:n riskienhallinnassa tunnistetaan toimintaan liittyvät riskit, analysoidaan niiden vaikutuksia sekä pohditaan, miten ennakoidaan ja varaudutaan mahdollisiin riskeihin. Riskien tunnistaminen ja niistä raportointi poikkeamajärjestelmään kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan.

Toimipisteen esihenkilö vastaa omassa toiminnassa tapahtuvien riskien/vaaratapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Esihenkilö raportoi merkittävistä epäkohdista ja vakavista haittatapahtumista tarvittaessa myös palveluntilaajalle ja valvontaviranomaiselle. Kakspy palvelut Oy:n johto ja työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan.

Myös kaikilla työntekijöillä on vastuuta: Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteissa tai työmenetelmissä, työvälineissä, henkilönsuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti ja mahdollisuuksiensa mukaan poistettava havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet.

Asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Toimipistetasolla esihenkilöt yhdessä työryhmien kanssa korjaavat vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon ja toipumisen toteutumisen. Toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon myös asiakkailta saatava palaute, läheisiltä saatava palaute, toimipisteen henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Kakspy palvelut Oy:n toimipistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa on kuvattuna tarkemmin henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ja siitä tiedottamisesta, kuten valvontalaki ohjaa. Organisaation toimipisteillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi palvelun tilaajalle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassa ilmenneet

asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat tai vakavat haittatapahtumat, jos toimipiste ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin. Tästä on tehty organisaatiossa erillinen ohjeistus. (liite 2.)

10. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Organisaatiossa kootaan säännöllisesti seurannasta saadut havainnot ja niihin liittyvät toimenpiteet. Keskeiset tulokset käydään läpi sovitulla tavalla, kuten työsuojelun yhteistoiminnassa, henkilöstölle, asiakkaille tai yhteistyökumppaneille. Seurannassa ja koonnissa tuodaan esiin havaitut riskit, tehdyt korjaavat toimet sekä niiden vaikutukset toiminnan laatuun ja turvallisuuteen.

Raportoinnissa huolehditaan tietosuojasta ja luottamuksellisuudesta

Liitteet

Liite 1. Johdon vastuunjakotaulukko

Liite 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitusprosessi