



Omavalvontasuunnitelma 2026

Kakspy Palvelut Oy

Alvila





Sisällys

Omavalvontasuunnitelma 2025	1
Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys	9
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	10
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	11
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	11
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	13
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	16
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	30
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	35
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	44
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	44
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	48
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	48
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	49
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	51
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	51
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	53



Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja mahdollisen 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.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ 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
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuus strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

Päivitykset:

versio 1. 26.3.2026



- Tarkennettu yksityiskohtaiset laadulliset ja määrälliset mittarit
- Päivitetty vastuuhenkilöt, nimet ja puhelinnumerot
- Päivitetty korjaus- ja kehittästoimenpiteet -taulukkoa
- Päivitetty kehittämistoimenpiteet vastaamaan vuoden 2026 muutoksia
- Tarkennettu epäkohtailmoitusprosessikuvausta

versio 2. 22.5.2026

- Tarkennettu palvelun vastuuhenkilöt valvontalain mukaisesti (1.2.)
- Palauteprosessin kuvaus (3.5)
- Lisätty kehittämiskohteisiin kirjaamisen ja toteuttamissuunitelmien laadun seurannan kehittäminen (4.4)
- Lisätty tieto omavalvontatiedon sisäisestä keruu- ja käsittelyprosessista (5.1)

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Kakspy Palvelut Oy
- Y-tunnus 2852255-6
- Kakspy Palvelut Oy. Kymenlaaksonkatu 20 D 48100 Kotka
kakspy@kakspy.com, p. 040 7103205

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- OID-koodi: 1.2.246.10.28522556.10.6
- Alvila
Lapinlahdenpolku 6, 00180 Helsinki
alvila@kakspy.com, p. 040 455 3330

Palveluyksikön ja omavalvonnan vastuuhenkilö, palveluvastaava Jarno Korja
jarno.korja@kakspy.com, p. 040 710 3214

Palvelualan vastuuhenkilö, toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi
markku.karmeniemi@kakspy.com p. 040 710 3201



1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (Sosiaalihuoltolaki 21 c §)

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen tarjoaa asukkailleen kodinomaisen ympäristön, jossa he saavat tarpeidensa mukaisesti hoitoa, huolenpitoa ja tukipalveluita kaikkina vuorokaudenaikoina. Palveluun sisältyvät muun muassa ateriat, siivous, vaatehuolto sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät toiminnot. Henkilöstömitoitus on vähintään 0,5.

Palvelun tavoitteena on edistää asiakkaiden toimintakykyä ja itsenäisyyttä. Tuki voi sisältää fyysistä avustamista, arjen hallinnan ohjausta, uusien taitojen harjoittelua sekä sairauden kanssa selviytymisen tukemista.

Lyhytkestoinen intensiivinen kuntoutus

Intensiivinen kuntoutus kestää yleensä 1–2 vuotta ja sisältää monipuolista kuntoutusta sekä toimintakyvyn ja sosiaalisten taitojen vahvistamista. Henkilöstö työskentelee tiiviisti asiakkaan kanssa tavoitteiden saavuttamiseksi ja suunnittelee jatkopalvelut yhdessä asiakkaan verkoston kanssa.

Toimintakykyä ylläpitävä palveluasuminen

Jos aktiivinen kuntoutus ei ole mahdollista, tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn tukeminen ja raskaampien palveluiden tarpeen ehkäisy. Asiakasta avustetaan päivittäisissä toiminnoissa, kuten hygieniassa, ruokailussa ja lääkehoidossa, ja häntä tuetaan osallistumaan yhteisön toimintaan.

Palvelun periaatteet

Palveluasuminen korostaa kodinomaisuutta, turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkaita kannustetaan ottamaan vastuuta arjestaan ja osallistumaan toiminnan suunnitteluun. Henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen somaattisten ja psykiatristen sairauksien hoitoon.

Arviointi ja asiakasmaksut



Asumisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa. Asiaksmaksu kattaa vuokran, ateriat, hoivan ja huolenpidon. Henkilökohtaiset kulut asiakas maksaa itse.

Alvilan palveluprosessi



Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Kakspy Palvelut Oy on Kakspy ry:n ja ALVI ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen.

Yhdessä sovitut arvomme:

Toiveikkaus

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

Alvilassa näitä on pohdittu seuraavasti:



Henkilöstö on nostanut tärkeimmäksi toiveikkuuden ilmentymäksi sosiaaliset tilanteet ja keskustelut. Toiveikkuuden kannalta on tärkeää kuunnella, ja kysyä “mitä kuuluu” ja esimerkiksi “miten voisi mennä paremmin”. Toteuttamissuunnitelman aktiivinen seuraaminen ja rakentaminen ovat tämän arvon kannalta olennaisia työkaluja. Asiakkaalla on lupa unelmoida, ja meillä on velvollisuus tarjota uusia mahdollisuuksia psykososiaalisella työotteella.

Asiakkaiden kanssa tehdyn arvotyöstön pohjalta laaditun koosteen mukaan toiveikkuus näkyy toisen huomioimisena ja osallistumisena toimintaan, erityisesti talon ulkopuoliseen toimintaan. Alvilan toiminta luo uskoa siihen, että huomisen on toiveikas ja Alvilassa on hyvä olla.

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.

Alvilassa näitä on pohdittu seuraavasti:

Henkilöstön arvotyöstössä Alvilassa osallisuuden kohdalla nousi esiin etenkin ryhmätoiminnan järjestäminen ja yhdessä kirjaaminen. Asiakas on näiden lisäksi mukana päätöksenteossa mm. yhteisökokousten ja asiakastoimikunnan keinoin. Asiakasta kannustetaan toimintoihin myös Alvilan ulkopuolelle ja pitämään aktiivisesti yhteyttä lähipiiriinsä. Talon sisällä osallisuus näkyy mm. yhteisruokailuissa ja siinä, että asiakas saa myös yksilöohjausta.

Asiakkaiden mukaan on tärkeää, että Alvilassa voi hyvin vaikuttaa asioihin ja päätöksiin. Arvotyöstössä asiakkaat kertoivat Alvilan kodinomaisuudesta ja turvallisuudesta. Arvostetaan sitä, että sosiaalisia taitoja saa harjoitella oman halun mukaan yhteisössä, ja saa olla myös omissa oloissa juuri niin paljon kuin tarvitsee, koska jokainen on erilainen.



Kehitysjatuksina nousee mielekäs toimiminen asiakaslähtöisesti (esim. yhteiset säännölliset elokuvaryhmät). Tärkeää on myös liikkumisen vapaus.

Vastuullisuus

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

Alvilassa näitä on pohdittu seuraavasti:

Henkilöstö on nostanut vastuullisuuden teemassa tärkeimmiksi asioiksi vastuullisen ja monipuolisen kirjaamisen, toteuttamissuunnitelman tavoitteiden noudattamisen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin seurannan. Asiakkaan puolesta ei tehdä asioita. Konkreettisena asiana painotetaan erityisesti vastuullista lääkehoitoa. Ensiarvoista on, että omavalvontaa ja palvelukuvausta noudatetaan vastuullisesti. Kaikessa huomioidaan myös kestävä kehitys.

Asiakkailla vastuullisuutta on se, että tutut ohjaajat luovat turvallisuutta ja jokaisen tunteet otetaan huomioon. Noudatetaan turvallisen tilan ohjeita, mm. käyttäytymällä hyvin ja kunnioittavasti toisia kohtaan. Yhteisessä arvotyöstössä asiakkaat nostivat myös läheisten ja lähimmäisten huomioimisen.

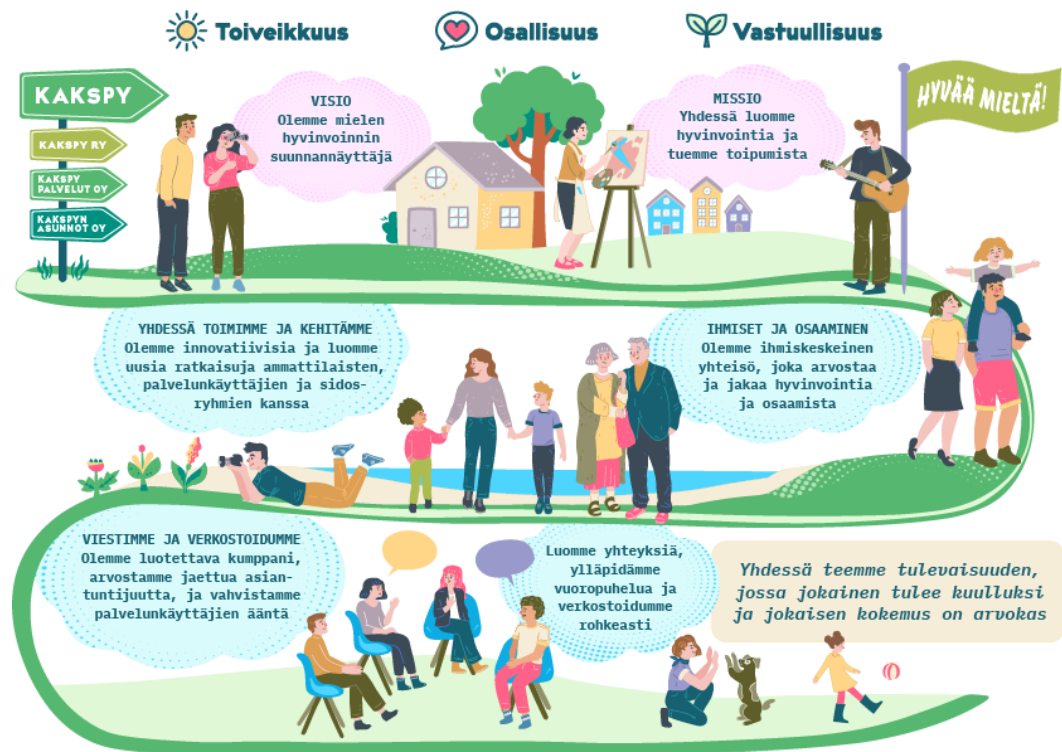
Yrityksen toiminta perustuu toipumisorientaatioon. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kaikessa toiminnassamme huomioimme palvelunkäyttäjien yksilölliset tarpeet ja toiveet. Ammattitaitoisen henkilökunnan päämääränä on edistää asiakkaiden henkilökohtaista hyvinvointia ja auttaa saavuttamaan omalle elämälle asetetut tavoitteet. Asiakkaalla on oikeus liikkua vapaasti kotonaan, ja yksiköstä sisään ja ulos, ja päättää vieraistaan ja sisustuksestaan. Asiakasta tiedotetaan hänen oikeuksistaan ja häntä autetaan hänen toiveiden ja tavoitteiden toteuttamisessa, kannustetaan palautteen antoon ja autetaan esimerkiksi epäkohtailmoitusten ja muistutusten tekemisessä.



Kakspy-konsernin ja sen myötä Alvilan yhteinen visio on ”Vuonna 2025 Kakspy on hyvän mielen ja toipumisen suunnannäyttäjät”. Yrityksessä toimitaan luovasti ja suunnitelmallisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä heidän läheistensä hyvinvoinnin edistämiseksi aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteiskuntaan.

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. Asiakkaiden osallisuutta ja itsenäisyyttä tuetaan vahvasti palvelun sisällä, sekä laajemmin yhteiskunnassa.

Asiakkaiden tulee olla aktiivisesti osallisia oman palvelun ja tuen suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa, ja heidän itsemääräämisoikeuttaan ja päätöksentekoa tuetaan.



1.4 Päiväys



- Tämä omavalvontasuunnitelma on 1. versio uudella, valvontalain 27§ edellyttämällä tiedoilla laadittu asiakirja. Se on laadittu 7.5.2025.
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään 1x vuodessa tai aina, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaativat omavalvontasuunnitelman päivittämistä.
- Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Alvilan nettisivuilla sähköisesti ja lisäksi se on asiakkaiden saatavilla Alvilassa ilmoitustaululla.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Tämä omavalvontasuunnitelma käsittää kaiken Alvilassa tuotettavan ympärivuorokautisen palveluasumisen. Omavalvonnalla halutaan varmistaa, että tuotettavat palvelut ovat laadukkaita ja toiminta turvallista niin työntekijöille kuin asiakkaille, ja että ne täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja säännösten sekä viranomaisten vaatimukset.

Omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen ovat osaltaan osallistuneet yksikön työntekijät etenkin vastuualueidensa mukaisesti. Tavoitteena on tulevaisuudessa, että työntekijöillä on entistä suurempi rooli omavalvonnasta jo sen päivittämisvaiheessa.

Omavalvonta perustuu jatkuvaan arviointiin palveluiden prosesseista sekä niiden kehittämisestä. Huomioimme säännöllisesti yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden tarpeita ja keräämme palautetta sisäisesti ja ulkoisesti erillisen arvioinnin vuosikellon mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on avoimesti saatavilla asiakkaiden ilmoitustaululta.

Vastuunjako Alvilasta jakautuu tuotettavien palveluiden osalta seuraavasti:

Palveluntoteuttamisesta ja suunnittelusta, omavalvonnasta ja palveluyksikön toiminnasta vastaa palveluvastaava Jarno Korja.



Asiakasprosesseista ja työnjohdollisesta organisoinnista vastaa yhdessä palveluvastaavan kanssa vastaava ohjaaja Hanna Burman, joka toimii myös palveluvastaavan sijaisena loma-aikoina.

Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat Miia Sairanen ja Henri Huusko.

Työsuojelusta ja turvallisuusasioista palveluyksikössä, sekä etuisuusasioista vastaa sosionomi Pasi Pouttu.

Kirjaamisvastaavana toimii Meiju Liukkonen.

Opiskelijaohjauksesta vastaavat Tea Nygård ja Heini Knaapi.

Ravitsemus- ja siivoushuollosta vastaavat Virpi Sory, Tea Nygård ja Jarno Korja.

Kakspy Palvelut Oy:n johdosta Alvilan osalta vastaa toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi.

Alvilassa kaikkiin arjen toimintoihin on myös nimetyt vastuuhenkilöt. Alvilan palveluiden vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että palveluissa prosessit ja asiakasturvallisuus ja muut velvoitteet toteutuvat niin, kuin ne lainsäädännössä ja palvelukuvauksessa ovat määriteltynä.

Omavalvontasuunnitelmasta, muutoksista ja julkaisusta vastaa Alvilan esihenkilö, palveluvastaava Jarno Korja, yhteistyössä palveluiden vastuuhenkilöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Kakspy Palvelut Oy:n hallinnon edustaja. Muutoksista tiedotetaan aina koko työyhteisöä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakas ohjautuu hänelle sovittuun palveluun palveluntilaajan määrittelemän tavan ja sopimuksen mukaisesti. Tässä tulee noudattaa palveluntilaajan kanssa sovittuja menettelytapoja. Yhteydenotto palveluihin tapahtuu aina



palveluntilaajan aloitteesta ja yhdessä arvioidaan ns. kolmikantaisesti (asiakas, palveluntilaajan edustaja ja palveluntuottajan eli Alvilan edustaja) asiakkaan tilanteeseen soveltuva palvelu, sen sisältö ja tavoitteet, kesto sekä arvioinnin ajankohta.

Asiakkaan tullessa palveluun, sovitaan jo ennakkoon vastuutyöntekijä Alvilassa, joka toimii linkkinä palveluntilaajan osoittaman sosiaalityöntekijän kanssa, sekä SAS-tiimin kanssa asumisen alussa.

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



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



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<p>Palvelun kohdentumisen haaste; asiakkaan tarpeiden riittämätön/puutteellinen arviointi, jolloin palvelu ei aina vastaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita.</p> <p>Asiakkaan tilanne voi myös tarpeen arvioinnista huolimatta muuttua nopeastikin</p>	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi heikentää asiakastyytyväisyyttä sekä ei edistä asiakkaan tavoitteita, asiakas ei syystä tai toisesta pysty sitoutumaan palveluun <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa vaaratilanteita 	<p>Riittävät taustatiedot asiakkaasta, eli yhteistyö kolmikantaisesti (asiakas, tilaaja ja Alvilan edustaja) sekä jatkuva, säännöllinen seuranta ja arviointi palvelun aikana.</p> <p>Mahdollisten vaaratilanteiden raportointi ja niiden avulla ennaltaehkäisy/ riskin hallinta jatkossa</p>
<p>Asiakkaan terveydentilan tai elämäntilanteen nopeat muutokset</p>	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa asiakkaan kykyyn sitoutua palveluun ja haastaa näin mm. ryhmämuotoisten palveluiden järjestämistä ja toteuttamista suunnitellusti (poissaolot, sitoutumattomuus) <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa vaaratilanteita 	<p>Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut menettelytavat poissaolojen ilmoittamisessa sekä riittävä vuoropuhelu palveluntilaajan kanssa, jos asiakkaan tilanne vaatii arviointia.</p> <p>Asiakkaan kanssa yhteistyö mahdollisimman sujuvaan pääsyyn palveluun.</p> <p>Vaaratilanteiden raportointi ja niiden kautta riskin hallinta tai ennaltaehkäisy</p>
<p>Epäselvyydet työnjaossa palveluntilaajan ja Alvilan kesken</p>	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa asiakkaan sitoutumiseen ja tyytyväisyyteen palvelussa (esim. palvelu ei kohdennu asiakkaan tarpeisiin) <input type="checkbox"/> lisää työntekijän kuormitusta, jos roolijaot ovat epäselvät 	<p>Riittävä yhteydenpito palveluntilaajan kanssa sekä yhteistyön kehittäminen, mm. säännölliset tapaamiset ja selkeys yhteyshenkilöistä</p>
<p>Toimitilojen riittämättömyys/ esteettömyys</p>	<p>mahdollinen, merkittävä riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi rajoittaa uusien asiakkaiden ohjautumista palveluun, tai estää kokonaan palveluun pääsyn 	<p>Jatkuva arviointi toimitilojen vaatimustasosta / saavutettavuudesta suhteessa asiakkaisiin yhteistyössä talon omistavan Y-Säätiön kanssa</p>
<p>Henkilöstön riittämättömyys poissaolojen vuoksi ja työvoiman ajoittainen heikko saatavuus</p>	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi hidastaa palveluun pääsyä <input type="checkbox"/> voi estää asiakkaan palvelun saannin 	<p>Ennakointi ja varautuminen poissaoloihin, työvuorojärjestelyt ja sijaisten käyttö</p>



3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan sopimalla yhteisistä toimintamalleista ja käytännöistä osin jo palvelu käynnistämisvaiheessa ja lisäksi erikseen vielä yksittäisissä asiakasohjautumisissa. Näitä voivat olla esim. yhteydenpidosta sopiminen asiakkuuden aikana, käytännöt asiakaskirjausten ja – suunnitelmien saattamisesta palveluntilaajan edustajan tietoon, muu yhteydenpito ja konsultointimahdollisuudet sekä henkilöt, jotka toimivat asiakkaan palvelukokonaisuuden vastuu- tai koordinointiyhteyshenkilöinä. Asiakkaan tulee olla tietoinen yhteistyön suunnitelmista.

Asiakastiedon siirtoon tulee muutos lähitulevaisuudessa, kun saadaan sosiaalihuollon asiakastietovaranto (Kanta) käyttöön ja sekä asiakas, että yhteistyötaho ovat saman tiedon äärellä turvallisesti ja tietosuojaan mukaisesti.

Sitä ennen asiakastiedon siirto tehdään sovituilla tavoilla palvelusta riippuen, esim. turvapostin avulla tai asiakastietojärjestelmän sisällä.

Lähimpiä yhteistyötahoja ovat seuraavat tahot:

- Lapinlahden Lähteen ja Pro Lapinlahden kaikille avoin toiminta ja toiminta
- yritykset, järjestöt, oppilaitokset
- muut alan palveluntuottajat esim. Alvi ry, Niemikotisäätiö ja Lilinkotisäätiö
- asiakas ja hänen mahdollisesti nimeämät läheiset
- psykiatrian erikoislääkäri Martti Heikkinen
- Helsingin kaupungin sosiaalityö
- Viiskulman terveysasema

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta



Alvilan valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta vastaa palveluyksikön esihenkilö Jarno Korja.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan toimivuus varmistetaan säännöllisesti päivitettävällä erillisellä suunnitelmalla, huomioiden muuttuvat olosuhteet. Henkilöstön kanssa tulee käydä säännöllistä keskustelua suunnitelman sisällöstä ja miten varaudutaan sen mukaisesti arjessa ja huolehditaan palveluiden saatavuus mahdollisimman hyvin myös häiriö- tai poikkeustilanteissa.

Asiakkaiden palveluiden jatkuvuus esimerkiksi henkilöstön sairastumistilanteissa tulee varmistaa. Palveluyksikössä järjestellään paikkaamaan henkilöstövajetta hankkimalla tarvittaessa ulkopuolisia sijaisia, jotka perehdytetään tarvittaessa tehtäviin. Näissä sijaistuksissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelukuvauksessa määriteltyihin kelpoisuuksiin ja osaamiseen. Sijaisresurssina ovat pääsääntöisesti sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat, jotka täyttävät palveluntuottajan vaatimat opintopisterajat.

Mikäli poikkeustilanne olisi erityisen kriittinen, palvelut järjestetään ensisijaisesti niille asiakkaille, joilla on kriittisin avuntarve.

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
<p>Henkilöstöön liittyvät riskit:</p> <p>Poissaolot ja mahdollinen henkilöstön vaihtuvuus, jotka voivat heikentää resurssien riittävyyttä.</p>	<p>mahdollinen, kohtalainen</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa palvelun jatkuvuuteen tai saatavuuteen <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa palvelujen laatuun sitä heikentävästi 	<p>pyritään ylläpitämään sijaisjärjestelmää, ja paneutumalla laadukkaaseen opiskelijaohjaukseen ja vetovoimatekijöihin</p> <p>ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti työhyvinvointia, jotta minimoidaan henkilöstön vaihtuvuus, mm. huolehditaan riittävästä perehdytyksestä, palautumisesta, selkeistä työnkuvista, avoimesta keskustelukulttuurista, osaamisen tasosta (koulutukset)jne.</p>
<p>Teknologiset riskit, kuten tietojärjestelmien toimintahäiriöt, jolloin tulee asiakastietojen saatavuusongelmat</p> <p>Hybridiuhat</p>	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa palveluiden jatkuvuuteen <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa turvallisuusriskin, jos tietoja ei saatavilla (mm. hoidolliset ryhmät/potilastieto) <input type="checkbox"/> muissa palveluissa estää asiakastietojärjestelmään kirjaamisen, ei kriittistä tietoa asiakkaan terveyden näkökulmasta 	<p>Pyritään kirjaamaan tarvittavat asiakaskertomukset järjestelmään heti toimintahäiriön päätyttyä,</p> <p>Käytetään Kakspyn omaa IT- tukea apuna häiriötilan selvittämisessä.</p> <p>Varmistetaan hoidollisten ryhmien osalta, että kriittinen asiakastieto on saatavilla myös paperiversiona (asiakkaan henkilötiedot ja lääkelista)</p>
<p>Ulkoiset tekijät, kuten luonnonkatastrofit, pandemiat ym.</p>	<p>mahdollinen, vähäinen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi estää palvelun tuottamisen kokonaan 	<p>Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää suunnitelman poikkeusoloihin.</p> <p>Poikkeustilanteissa keskitytään välttämättömien palveluiden turvaamiseen ensin, kuten hoidolliset ryhmät, joissa kyseessä asiakkaan terveydenhoito</p>



Sähkö- ja vesikatkot	mahdollinen, vähäinen riski <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa palveluiden saatavuuteen tai pidempikestoisena keskeyttää palvelun tuottamisen määräaikaaisesti	Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää suunnitelman poikkeusoloihin. Sähkö- ja vesikatkoissa varaudutaan kotivaraan veden osalta niin, että pieni määrä (5l) vettä on saatavilla Alvilasta, mutta sähkö- tai vesikatkon pitkittyessä, palveluntuotanto keskeytetään ja toimintayksikkö suljetaan tilapäisesti
----------------------	---	---

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Katso lisää sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Alvilassa turvallisuutta ja laatua seurataan, arvioidaan ja kehitetään seuraavin tavoin:

- Turvallisuus: palvelut ovat turvallisia asiakkaille. Henkilöstö toimii systemaattisesti turvallisuutta edistäen. Henkilöstön tehtävänä on taata kaikkien psyykinen ja fyysinen turvallinen osallistuminen toimintaan (mm. turvallisen tilan periaatteet) ja varmistaa muu turvallisuus, kuten fyysiset tilat, paloturvallisuus ym.
- Asiakslähtöisyys: palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Pyrimme jatkuvasti löytämään asiakkaan vahvuuksia vastaavia palveluja Alvilassa (esim. tuettu työtoiminta).
- Lainmukaisuus: toiminta noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuoltolakia, terveydenhuoltolakia ja mielenterveyslakia.
- Ammatillisuus ja osaaminen: henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja osaaminen palveluiden laadukkaaseen toteuttamiseen.



- Saatavuus ja saavutettavuus: palvelut ovat asiakkaiden saatavilla ja saavutettavissa ilman kohtuutonta odotusaikaa tai esteitä.
- Jatkuva parantaminen: palveluiden laatua kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteen ja arviointien perusteella.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimusten toteutumista valvotaan ja kehitetään seuraavilla :

- Omavalvonta: palveluntuottaja eli Alvila laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman, jossa kuvataan riskienhallinta, asiakasturvallisuus ja laadunvarmistus.
- Ulkoiset arvioinnit ja valvonta: palvelunostajan, eli Helsingin kaupungin ja Aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran suorittamat tarkastukset ja arvioinnit.
- Asiakaspalaute ja osallistaminen: asiakkaiden kokemuksia ja toiveita kerätään järjestelmällisesti esimerkiksi kyselyiden ja kehittämispäivien avulla
- Henkilöstön koulutus ja kehittäminen: jatkuva koulutus ja riittävä perehdytys takaavat, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto ja osaaminen.
- Riskienhallinta ja poikkeamailmoitukset: mahdolliset vaaratilanteet ja poikkeamat raportoidaan, analysoidaan ja niihin reagoidaan käymällä ne yhteisesti läpi säännöllisesti tiimipalavereissa ja kehittämällä toimintatapoja.

Laadunhallinnan onnistumista arvioidaan seuraavilla työkaluilla ja mittareilla:

- Asiakastytyväisyyskyselyt: Mittaavat palvelun laatua asiakkaiden kokemusten pohjalta. Väh. 1x vuodessa kaikissa palveluissa, tai palvelukuvauksessa määritellyn syklin mukaan, lisäksi sidosryhmäkyselyt.
- Reklamaatiot ja palautteet: Seurataan ja analysoidaan lukumääriä ja sisältöjä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseksi.
- Toiminnan tulokset ja vaikuttavuus: Arvioidaan palveluiden tehokkuutta ja asiakkaiden hyvinvoinnin parantumista yhdessä Helsingin sosiaaliviraston kanssa.
 - Esimerkiksi:



- Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutuminen ja toimintakyvyn edistyminen.
 - palveluntarpeen muutokset.
 - Asiakkaan realististen toiveiden mahdollistaminen.
- Poikkeamailmoitusten määrä ja laatu (RiskiPulssi+ muut poikkeamailmoitukset): tarkastellaan ilmoitusten lukumäärää, sisältöjä ja niihin tehtyjä toimenpiteitä
 - Henkilöstön hyvinvointi ja työtyytyväisyys: seurataan henkilöstön jaksamista ja työoloja, koska ne vaikuttavat myös palveluiden laatuun. Keinoina säännölliset tyhy-kyselyt 2x vuodessa, s-poissaolotilastot, varhaisen välittämisen keskustelut, asiakaspalautteet, kehittämispäivät, kehityskeskustelut

Keinot palveluiden laadun varmistamiseen

- Jatkuva seuranta ja raportointi: Laadunhallinnan tuloksia raportoidaan säännöllisesti johdolle ja sidosryhmille. Kyselyiden ja raporttien jako organisaation sisällä sovitusti.
- Laatu-poikkeamien käsittely: Havaitut ongelmat analysoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä. Esim. RiskiPulssin havaintojen käsittely säännöllisesti tiimipalavereissa. Muiden poikkeamien käsittely tiimissä tai erikseen sovitussa kokoonpanoissa, mukana tarvittaessa palveluntilaajan edustaja.
- Parhaiden käytäntöjen jakaminen: Hyvät toimintamallit dokumentoidaan ja jaetaan käytäntöjä myös organisaation sisällä.
- Teknologian ja digitalisaation hyödyntäminen: arvioidaan säännöllisesti mm. seurattavia asioita ja pyritään saamaan helposti tietoa digitaalisten järjestelmien avulla.

Riskienhallinnan koordinoinnista ja johtamisesta Alvilassa vastaa palveluvastaava, apuna ja tukena on organisaation johto ja työsuojelu.



3.3.2 Toimitilat ja välineet

Alvilan asiakkailta on käytössä tilat, jotka ovat vuokrattu Y-Säätiöltä. Kiinteistön pinta-ala on 986,5 as2 Tilat ovat monikäyttöiset, mutta eivät esteettömiä. Talossa on yksi hissi. Asunnot ovat 34-46 m2 kokoisia kaksioita joissa on olohuonetilan lisäksi erillinen keittiö tai keittonurkkaus, wc, kylpyhuone ja makuuhuone. Lisäksi asiakkailta on käytössään yhteisissä tiloissa ruokasali, toimistotiloja (esim. yksilökeskustelut, lääkehuolto ja verkostotapaamiset) sekä yhteinen olohuone. Talosta löytyy myös pesutupa, sauna ja bänditila.

Kaikki tilat, lukuun ottamatta lukittavia toimisto- ja sosiaalitiloja, ovat asiakkaiden vapaassa käytössä. Yöaikaan klo 22-08 välisenä aikana yleisiin tiloihin pääsee ottamalla yhteyttä yövuorossa olevaan ohjaajaan ovikellon, sisäpuhelinjärjestelmän tai kännykän avulla, mutta hiljaisuuden aikana asukkaita ohjataan normaalin päivärytmin tukemiseksi nukkumaan. Muut kuin akuutit palvelutarpeet ohjataan hoidettavaksi seuraavan päivän aikana.

Tilat ovat kodinomaiset ja erityisesti talon sijaintia ja ympäröivää Lapinlahden puistoymäristöä meren rannalla pidetään arvossaan. Myös Helsingin kaupungin keskustan ja Ruoholahden palvelut sijaitsevat 500m - 2 km säteellä. Toimintaa on kuudessa kerroksessa, ja portaat ovat riski osin turvallisuudelle, mm. kaatumisen näkökulmasta ja esteelliset osalle asiakkaita liikkumisen näkökulmasta. Lisäksi äänieritys talossa, erityisesti yhteisten tilojen olohuoneessa on heikko, joka tulee huomioida tietosuojan näkökulmasta.

Toimitilojen päivittäisestä huollosta ja kunnossapidosta vastaavat yhteistyössä Alvilan henkilöstö, asiakkaat ja Kotikatu Ruoholahden kiinteistöhuolto. Käytössä on Kotikadun sähköinen ilmoituskanava, jonne huoltopyynnöt tehdään. Päävastuu kiinteistönhoidosta on Y-Säätiöllä omistajan roolissa, joka on nimittänyt talon asioita hoitavan isännöintitiimin.

Kotikadun siivouspalvelu hoitaa rappukäytävät, kerroskäytävät ja kellarikerroksen. Yhteiset tilat ovat henkilökunnan vastuulla. Asunnot siivotaan yhdessä asukkaan ja henkilökunnan toimesta.

Tilat on varustettu paloturvallisuuden näkökulmasta alkusammutusvälinein, sekä varatiemerkinnoin. Talossa, mukaan lukien asukashuoneistot, on käytössä sprinklerijärjestelmä. Henkilöstöä ja asukkaita koulutetaan säännöllisesti



alkusammutusharjoituksin, poistumisharjoituksin ja talossa suoritetaan vähintään kerran vuodessa turvallisuuskävelyt.

Paloviranomaisen viimeisin tarkastus on tehty 25.11.2023. Radonmittaus tehty vuonna 2020 ja siinä ei havaittu ongelmia.

3.3.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen vastuuhenkilö Alvilassa, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on palveluvastaava Jarno Korja.

Tietosuojavastaavana toimii Kakspyn organisaatiossa Tiina Klingberg;
tietosuoja@kakspy.com

Palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) ((EU) 2016/679) ja Suomen tietosuojalain (1050/2018) vaatimuksia seuraavilla tavoilla:

- Tietosuojaperiaatteet: asiakastiedot käsitellään lainmukaisesti, läpinäkyvästi ja käyttötarkoituksen mukaisesti jokaisessa toiminnassa. Tietojen kerääminen rajoitetaan vain välttämättömään, palvelussa tarvittavaan tietoon.
- Rekisteröidyn oikeudet: asiakkailta on oikeus tarkastaa tietonsa, vaatia virheellisten tietojen oikaisua, rajoittaa tietojen käsittelyä ja pyytää tietojensa poistamista lain sallimissa rajoissa. Tähän on tehty oma ohjeistus ja lomake, joka on asiakkaiden saatavilla Kakspy Palvelut Oy:n nettisivuilta ja asia on tiedotettu myös Alvilan henkilöstölle. Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti (lomake Alvilan kotisivuilla ja ilmoitustaululla) tai sähköisesti rekisterinpitäjälle (esim. yksikköön tai organisaation tietosuojavastaavalle).
- Tietoja voidaan luovuttaa toiselle palveluntuottajalle vain, jos asiakas on antanut siihen suostumuksensa, tai jos luovutus perustuu lakiin (esim. potilastietojen siirto hoidon jatkuvuuden takaamiseksi).



- Terveysthuollossa tietojen luovuttamiseen voidaan käyttää Kanta-palvelujen Omakanta-järjestelmää, jossa asiakas voi hallinnoida suostumuksiaan. Mikäli asiakas ei suostumuksia antanut, tietoa ei voida ilman hänen suostumustaan luovuttaa. Tulevaisuudessa asiakas voi hallinnoida OmaKannassa myös (työ- ja päivätoiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan palveluihin liittyviä) sosiaalihuollon palveluiden suostumuksiaan.
- Kaikki tietojen luovutukset on dokumentoitava, ja asiakkaalla on oikeus saada tieto siitä, kenelle ja miksi hänen tietojensa on luovutettu. Luovutuksessa tulee huolehtia tietoturvasta, esim. käyttämällä salattua s-postia, mikäli tietoa ei voida luovuttaa asiakasjärjestelmän sisällä.
- Tietosuojakoulutus: henkilöstö koulutetaan tietosuoja-asioihin ja tietoturvan varmistamiseen. Jokaista työntekijää on veloitettu suorittamaan Arjen tietosuoja- koulutus ja tähän liittyvää koulutusta tarjotaan ja veloitetaan suorittaman säännöllisesti. Lisäksi tietosuoja- ja turva-osaamisen vahvistaminen on otettu koko organisaation tavoitteeksi. Keväällä 2025 koko organisaation henkilöstölle on suunnitteilla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.
- Tietoturvakäytännöt: Alvilassa sovelletaan asianmukaisia teknisiä ja toimenpiteitä asiakastietojen suojaamiseksi, kuten salattuja tietojärjestelmiä ja käyttöoikeusrajoituksia. Tätä tehdään yhteistyössä organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavan kanssa.
- Alvilassa on kaksi tietoturva-astiaa, toinen paperille ja toinen muoville (annospussijakelupussit, joissa on kirjattuna asiakastietoa). Lukittu ja jäljitettävä tietoturva-astia noudetaan tietoturvajätteestä vastaavan yrityksen toimesta sovitulla aikataululla, ja jossa tuhoetaan kaikki asiakirjat tietoturvajätteen tuhoamista varten kehitetyllä murskaimella.
- Tietosuojailmoitukset ja -seuranta: mahdolliset tietosuojajoikkeamat raportoidaan viipymättä RiskiPulssiin ja niihin reagoidaan ennalta määritellyllä tavalla.



- Alvilasta on nimetty osallistuja organisaation sosiaalihuollon kirjaamisvalmennus- työryhmään, jossa kehitetään asiakaslähtöistä, lainsäädännön edellyttämää kirjaamisosaamista.

Asiakastietojen arkistoinnin osalta Alvila huolehtii oman asiakastietojärjestelmän (SofiaCRM) arkistoinnin. Asiakkaan päättäessä palvelun, asiakassuhde päätetään viipymättä järjestelmässä, jonka jälkeen syntynyt asiakastieto tulostetaan järjestelmästä, arkistoidaan erillisen Helsingin kaupungin arkistointiohjeen mukaan ja toimitetaan ohjeen mukaisesti arkistoon (kerran vuodessa). Tästä manuaalisesta arkistoinnista vastaa Alvilan esihenkilö. Tulevaisuudessa, kun sosiaalihuollon asiakastietovaranto (Kanta-arkisto) on käytettävissä, asiakastieto arkistoituu sähköisesti OmaKantaan.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Alvilassa käytettävä asiakastietolain ja tietohallintolain edellyttämät vaatimukset asiakas—ja potilastietojärjestelmä:

- SofiaCRM- asiakastietojärjestelmä, rekisterinpitäjänä Kakspy ry ja rekisteriseloste on saatavilla Alvilan verkkosivuilta. Käyttöoikeushallinnasta vastaa organisaatiotason Sofia-vastaava ja Alvilan palveluvastaava.

Järjestelmä täyttää lisäksi asiakas- ja potilastietovarannon, eli Kanta-palveluihin liittyvät vaatimukset.

Kirjaamisosaamista seurataan säännöllisesti esihenkilön ja/tai kirjaamisvalmentajan toimesta, sekä aiheesta keskustellaan säännöllisesti tiimeissä. Kirjaamiseen liittyvä osaaminen on osa perehdytystä, ja tarvittaessa siihen tarjotaan henkilöstölle lisäkoulutusta yksilöllisten tarpeiden mukaan. Organisaatiossa on toiminnassa lisäksi sosiaalihuollon kirjaamisvalmentajien työryhmä, joka kouluttaa ja jakaa osaamista sosiaalihuollon kirjaamisen liittyen sisäisesti ja toimipisteissä on nimettynä työryhmän yhdyshenkilöt.

Kakspy Palvelut Oy:n tietoturvasuunnitelma on laadittu 05/2024. Alvilan tietoturvallinen toiminta nojaa tähän suunnitelmaan, ja siitä vastaa ensisijaisesti



Alvilan esihenkilö ja tarvittaessa tukena on organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavat.

Alvila rekisterinpitäjänä on tehnyt rekisteriselosteen, jossa kerrotaan mitä tietoja asiakkaasta kerätään ja mihin tarkoitukseen, miten tietoja säilytetään ja suojataan, miten asiakas voi pyytää tietojensa tarkastusta, korjaamista tai poistamista. Tämä seloste löytyy sekä Alvilan verkkosivuilta, että Alvilan ilmoitustaululta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Alvilssa yleisimpiä infektioita (joita ei välttämättä toimipisteessä voida varmistaa) ovat erilaiset hengitystieinfektiot, influenssat, covid. Koska toimipisteessä on kokoaikaisesti ihmisiä pienissä, yhteiskäytössä olevissa tiloissa, voi riski erilaisten infektioiden leviämiseen kasvaa.

Tartuntojen torjumiseksi ja epidemian ehkäisemiseksi on tärkeää tunnistaa oireilut mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ehkäistä uudet tartunnat. Hengitystieoireisia ohjeistetaan välttämään liikkumista yhteisissä tiloissa ja henkilökunta noudattaa yhdessä sovittuja ohjeistuksia hygieniakäytännöissä.

Yksikössä on ohjattava huolellinen käsi- ja yskimishygienia henkilökunnalle ja asiakkaille. Työntekijöiden työterveyshuollon palveluihin kuuluu säännölliset rokotukset esim. influenssakausina ja asiakkaita tuetaan ja autetaan ajan tasaisessa rokottautumisessa ja heitä pidetään muutenkin ajan tasalla terveyden ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Tärkeää on huomioida, että valtaosa Alvilan asiakkaista on syystä tai toisesta riskiryhmään kuuluvia (perussairaudet, lääkitykset), joiden kohdalla tartuntojen ehkäisy ja mahdollinen huolellinen suojainten käyttö ovat ensisijaisen tärkeitä.

Työntekijöiden pitää antaa asiakkaille ohjausta hygienia-asioissa ja viruksilta suojautumisessa. Alvilakassa ohjataan ja kiinnitetään päivittäin huomiota hyvään käsihygieniaan, lisäksi kaikissa tiloissa on tarjolla käsidesinfectiohuuhdetta käytettäväksi. Suojakäsineitä käytetään aina ruokatarvikkeita käsitellessä ja siivouskäsineitä siistimistehtävissä. Ennen ruokailua asiakkaita ohjataan pesemään kädet. Erilaisten infektioiden torjumisessa on tärkeää kiinnittää huomiota myös hyvään ja huolellisiin siivouskäytäntöihin, erityisesti kosketuspintojen osalta.



Mikäli infektiot tms. muodostuisivat epidemiaksi, konsultoidaan aina tarvittaessa kaupungin tartuntatautiyksikköä/ hygieniahoitajaa, jonka kanssa yhteistyössä sovitaan, miten edetään.

Infektioasioita koordinoi Alvilan palveluvastaava.

Toimipisteen siisteydestä vastaa toimipisteen henkilöstö siivoussuunnitelma mukaisesti. Työntekijät ohjaavat päivittäin asiakkaita siivoustehtävissä ja huolehtivat tarvittaessa riittävästä siisteystasosta toimipisteessä. Jätehuollosta vastaa Helsingin kaupunki, eli toimipisteessä on suljettu, lukittu jätekatos, jonne jätteet viedään päivittäin, ja jätekuljetus hoitaa tyhjennykset säännöllisin väliajoin. Tartuntavaarallinen jäte, esimerkiksi insuliinikynän neulat hävitetään asianmukaisesti apteekin toimesta.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on osa perehdytystä, jonka avulla uusi työntekijä, sijainen tai opiskelija perehdytetään Alvilaan työsuhteen/sijaisuuden tai työssäoppimisjakson aloitettua. Alvilan lääkehoitosuunnitelma (erillinen asiakirja) on päivitetty huhtikuussa 2025. Seuraavan kerran lääkehoitosuunnitelma päivitetään huhtikuun 2026 aikana.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat lääkehoitovastaavat Henri Huusko ja Miia Sairanen.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää muun muassa miten toimintayksikön lääkehoidon osaaminen varmistetaan, lääkelupakäytännöt, lääkehoidon toteuttaminen ja vaikuttavuuden seuranta, lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.

Toimipisteessä käsitellään ja säilytetään asiakkaille määrättyjä henkilökohtaisia lääkkeitä Valviran ohjeiden mukaisesti lukitussa lääkekaapissa.

Yksikössä toteutetaan lääkehoitoa ympäri vuorokauden asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita huomioiden. Jokaisessa vuorossa on vähintään yksi ohjaaja, jolla on ajantasaiset lääkeluvat (LOVe) mitkä päivitetään viiden vuoden välein. Päivittäin ohjaajat vastaavat lääkkeiden annostelusta asiakkaille, seuraavat lääkehoidon vaikuttavuutta, jakavat informaatiota asiakkaalle ja havainnoivat asiakkaan vointia sekä raportoivat työryhmälle ja lääkärille.



Kaikki lääkepoikkeamat ja riskitilanteet kirjataan Lähitapiolan riskipulssiohjelmaan. Tieto kulkee sitä kautta lääkevastaaville, palveluvastaavalle ja työsuojelusta vastaavalle aluepäällikölle. Riski- ja vaaratilanteet käsitellään saman tien asianomaisten kesken ja aina seuraavassa henkilöstön viikkopalaverissa.

Vakavassa vaaratapahtumassa varmistetaan asiakkaan välitön hoito, suoritetaan ensiaputoimenpiteet tilanteen mukaan esim. välitön yhteys 112, elvyttäminen, defibrillaattori ja lääkehiili. Sen jälkeen toimitaan hätäkeskuksen ohjeiden mukaan.

Lääkehoitoon liittyvät asiakastiedot löytyvät sähköisestä asiakastietojärjestelmästä SofiaCRM:stä. Sekä paperisia asiakastietoja, eli asiakkaan perushenkilötiedot ja ajantasainen lääkelista (tietoliikennehäiriötilanteiden varalta), säilytetään erikseen lukitussa kaapissa, joka sijaitsee lukitussa henkilökunnan toimistossa.

Kakspy Palvelut Oy:n lääkehoitosuunnitelma perustuu lääkehoidosta annettuihin lakeihin, asetuksiin ja niitä täydentäviin ohjeistuksiin. Pääasiallisena ohjeena on käytetty STM:n Turvallinen lääkehoito-opasta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan Lääkehoitosuunnitelman ja työntekijöiden lääkeluvat hyväksyy ja allekirjoittaa Alvilan hoitava psykiatri Martti Heikkinen.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään Alvilassa työskentelevien työntekijöiden lääkehoito-oikeudet ja -velvollisuudet sekä lupakäytännöt. Jokainen työntekijä vakuuttaa allekirjoituksellaan perehtyneensä ja sitoutuneensa yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Laitteiden käyttöopastus ja käyttö tapahtuvat henkilökunnan valvonnassa.

Toimipisteessä voidaan käyttää seuraavia terveydenhuollon laitteita: Kertakäyttöiset lääkinnälliset laitteet kuten ensiapu- ja haavanhoitovälineet sekä monikäyttöiset lääkinnälliset välineet kuten verenpainemittari, verensokerimittarit, kuumemittarit ja defibrillaattori.

Terveydenhuollon laitteille ja tarvikkeille tehdään turvallisuuden takaamiseksi säännölliset tarkastukset ja kalibroinnit. Mikäli em. lääkinnällisiin laitteisiin liittyen tulisi vaaratilanne, tulee noudattaa Fimean erillistä ohjeistusta vaaratilanteiden



ilmoittamisen ja raportointiin liittyen. Sekä lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, että laitteiden valmistajat ovat veloitettuja ilmoittamaan Fimealle lääkinnällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista.

Ammattimaiset käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalla Fimean verkkosivuilta löytyvän lomakkeen. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena. Tarkempi ohjeistus Fimean verkkosivuilta:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset

Vaaratilanteen havaitsijan on huolehdittava siitä, että laitetta ei käytetä, ennen kuin sen on taas turvallista. Kaikista mahdollisista vaaratilanteista tehdään joka tapauksessa ilmoitus organisaation sähköisen riskienhallintajärjestelmän kautta. Ilmoitus menee automaattisesti lääkevastaaville, yksikön esihenkilölle, työsuojelupäällikölle sekä Kakspy Palvelut Oy:n palvelujohtajalle. Ensisijaisesti yksikön esihenkilö huolehtii siitä, että hän tai hänen valtuuttamansa henkilö tekee tilanteen vaatimat ilmoitukset vaaratilanteen toistumisen ehkäisemiseksi.

Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio seuraa ja tekee korjauskehotuksia ilmoitusten ja niiden luonteen perusteella. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvien vaaratapahtumien ilmoituskäytännöt ja vastuu.

Taulukko 3: Alvilassa on käytössä / voi olla käytössä seuraavat lääkinnälliset laitteet



Luokka		Seuranta ja huolto	Vastuuhenkilö
Kertakäyttöiset lääkinälliset laitteet	Laastarit, teipit, haava – ja rasvataitokset, sideharsot, tukisidokset, pinsetit, kylmä-/lämpösiteet, lääkekupit, ensiapuvälineet, lansetit, verensokerimittarin liuskat	Päivämäärä- ja lämpötilaseuranta Pakkausten / laitteiden kunto	Lääkehoitovastaavat
Suojaimet	Kirurgiset suu-nenäsuojat, FFP2-suojaimet, visiirit, suojakäsineet ja takit	Pakkausten/laitteiden kunto	Lääkehoitovastaavat
Monikäyttöiset lääkinälliset laitteet	Verenpainemittarit, verensokerimittari, vs-skanneri, kuumemittarit, alkometri	Kalibrointi valtuutetussa liikkeessä, laitteen huolto	Lääkehoitovastaavat Ohjaajat
Muut yksilölliseen käyttöön tarkoitettut lainatut lääkinälliset laitteet	Rollaattorit, suihkutuolit, CPAP-laitteet	Laitteen kunto ja sopivuus	Asiakkaat ja vastuuohjaajat Huolto apuvälinelainaamossa

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.



*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<p>Asiakasturvallisuuden riskit, kuten;</p> <ul style="list-style-type: none"> - tapaturmat, kaatumiset, liukastumiset - asiakkaan palvelun viivästyminen tai puutteellinen palvelu - asiakkaan katoaminen 	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa, yleensä fyysistä <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa, esim. ei pääse haluamaansa palveluun, tai palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeita 	<p>-huolehditaan esteettömyydestä, pihan kunnossapidosta ym. -huolehditaan hyvästä ja tiiviistä yhteistyöstä palveluntilaajan, ja kiinteistön omistajan sekä Alvilan välillä pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman hyvin, mm. henkilöstön osaamisen kehittämisen tarvittaessa palautteiden keruu ja analysointi - asiakkaan katoamistapauksessa yhteistyö läheisten ja viranomaisen kanssa ja huoli-ilmoituksen teko</p>
<p>Tietosuoja- ja tietoturvan riskit, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakastietojen luvaton käyttö tai vuotaminen - tietojärjestelmien tekniset viat ja kyberuhat - puutteellinen henkilöstön tietosuojakoulutus 	<p>mahdollinen, merkittävä riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> asiakasturvallisuudelle ja asiakkaalle merkittävä haitta, mikäli tiedot joutuisivat väärin käsiin 	<p>-huolehditaan riittävästä tietosuojasta ja –turvasta kaikissa asiakasprosessin vaiheissa -koulutetaan jatkuvasti henkilöstöä tietosuojaan ja –turvaan liittyen -seurataan poikkeamia tähän teemaan liittyen ja reagoidaan tarpeiden mukaan</p>



<p>Henkilöstön riskit, kuten;</p> <ul style="list-style-type: none"> - henkilöstöpula ja liiallinen työkuorma - puutteellinen perehdytys ja koulutus - työuupumus ja siitä johtuvat virheet - väkivallan uhka - lääketurvallisuusriskit 	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> työntekijöiden työhyvinvoinnin heikkeneminen, sairaspöissaolut, vaihtuvuus, huono asiakastyön laatu ja asiakasturvallisuuden puutteet 	<p>-pyritään varmistamaan riittävä henkilöstömäärä ja työkuorman tasainen jakaminen työryhmässä -> esihenkilö seuraa -riittävä ja jatkuva perehdytys, sekä osaamisen kehittäminen -seurataan poikkeamia, palautetta ym., jonka avulla osaamisen kehittämisen suunnittelu -varhaisen välittämisen malli, riskien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa-> esihenkilö avainasemassa -toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä riittävä koulutus</p>
<p>Laatuun liittyvät riskit, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laatu poikkeamat palvelutuotannossa, virheet - asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittelyn viivästyminen - palveluprosessien epäselvyys tai puutteellinen dokumentointi - yhteistyön ongelmat eri sidosryhmien välillä 	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> työ laatu epätasaista, virheitä tai puutteita asiakasprosessissa, esim. kirjaukset, resepti uusinnat (hoidolliset ryhmät) <input type="checkbox"/> epäselvyydet kuormittavat henkilöstöä-> riski poissaoloihin ym. <input type="checkbox"/> palveluntilaajan tyytymättömyys 	<p>-yhteydenpito palvelun tilaajan kanssa säännöllisesti kysytään ohjeistusta, jos epäselvyyksiä -käydään henkilöstön kanssa asiakasprosesseja ja työnkuvia riittävän säännöllisesti läpi, mm. tiimipalaverit, one to one-keskustelut, kehityskeskustelut -ohjataan asiakasta ottamaan vastuuta omista asioistaan -seurataan poikkeamia ja palautteita, analysointi ja suunnitelmat esihenkilöllä selkeänä oma rooli ja prosessi näihin liittyen</p>



<p>Fyysisen ympäristön riskit, kuten;</p> <ul style="list-style-type: none"> - paloturvallisuuden puutteet - esteelliset tilat - infektioriskit - hellekausien lämpötilariskit 	<p>mahdollinen, kohtalainen riski</p> <p>asiakas- ja henkilöstön turvallisuus vaarassa, jos paloturvallisuudessa olisi puutteita esteelliset tilat aiheuttavat ahtautta, lisäksi ilmanvaihto huonoa ajoittain, tapaturmien riski kasvaa, kun tiloissa esteitä estää saavutettavuutta infektioepidemioiden leviämisen riskit, palveluntuotannot puutteet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - huolehditaan riittävästä paloturvallisuudesta ja asiakkaiden kanssa harjoituksia (mm. poistuminen, alkusammutus ym.) -asiakkaiden auttaminen tarvittaessa esim. liikkumisessa -huolehditaan hyvästä hygieniatasosta, ohjataan ja keskustellaan aiheesta säännöllisesti asiakkaiden kanssa -tarv. tartuntatautiyksikön konsultointi -asuntojen viilennys ja asiakkaiden tukeminen nesteytyksessä
--	---	---

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja huomioidaan palvelusopimuksissa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden palvelun tarpeesta ja määrästä.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Varmistamme asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen

- huolellisella resursoinnilla



- jatkuvalla osaamisen kehittämisellä ja
- mahdollisimman ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla

Näihin sisältyy tarvittava rekrytointi, huolellinen perehdytys, tarpeita vastaava täydennyskoulutus sekä työssä oppimisen tukeminen, jotta varmistamme laadukkaan ja turvallisen palvelun asiakkaille. Uusien työntekijöiden osalta esihenkilö varmistaa aina jo rekrytointivaiheessa ammattioikeudet Terhikki/Suosikki- rekisteristä, kielitaidon ja muut työtehtävään vaadittavat ominaisuudet ja pätevyudet. Mikäli rekrytoitava työntekijä olisi opiskelija, pyydetään opintorekisteriote nähtäväksi.

Alvilan henkilöstö rakentuu moniammatillisesta sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon omaavista työntekijöistä, joiden työtehtävät jakautuvat erityisosaamisen ja koulutuksen mukaisesti eri vastuualueiden hoitoon. Pääosin toimipisteessä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomeja. Lisäksi ruokahuollosta ja keittiötoimista vastaa koulutettu kokki.

Sijaisia käytetään tarvittaessa paikkaamaan poissaoloja eri palveluissa, niissäkin tulee huolehtia pätevyysvaatimuksista. Pääosin lyhytaikaiset sijaiset ovat sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita, joissa noudatamme ohjeistusta, että ohjaajan sijaisena voi toimia lähihoitaja, jolla on väh. 60 osp suoritettuna ja amk- tutkintoa opiskelevalla väh. 140 op suoritettuna. Sijaisten palkkaamisesta ja kelpoisuuksista vastaa toimipisteen esihenkilö.

Henkilöstön osaamista pyritään vahvistamaan tarvelähtöisesti, esim. arjessa havaittujen, kehityskeskusteluissa esiin nousseiden tarpeiden pohjalta, tai erilaisten palautteiden kautta saadun tiedon avulla niin, että osaaminen vastaa palveluissa vaadittavaa tasoa.

Mikäli syntyy ongelmia sijaistyövoiman saatavuudessa, työtehtäviä pyritään järjestelmään niin, että asiakkaat saavat kuitenkin tarvitsemansa ja heille kuuluvan palvelun. Tässä voidaan mm hyödyntää esihenkilön työpanosta tilapäisesti (max.50%), sekä opiskelijoita niin, että osa opintoihin liittyvästä työharjoittelusta voidaan suorittaa palkallisena, mikäli opiskelijan opintopisteet antavat siihen mahdollisuuden. Mikäli syntyisi ylitsepääsemätön ongelma korvaavan henkilöstö saatavuudessa, toimintamenetelmistä tulee neuvotella yhdessä palveluntilaajan kanssa.



Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluesihenkilön vastuulla. Käytössä on perehdytysohjelma ja -lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Samalla huomioidaan myös sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (48§) ja valvontalain 29§ omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä, joka on osa perehdytysohjelmaa. Arjessa perehdytyksestä vastaa koko työryhmä sovitun työnjaon mukaisesti ja esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa välipalautekeskustelun n. kuukauden päästä työssä aloittamisen jälkeen, jolloin voidaan myös tarkistaa perehdytyksen tilanne. Prosessi on kuvattuna työsuhteen elinkaari -mallissa, joka on osa esihenkilöiden perehdytystä ja tehtävänkuvaa.

Kakspy Oy:n organisaation henkilöstöasioiden vastaava (hr-koordinaattori) vastaa toimintakäytännöissä ja -ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluesihenkilöille ja nämä edelleen henkilökunnalle.

Ajankohtaiset toimipisteen asiat käsitellään Alvilan viikoittaisessa viikkopalaverissa, sekä kuukausittaisesta kaikkia asioita koskevasta henkilöstöpalaverista, joista tehdään muistio, joka kaikkien työntekijöiden on tiedonkulun kannalta velvollisuus lukea.

Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle, huomioiden valtion asettama täydennyskoulutussuositus, Kakspyssä se on min. 3 pv/ vuosi/ työntekijä. Esihenkilö seuraa ja pitää kirjaa käydyistä koulutuksista ja määrittää myös yhdessä henkilöstön kanssa koulutustarpeita osaamistarpeiden mukaisesti toimintasuunnitelman yhteydessä ja jatkuvasti arjessa. Osaamisen kehittämistä johtaa erityisesti palvelukuvaukset, palautteiden ja poikkeamien avulla saatava tieto ja muut toimintaympäristöstä esiin nousevat tarpeet.

Vuosilomasuunnittelu tehdään toimipisteessä kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Esihenkilö vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta noudattaen esim. kiertävää lomasuunnittelua.



Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28§:n, joka edellyttää v. 2025 uudelta, yli 3kk:n työsuhteeseen tulevalta työntekijältä rikosrekisteriotetta (iäkkäiden kanssa työskentely) veloitetaan Alvilassa.

Mikäli työntekijän työskentelyssä havaitaan epäkohtia tai poikkeamia, tulee siihen puuttua. Kakspyssä on käytössä varhaisen välittämisen malli, johon on määritelty asioita, joiden pohjalta esihenkilön tulee käydä keskustelu työntekijän kanssa ja tämä malli tuodaan esiin myös perehdytysvaiheessa työntekijälle. Epäkohdan tai asian voi nostaa esiin myös kollega tai asiakas. Ensisijaisen tärkeää on käydä keskustelu ja löytää yhdessä keinot ja menetelmät, miten epäkohta voidaan korjata, ja seurata asiaa sovitun aikataulun mukaisesti. Keskustelu myös kirjataan.

Henkilöstöltä saadaan palautetta arjessa, kehityskeskusteluissa, välikehityskeskusteluissa ja lisäksi 2 x vuodessa anonyymin työhyvinvointikyselyn avulla, jolloin saadaan toimipistekohtaisesti tarkempaa tietoa toimipisteen henkilöstön työhyvinvoinnin, osaamisen ja johtamisen tilasta. Nämä tulokset käydään yhdessä läpi ja tehdään toimipistekohtainen kehittämissuunnitelma, jossa tehdään konkreettiset toimenpiteet, miten kehitetään esiin nousseita asioita.

Riskienhallintaa käydään säännöllisesti läpi mm. käymällä riskihavainnot yhdessä tiimipalavereissa läpi, sekä kerrataan riskienhallintaohjelman (RiskiPulssi) käyttöä ja keskustellaan mahdollisista riskeistä. Lisäksi vuosittain tehdään toimipistekohtainen riskikartoitus erikseen RiskiPulssi-ohjelmassa, jossa yhdessä arvioidaan toimipisteen riskejä laaja-alaisemmin. Siinä tulee huomioida fyysisten riskien lisäksi myös sosiaaliset, psyykkiset, taloudelliset ja kemialliset riskit ym.

Eryteisesti esihenkilön tulee tietää ja tunnistaa työturvallisuuslakiin liittyvät veloitteet, koskien riskien arviointia, vaarojen ennaltaehkäisyä ja työn terveellisyttä. Tätä osaamista pyritään kehittämään jatkuvasti organisaatiotasolla, ja esihenkilön tehtävä on jalkauttaa tätä osaamista työyhteisössä. Em. sisältää mm. riskien arvioinnin, vaarojen ennaltaehkäisyn ja riittävän perehdytyksen. Lisäksi huomioidaan työympäristön ergonomiset asiat, mahdollisten uhkaavien ja väkivaltatilanteiden ehkäisy ja psykososiaalinen kuormitus. Näillä on suora vaikutus asiakasturvallisuuteen.



Riskienhallinnan velvoitteita toteutetaan mm. tekemällä toimipisteen säännölliset riskikartoitukset (RiskiPulssi), säännöllinen toimipisteen turvallisuuskävelyn toteutus (RiskiPulssi), henkilöstön koulutus mm. uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintaohje siihen sekä säännöllinen ensiapukoulutus.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<p>Henkilöstön saatavuuden ongelmat ja rekrytointihaasteet</p> <p>riittämätön määrä koulutettua henkilöstöä</p> <p>vaikeudet rekrytoida pätevää työvoimaa</p> <p>sijaisjärjestelyissä puutteita</p>	<p>mahdollinen ja kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa asiakasturvallisuuteen ja estää laadukkaan palvelun toteuttamisen <input type="checkbox"/> voi kuormittaa työyhteisössä muita työntekijöitä <input type="checkbox"/> voi lisätä sairauspoissaoloja mahdollisesti 	<p>-varmistetaan, että tehtävissä on riittävä määrä osaavaa ja pätevää henkilöstöä</p> <p>-kehitetään jatkuvasti sijaisjärjestelyjä</p> <p>-pidetään hyvää huolta alan opiskelijoista (sijaisresurssia)</p> <p>-pidetään hyvästä työilmapiiristä huolta-> luodaan hyvä kuva toimipisteestä, houkutteleva työpaikka, maine</p>
<p>Liika työkuorma ja/tai työn kuormittavuus</p> <p>jatkuvat keskeytykset</p> <p>työpäivän aikainen palautuminen</p> <p>liiallinen tietotulva ja sen priorisointi</p>	<p>mahdollinen ja merkittävä riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> henkilöstön ylikuormittuu, mikä voi johtaa työuupumukseen <input type="checkbox"/> sairauspoissaolojen kasvu <input type="checkbox"/> virheiden määrä kasvaa, kun kuormitusta liikaa 	<p>-tasapuolisuus työtehtävien ja – vastuiden jaossa</p> <p>-tarvittaessa lisätyövoiman rekrytointi</p> <p>-avoin, keskusteleva ilmapiiri työstä ja työnkuvista ja vastuista</p> <p>-työhyvinvoinnista huolehtiminen yhdessä, esihenkilöllä päävastuu, keinoina säännölliset keskustelut, varhainen välittäminen, työn tauotus ym.</p>
<p>Puutteellinen osaaminen ja perehdytys</p> <p>uuden henkilöstön riittämätön perehdytys</p> <p>epäselvät tai puuttuvat toimintaohjeet</p> <p>henkilöstön osaamisen päivittämisen vaillinaisuus</p>	<p>mahdollinen ja kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> asiakasturvallisuuden riskit <input type="checkbox"/> poikkeamat ja virheet <input type="checkbox"/> työssä jaksaminen kärsii <input type="checkbox"/> sairauspoissaolot lisääntyvät <input type="checkbox"/> osaamisen vajeet kuormittaa <input type="checkbox"/> palvelun laatu kärsii 	<p>-hyvä ja riittävä perehdytys</p> <p>-hyvä työilmapiiri</p> <p>-selkeät ohjeet ja menettelytavat kaikilla tiedossa</p> <p>-prosessit kirjattu ja kuvattu auki</p> <p>-osaamisen kehittäminen</p> <p>-poikkeamien ym. palautteiden seuranta ja analysointi</p>

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

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa



asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Alvilan toiminta perustuu toipumisorientaation viitekehykseen, jossa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa päätöksentekokykyä ja tukea sairaudesta tai haasteista riippumatonta osallisuutta. Toipumisorientaatioajatteluun perustuen ohjaajien rooli on asiakkaan toiveita ja elämän suunnitelmia tukevaa ja voimavaroja esille tuovaa ja korostavaa. Asiakasta ei koskaan jätetä yksin ilman tukea tekemään ratkaisuja, jos ne ovat hänelle vaikeita.

Itsemääräämisoikeus

Kaikki Alvilassa tuotettavat sosiaali- ja terveystyöpalvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakkaalla on oikeus saada annettava tieto ja ohjaus itselleen ymmärrettävässä muodossa. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettu ohjeita ja neuvoja vai ei. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan merkitys korostuu asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Riittävällä ja osaavalla henkilökunnalla mahdollistetaan asiakkaiden aito kuuleminen ja voidaan vastata todelliseen palvelun tarpeeseen.

Tarvittaessa palveluissa huomioidaan yksilöllisesti mm. asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, tilojen ja kalusteiden esteettömyyttä/käytettävyyttä, tarvittavia apuvälineitä, henkilökohtaista apua jne., joilla varmistetaan asiakkaan mahdollisimman täysivaltainen osallisuus omaan arkeen, osallisuuteen ja päätöksentekoon.

Asiakkaille luodaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja päätöksiä antamalla tietoa eduista ja mahdollisista päätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaiden vastuunoton harjoittelu mahdollistetaan, ja myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakkaat päättävät itse omista asioistaan ja ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta tuottamissamme palveluissa. Alvilassa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Alvilassa on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka perustuu vuonna 2024 voimaan tulleeseen itsemääräämisoikeuslakiin (laki asiakkaan



itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa). Se sisältää tietoa niistä käytännöistä, joilla pyritään vahvistamaan asiakkaan itsemääräämiseen ja yksilöllisyyteen liittyviä yksittäisiä tekijöitä.

Itsemääräämisoikeuden ohjeistuksesta Alvilassa vastaa palveluvastaava Jarno Korja 040 710 3214, jarno.korja@kakspy.com .

Palauteprosessin kuvaus

Kaikissa Kakspy Palvelut Oy:n palveluissa asiakkaalla ja hänen läheisellään on oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja kohtelusta. Asiakasta tuetaan tässä tarvittaessa.

Ensisijaisesti Alvilassa kannustetaan asiakkaita siihen, että mikäli jokin omaan palveluun liittyvä asia on jäänyt epäselväksi tai on tyytymätön kohteluun, kannustetaan asiaa selvittämään ensisijaisesti palvelua antaneen henkilön tai Alvilan palveluvastaavan kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muita kanavia palautteen antoon ovat Kakspy Palvelut Oy:n verkkosivuilta löytyvä palautelomake, ja ilmoitustaululla qr-koodina löytyvä, jonka kautta voi asiakas, yhteistyökumppani, läheinen tai työntekijä antaa toimipistettä koskevaa palautetta anonymisti tai nimellä. Lisäksi Alvilassa on lukittu palautelaatikko, jonne saa jättää palautetta ja jotka käydään säännöllisesti läpi. Lisäksi asiakkailta, läheisiltä ja sidosryhmiltä kerätään kirjallista palautetta asiakastytyväisyyskyselyn avulla vuosittain erillisen arvioinnin vuosikellon mukaan ja palautteen avulla toimintaa ja palveluja kehitetään jatkuvasti. palautetta hyödynnetään myös omavalvonnan säännöllisessä arvioinnissa ja raportoinnissa.

Palautteiden toimenpiteet arvioidaan yhdessä asiasta riippuen joko henkilökunnan tai koko yhteisön kesken. Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys on ensisijaista. Palaute käsitellään palveluvastaavan ja/tai vastaavan ohjaajan toimesta heti ja viedään henkilöstön viikkokokoukseen, henkilöstökokoukseen ja yhteisökokoukseen, jotta kaikki osalliset saavat palautteesta tiedon ja käsittely voi kunnolla alkaa. Palaute,



sen käsittely ja toimepiteet kirjataan kokousmuistioon ja omavalvontaraportteihin ja arkistoidaan palautekansioon, joka sijaitsee henkilökunnan toimistossa.

Mikäli asiakaspalaute johtaa epäkohtailmoitukseen tai havaitaan palveluntuottamista uhkaava riski jaetaan tieto palveluntilaajalle. Palautetta hyödynnetään Alvilan toiminnan kehittämisessä, omavalvonnassa sekä riskienarvioinnissa.

Muistutus

Jos palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava ja keskustelusta ei ollut apua, on hänellä lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutus osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön esihenkilölle. Muistutuksen voi tehdä asiakas, tai hänen omaisensa tai läheisensä kirjallisena. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiavastaava, jonka yhteystiedot löytyy alta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista, kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista, seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät toimialueella, auttaa muistutuksen tekemisessä, neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman tarkkaan, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita henkilön tai henkilöiden nimi tai tehtävä, joiden toimintaa muistutus koskee. Jos nimet eivät ole tiedossa, on hyvä kertoa mahdollisimman tarkka tapahtuma-aika ja -paikka.

Muistutus-lomake löytyy Alvilan ilmoitustaululta, tai sen voi pyytää sen henkilökunnalta.

Muistutuksen vastaanottaja yksikössä:

palveluvastaava Jarno Korja 044 491 4453, jarno.korja@kakspy.com



hallinnossa toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi 040 710 3201,
markku.karmeniemi@kakspy.com.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta puh. 09 3104 3355 ma-to klo 9–11.

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille
osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Kantelu

Kantelu on valvontaviranomaiselle, eli Aluehallintovirastolle (AVI), tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Jos kantelu koskee terveydenhuoltoa tai sosiaalihuoltoa, palveluntuottajalle eli Alvilalle tulee tehdä kirjallinen muistutus, ennen kuin voi tehdä Aluehallintovirastolle kantelun. Tehty muistutus ja siihen saatu vastaus tulee liittää kanteluun.

Lisätietoja ja tarkemmat ohjeet kantelun tekemiseen löytyy:
<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selvitettävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15
09 5110 1200



Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kaikki mahdolliset muistutukset, asiakaspalautteet ym. käsitellään aina Alvilassa sekä etenkin muistutukset Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Asioiden käsittely on korjaavaa ja kehittävää, ei syyttävää ja syyllistä etsivää. Muistutukseen vastaaminen tapahtuu määritellyssä ajassa ja määritellyllä tavalla. Muistutus käsitellään asianosaisten kesken kahden viikon sisällä.

Palveluprosessit ja päätöksenteko perustuvat aina lakiin, palvelukuvaukseen ja oikeudenmukaisuuteen. Asiakkaalle tulee aina perustella päätökset ja kertoa heidän oikeuksistaan (mm. muistutukset). Asiakas otetaan aina mukaan kaikkiin häntä koskeviin palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon liittyviin asioihin ja tapaamisiin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Alvilan palvelu perustuu toimivaan vuorovaikutukseen ja dialogiin asiakkaan, ja henkilökunnan kesken. Henkilökunnan vastuulla on vuorovaikutuksen tason ja hyvän keskusteluyhteyden ylläpitäminen. Matalalla kynnyksellä otetaan asiat puheeksi, jos asiakkaiden ja/tai henkilökunnan keskinäisessä vuorovaikutuksessa on haasteita. Esihenkilön ja työntekijöiden vastuulla on tukea toisiaan asialliseen ja hedelmälliseen vuorovaikutukseen asiakkaiden ja toistensa kesken. Tarvittaessa puututaan vuorovaikutuksen haasteisiin ja kriittisiin kohtiin, käydään yhdessä keskustelua ja tuetaan asialliseen ja kunnioittavaan käyttäytymiseen toista kohtaan.

Alvilassa on yhdessä luotu Turvallisen tilan periaatteet ja Kakspy:n muiden toimintojen kanssa yhtenevä itsemääräämisoikeussuunnitelma, joihin asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu. Samoin sitä ohjaavat Kakspy Palvelut Oy:n arvot ja toipumisorientaation viitekehys.

Asiakasta ohjataan tekemään muistutus kaltoinkohtelusta, tai palveluun liittyvissä reklamaatioissa erillisen lomakkeen avulla, joka on tulostettuna Alvilan asukkaiden ilmoitustaululle.



Alvilassa toteutetaan "Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta" 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisessa.

Epäkohta-ilmoitusprosessi

Henkilökunnan vastuu on tehdä ilmoitus välittömästi, mikäli havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, kaltoinkohtelua tai sen uhkaa. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, huonoa asiakaspalvelua, asiakkaan loukkaamista sanoilla, työpaikan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, pitää ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa on vakavia puutteita.

Jos asumispalveluyksikön työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden, hän ilmoittaa siitä viipymättä yksikön esihenkilölle (Jarno Korja). Sitä varten on käytössä henkilöstön ilmoitustaululle tehty erillinen lomake. Esihenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Palveluntuottaja ilmoittaa Helsingin kaupungin osoittaman palvelukuvauksen ohjeistuksen mukaan välittömästi SoTePelle ja valvontaviranomaiselle (Valvira, Avi) 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 omavalvonnallisin toimin.



Palveluntuottaja tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetään omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Asiakassuunnitelmat

Alvilaan muuttava asiakas saa heti vastuutyöntekijän, jonka kanssa käydään läpi yhteisön säännöt, tila sekä asumiseen tarvittavat dokumentit ja tarvikkeet. Yhdessä vastuutyöntekijän kanssa tehdään Muutoksen ruori - itsearviointilomake, joka mittaa asiakkaan palveluntarvetta. Se auttaa työikäisten palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimisessa löytämään yksilöllisiä tavoitteita asumiselle ja kuntoutumiselle.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitelma tuo selkeästi esiin asiakkaan oman näkemyksen. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan mukana voi olla myös hänen läheisiään tai muita verkoston jäseniä.

Suunnitelman keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilanne, hänen tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet tulisivat perustua asiakassuunnitelman tavoitteisiin ja ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttamista on mahdollista arvioida. Arviointia tehdään vähintään kahdesti vuodessa tai tarvittaessa, jos asiakkaan tilanne tai palveluntarve muuttuu. Toteuttamissuunnitelman pohjana käytetään THL:n määrittämää asiakirjaa työikäisten toteuttamissuunnitelmasta.

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä suunnitelmaan kirjataan ja saada siitä kirjallinen versio. Hän voi tarvittaessa pyytää muutosta tai tehdä oikaisuvaatimuksen, jos hän ei ole tyytyväinen suunnitelmaan tai sen toteutukseen.





*Taulukko 6: 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
<p>Palvelun saavutettavuus / saavuttamattomuus</p>	<p>mahdollinen, merkittävä</p> <ul style="list-style-type: none"> ● esim. tilojen esteettömyys voi estää osan asiakkaiden osallistumisen palveluun ● apuvälineiden, vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien puute ● ohjeiden ja tietojen epäselvyys, ns ammattilaiskieli 	<p>-pyritään minimoimaan tilojen esteellisyyttä kaikin mahdollisin keinoin, ja autetaan asiakasta liikkumisessa tarvittaessa</p> <p>-huomioidaan asiakkaiden tarpeen kommunikoinnissa, apuvälineissä ym.</p> <p>-pyritään käyttämään asiakkaalle ymmärrettävää kieltä ja huomioidaan tämä myös ohjeissa ym.</p> <p>.-epäkohtailmoitusvelvollisuus</p>
<p>Palvelun yhdenvertaisuus</p>	<p>mahdollinen, vähäinen</p> <ul style="list-style-type: none"> ● epätasa-arvo palvelun sisällä (esim. kohtelu, saatu palvelu) 	<p>-kaikkien kohtaaminen tasa-arvoisesti riippumatta taustasta tms</p> <p>-epäkohta-ilmoitusvelvollisuus</p>
<p>Asiakkaan osallisuus omassa palvelussa</p>	<p>mahdollinen, vähäinen</p> <ul style="list-style-type: none"> ● asiakas ei ole mukana häntä koskevassa päätöksenteossa ● asiakas ei ole mukana palvelua koskevassa kehittämisessä 	<p>-kaikissa Alvilan asiakasprosesseissa asiakas on mukana häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa (esim. suunnitelmat ym,)</p> <p>-asiakas määrittää aina luvan tietojen vaihtoon verkoston kesken</p> <p>-asiakkaat mukana kehittämisessä, mm. palautteet, kehittämisspäivät</p>



<p>Asiakkaan asema ja oikeudet, mm. itsemääräämisoikeus, tietosuoja ja laadukas palvelu.</p>	<p>mahdollinen, vähäinen</p> <ul style="list-style-type: none"> ● asiakkaan oikeuksia ei tunnisteta, henkilöstön osaamisen puutteet ● tietosuojarikkomukset ● palvelun heikko laatu ● asiakasturvallisuuden riski ja heikko laatu 	<p>-henkilöstön koulutus liittyen asiakkaan oikeuksiin ja henkilöstön vastuisiin</p> <p>-huolellinen tietosuoja (jatkuva koulutus ja keskustelu, poikkeamat)</p> <p>-palautteiden keruu ja analysointi</p>
--	---	--

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Alvilassa arvioidaan jatkuvasti riskejä, jotka voivat liittyä esimerkiksi:

- Asiakasturvallisuuteen (esim. asiakkaan palvelun epäkohdat, tapaturmat)
- Palvelun laatuun ja saatavuuteen (esim. henkilöstövaje)

Helsingin kaupungin ohjeistuksen mukaan on laadittu toimintaohjeet havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittelyyn. Kaupungin kanssa järjestetään myös vuosittain yhteistyötapaaminen ja sovittuina aikoina valvontakäynti.

Vakavista riskeistä (esim. asiakasturvallisuuden vaarantuminen) ilmoitetaan viipymättä palveluntilaajan nimetylle yhteyshenkilölle (epäkohtailmoitus). Toiminnassa pyritään vuorovaikutteiseen yhteistyöhön ja läpinäkyvyyteen. Tavoitteena on ennaltaehkäistä riskit ennen kuin ne toteutuvat ja varmistaa asiakaslähtöinen, turvallinen ja tehokas palvelu.

Alvilassa on valvontalain 29§ mukainen lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä palvelun tilaajalle (Helsingin SoTePe) sekä valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto, AVI) kaikista omassa toiminnassa havaituista epäkohdista ja puutteista, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden ja palvelun laadun. Näitä voi olla esim.



- Palvelun laatu tai turvallisuus vaarantuu (esim. henkilöstöpula, laiminlyönnit, hoidon/palvelun laatuongelmat).
- Asiakkaan tai oikeudet eivät toteudu (esim. epäkohdat, itsemääräämisoikeuden loukkaukset).
- Sopimuksia rikotaan (esim. palvelujen järjestämisvastuu ei täyty).

Alvila raportoi epäkohdista palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle välittömästi sellaisissa vakavissa tapauksissa, jos epäkohtia ei pystytä korjaamaan viipymättä tai ne ovat vakavia, viranomainen voi pyytää lisäselvityksiä tai tehdä tarkastuksen palveluntuottajan toimintaan.

Työntekijän velvollisuus epäkohdasta ilmoittamiseen on kuvattu aiemmin kappaleessa 3.5.

Muuten kaikkia palveluita koskevia asioista, kuten palvelun laatua, järjestämistä ja muita ajankohtaisia asioita käsitellään palvelun tilaajan kanssa palvelukuvauksissa määritellyissä seurantatapaamisissa.

Lisää ilmoitusvelvollisuuksista: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Näistä epäkohta- ja musta ilmoitusvelvollisuuksista käydään säännöllistä keskustelua Alvilan henkilöstön kanssa mm. omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, tiimipalavereissa ja arjessa, mikäli työssä kohtaa em. asioita.

Riskienhallinta

Henkilökunta seuraa ja havainnoi arjen työssään mahdollisia riskitekijöitä ja tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatu poikkeamat ja näistä johtuvat mahdolliset riskitekijät raportoimalla niistä välittömästi esihenkilölle ja muulle työyhteisölle. Kakspyssä on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen, asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle. Ohjeistus sen käyttöön kuuluu osana perehdytystä.



Järjestelmän käytöstä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Järjestelmä luokittelee riskit sosiaali- ja terveystalvapoikkeamiin (sis.mm. lääkepoikkeamat), uhka- ja väkivaltatilanteisiin, työturvallisuushavaintoihin, tapaturmiin, kiinteistö- kone ja laiterikkoihin ja tietosuoja- ja turvapoikkeamiin. Lisäksi järjestelmään ilmoitetaan mahdolliset tapaturmat.

Alvilan riskienhallinta on sidoksissa Kakspy Palvelut Oy:n johdon vastuulla olevaan strategiseen riskienhallintaan. Johto huolehtii riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämisestä. Alvila huolehtii käytännön turvallisuuden päivittäisestä hallinnasta ja Alvilassa on tehty työpaikkaselvitys.

Alvilassa suoritetaan kerran vuodessa keväisin riskikartoitus (riskiauditointi) tapaturmien, vaarojen, ergonomian, biologisten vaaratekijöiden sekä henkisen kuormituksen osalta STM:n työsuojelun edellyttämällä tavalla. Aiemmin todetut riskit arvioidaan, ovatko ne vielä olemassa, vai löydetäänkö niiden ratkaisemiseen uusia keinoja.

Kakspy Palvelut Oy:ssä toimii työsuojelutoimikunta, johon kuuluvat työsuojelupäällikkö, vaalein valittavat työsuojeluvaltuutettu ja varahenkilö. Alvilassa on tämän lisäksi turvallisuusvastaava, joka toimii työsuojelun yhteyshenkilönä työpaikan ja työsuojelutoimikunnan välillä.

Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

1. Työntekijä tekee havaitsemastaan poikkeamasta ilmoituksen järjestelmään, jossa kuvataan mitä tapahtui, milloin tapahtui, kenelle tapahtui ja mitä välittömiä toimenpiteitä tehtiin tapahtuneen jälkeen. Riskin kohdalla arvioidaan onko se vakava, kohtalainen vai mahdollinen.
2. Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, aina kuitenkin vähintään viikoittaisessa tiimipalaverissa. Käsittelijänä voi toimia palveluvastaava, vastaava ohjaaja, sekä lääkityspoikkeamissa lääkevastaava. Sen lisäksi kuukausittaisissa henkilöstökokouksissa käydään yhteenvetokeskustelu ja sovitaan prosessien muutostarpeista ja toimenpiteistä.
3. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet tai vastaavanlaiset riskitilanteet. Nämä myös kirjataan poikkeamailmoituksiin



4. Organisaation työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja 3 kk välein toimipistekohtaisesti ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta.
5. Mikäli tietyt poikkeamat korostuvat toimipisteessä, tai ne ovat riksiluokitukseltaan merkittäviä, tulee toimipisteen esihenkilön johdolla tehdä kehittämissuunnitelma riskin pienentämiseksi ja kehittämistyötä seuraa myös työsuojelun toimielin.

Henkilökunta on saanut riittävät ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset. Poistumisharjoitukset järjestetään 2x/v. sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Turvakävely järjestetään henkilökunnalle palaverin yhteydessä.

Kakspy Palvelut Oy:n johdon ja palveluvastaavien tehtävänä on omavalvonnan aktiivinen arvioiminen ja toimintatapojen päivittäminen. Riskienhallinnan osalta käydään jatkuvaa keskustelua siitä, miten työtilanne, työvuorosuunnittelu ja asiakaskunnan haasteet, yhteiskunnan ja maailman tilanne vaikuttavat yksikön riskeihin ja sitä kautta riskienhallinnan toimenpiteisiin. Tähän arviointiin ja kehittämiseen osallistuu vahvasti myös Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio.

Huoltoyhtiö vastaa ilmanvaihdon tarkastusaikatauluista ja turvallisuudesta talon ympäristössä. Huoltoyhtiölle tulee tehdä välittömästi ilmoitus, mikäli havaitaan turvallisuuspoikkeama, joka tulee heidän toimestaan hoitaa kuntoon. Huoltoyhtiö testaa sprinklerilaitteiston toimivuuden kuukausittain.

Alvilassa on ajantasainen Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys.

Asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä vaaratapahtumailmoituksen, jos hän kokee, että on tapahtunut haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne. Tämän vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä joko Alvilan verkkosivuilta löytävän palautekanavan kautta, tai paperiversiona lomakkeella Alvilassa. Tärkeää on, että ilmoituksessa ilmenee:

- Mitä tapahtui ja mitä siitä seurasi.
- Tuoda esiin kehittämissuunnitelma, miten tapahtuneen toistuminen voitaisiin estää. Kokemus voi tuoda uutta tietoa ammattilaiselle.
- Asiakkaan ilmoitus lähetetään tapahtumayksikön esihenkilölle ja se käsitellään mahdollisimman pian.



4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Henkilökunnan, asiakkaan tai omaisen tekemistä vaaratilanneilmoituksista seulotaan ne, joissa on tapahtunut vakava haitta tai joissa on suuri riski toistua, eli tehdään poikkeamalle haittaluokitus. Samalla arvioidaan myös tapahtuman vaikutusta asiakkaalle, eli onko tapahtuneesta lievää, merkittävää vai vakavaa haittaa.

Selvitetään, miksi ja miten tapahtuma pääsi tapahtumaan. Tunnistettujen vakavien tapahtumien perusteella tehdään korjaavia toimenpiteitä, kuten prosessien parantaminen, koulutukset tai ohjeistusten muutokset, esim. vakavat väkivaltatilanteet.

Tunnistetaan myös velvollisuus raportoida ja ilmoittaa niistä eteenpäin valvontaviranomaiselle ja /tai palveluntilaajan edustajalle. Lisäksi tapahtuneesta ilmoitetaan organisaation johdolle ja työsuojelulle.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkailta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta tuleva suullinen ja kirjallinen palaute huomioidaan viemällä palaute asianomaisten tietoon. Palautteet käsitellään yhdessä henkilöstökokouksissa ja asiakkaiden yhteisökokouksessa (etenkin kaikki toimintaan liittyvä), riippuen aiheesta ja suunnitellaan toimenpide, mikäli palaute on kehittävää. Palveluvastaava kerää kirjallisen palautteen talteen, joten siihen voidaan palata tarvittaessa.

Henkilöstön ja asukkaiden kanssa käydään säännöllisesti läpi, mitä palautekanavia asiakkailta on mahdollisuus käyttää, miten ohjaamme heitä niiden käytössä, mitä tarkoittaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja miten nämä asiat liittyvät omavalvontaan.

Epäkohtailmoituksista sekä poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksista saatua tietoa voidaan hyödyntää monin tavoin omavalvonnan ja toiminnan



laadun kehittämisessä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita, parantaa asiakasturvallisuutta sekä kehittää Alvilan toimintaa.

Kaikki ilmoitukset ja poikkeamat tulee kerätä ja analysoida, jotta tunnistetaan erityisesti toistuvat tai vakavat ongelmat ja millä osa-alueilla poikkeamia tai ongelmia esiintyy eniten. Poikkeamien ja epäkohtailmoitusten syitä tulee selvittää.

Em. ilmoitusten tutkinnan jälkeen tulee tehdä korjaavia toimenpiteitä, esim. muuttamalla jotakin prosessia palvelussa, lisätä resursseja tarvittaessa, vahvistaa osaamista koulutuksen avulla ja/ tai tarkentaa ohjeistuksia.

Saadun palautetiedon avulla voidaan tunnista jatkossa riskejä paremmin, ja mahdollisesti ehkäistä niitä, sekä oppia ja kehittyä työyhteisönä saadun palautteen/ riskitiedon avulla. Kaikkea asiakkailta, sidosryhmiltä, valvovalta viranomaiselta tai läheisiltä saatua tietoa käytetään toiminnan kehittämisessä, parantamalla palveluprosesseja, kehittämällä asiakasturvallisuutta ja edistämällä työryhmän osaamista palautetiedon avulla.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Alvilassa ryhdytään erilaisiin kehittämistoimenpiteisiin poikkeamien, vaaratapahtumien ja/tai kehittämis ehdotusten perusteella, jotta toiminnan laatua ja turvallisuutta voidaan parantaa. Kehittämistoimet voivat kohdistua henkilöstön osaamiseen, toimintaprosesseihin ja niiden sisältöön, tiedonkulkuun ja työympäristön turvallisuuteen.

V. 2026 tärkeä kehittämisen osa-alue henkilöstöllä on riski- ja erityisesti tietoturvapoikkeamien tunnistaminen ja niiden raportointi. Poikkeamien tekoon kannustetaan jatkuvasti. Kyberturvallisuus on ollut kevään aikana erityisen huomion kohteena, ja se on osana kevään Alvilan henkilöstön henkilöstön kehittämispäivää.



Vastaavan ohjaajan työnkuvaa selkeytetään, ja se tulee palvelemaan entistä enemmän omaohjaajatyön ja asiakastyön hallintaa. Kehitetään kirjaamisenlaadun ja palvelusuunnitelmien laadun seurantaprosessia.

Lisäksi kehittämistä edelleen vaativat erilaiset asiakkaan oikeuksiin kuuluvat asiat, kuten epäkohtailmoitusten prosessi, muistutus- ja muut palautekanavat ja niiden ymmärrys ja osaaminen, jotta asiakkaita osataan riittävästi näistä informoida ja ohjata tarvittaessa. Tämä on osa myös omavalvontaa. Sitä varten on laadittu yksinkertainen ohjeistus asukkaille, sekä ohjaajille.

Omavalvonnan merkityksen ja siihen osallistumisen edistäminen henkilöstössä vaatii myös edelleen kehittämistä. Omavalvonnan ja palvelunkuvauksen tutuksi tekeminen ovat keskeisiä asioita siinä, että työntekijät osaavat toimia vaatimusten mukaiseksi.

Osallisuutta ja asiakastyön laatua kehitetään selvittämällä lisäämällä kokemusasiantuntijatyö tiiviisti osaksi Alvilan toimintoja kuten asukastoimikunta, rekrytoinnit ja henkilökohtainen tuki.

Henkilöstön ja esihenkilön välistä yhteyttä ja työssajaksamista varten on aloitettu tammikuussa one-to-one-keskustelut, joita käydään jokaisen työntekijän kanssa kuuden viikon välein.

Lisäksi sosiaalihuollon asiakastietovarantoon siirtyminen edellyttää vahvaa rakenteisen kirjaamisen osaamista, jonka kehittämisprosessi on koko organisaatiossa käynnissä.

Erlaisia kehittämistoimia käydään yhdessä läpi eri palveluiden tiimeissä, kehittämisen kohteita nostetaan kehittämispäiviin, joita pidetään 1-2x vuodessa, sekä toimipisteen toimintasuunnitelmaan. Kehittämistoimille määritellään aina tavoitteet, keinot, vastuuhenkilöt sekä seurannan ja arvioinnin aikataulu

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



Taulukko 7: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
sosiaalihuollon rakenteinen kirjaaminen	v. 9/2026	esihenkilö+ kirjaamis - työryhmä	n. 1x kk organisaation kirjaamistapaamisissa
Tietoturva ja kyberturvallisuuden kehittäminen ja pitäminen ajan tasalla.	jatkuva	Kyberturvallisuusryhmä ja esihenkilö	jatkuvasti, ja kuukausittain henkilöstöpala-verissa
RiskiPulssin käyttö osaksi ohjaajien arkea, tunnistetaan riskit ja kirjataan poikkeamat järjestelmään	jatkuva	esihenkilön johdolla koko työryhmä	riskihavaintojen määrä, väh. vuosittain
erilaisten palautekanavien tuntemus ja muistutus- ja palautekanavien käyttö (asiakasturvallisuus)	jatkuva	esihenkilön johdolla koko työryhmä	jatkuva ja väh. omavalvonnan päivittämisen yhteydessä 1-2x v
omavalvonnan ymmärryksen ja osallistumisen vahvistaminen työntekijöiden keskuudessa	jatkuva	esihenkilön johdolla koko työryhmä	kehittämispäivien ja omavalvonnan yhteydessä 1-2x v

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Olemassa olevat menetelmät laadun ja turvallisuuden seuraamiseen:

- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset (esim. RiskiPulssi) →
Analysoidaan tapahtumia ja toistuvuuksia.
- Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta
- Asiakas-, verkosto- ja läheispalautteet ja -kyselyt
- Henkilöstön työtyytyväisyyskyselyt → Arvioidaan työolosuhteiden vaikutusta palvelun laatuun ja turvallisuuteen.



- Määrällinen seuranta (esim. tapaturmat, asiakaspalautteiden määrät, poikkeamat)
- Henkilöstön riittävyyden seuranta työvuorosuunnitteluohjelman avulla.

Taulukko 8: Laatumittarit

Seurattava asia	Miksi seurataan?	Mittari/tapa seurata	Tiheys	Tavoitetaso	Vastuutaho	Seuranta
Vakavat asiakasturvallisuuspoikkeamat	Asiakasturvallisuus	Falcony RiskiPulssi,	jatkuva, viikottain (tiimi-palavereissa läpikäynti)	0% kaikista poikkeamista	Palveluvastaava	Poikkeamailmoitukset, koonti 4 kk:n välein
Kirjausten laatu	Palvelun laatu	Toteuttamissuunnitelmien ja kirjausten ajantasaisuus ja laatu	4kk	Kirjaukset ja suunnitelmat ajan tasalla 100%, sisältö tavoitekesteistä	Palveluvastaava ja kirjaamisvalmentajat	Jatkuva, koonti 4 kk:n välein?
Asiakastyytyväisyys	Palvelun laatu	“Ohjaajat ovat ammattitaitoisia ja ystävällisiä minua kohtaan?” kysymyksen vastaukset	1 x vuodessa	Vastaukset kuvaavat tyytyväisyyttä	Palveluvastaava	1 x vuodessa
Henkilöstötyytyväisyys	Palvelun laatu ja turvallisuus	NPS	2 x vuodessa	>30	Palveluvastaava	2 x vuodessa
Henkilöstön riittävyys	Palvelun laatu ja asiakasturvallisuus	Miehityslaskenta	4kk	toteutuu 95-100% tarkastelujaksolla	Palveluvastaava	Jatkuva, koonti 4kk välein



Omavalvontasuunnitelman toteutumista tulee arvioida jatkuvasti, arviointia tehdään yhdessä ja sen raportoinnista vastaa toimipisteen esihenkilö. Mittareiden täyttymistä välitarkastellaan palveluvastaavan toimesta 4 kuukauden välein omavalvontatiedon lähettämisen yhteydessä ja koonti tehdään kerran vuodessa ja kirjataan toimintakertomukseen. Omavalvontaa kerätään 4 kuukauden välein myös sisäisesti, ja se käsitellään organisaation laajennetun johtoryhmän kokouksissa.

Henkilöstön kanssa poikkeamat käydään läpi viikkopalavereissa viikottain. Viranomaisille raportoidaan vakavista vaaratapahtumista tarvittaessa ja asiakastytyvyyttä arvioidaan 1-2x vuodessa, tai palvelukuvauksessa sovitun aikataulun mukaan. Mikäli mittarin viitearvot eivät täyty, tai näyttä täyttyvä vuoden kuluessa, niihin suunnitellaan yhdessä henkilöstön ja hallinnon kanssa toimenpidesuunnitelma.

Alvilassa on tehty kehityspäivänä toukokuussa 2025 pilotoivaa työstä henkilöstön kanssa siitä, minkälaisia arjen laatukriteereitä voisimme perustyössämme itsellemme asettaa. Sen mukaan työn vaikuttavuutta ja laatua voisi mitata esim. hymynaama-mittaria käyttämällä esim. kotikäyntien ja ryhmätoiminnan yhteydessä. Asiakastytyvyysskyselyt, lääketurvallisuus ja kirjaaminen ovat sellaisia, joiden antamaa dataa voidaan suoraan mitata. Laatu näkyy laajemmin arjessa siten, että teemme työtä ammatillisella ja kuntouttavalla työotteella, asiakas on konkreettisesti mukana päätöksenteossa

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Alvilassa jatkuvasti. Havainnoista ja palautteista tehdään koonnit ja niiden pohjalta määritellään korjaavat toimenpiteet, ja ne tulee julkaista vähintään neljän kuukauden välein omavalvontasuunnitelman raportoinnissa. Prosessin varmistamiseksi sovitaan osa-alueille vastuuhenkilöitä, tehdään riittävää dokumentointia laadusta ja riskienhallinnasta ja ylläpidetään tehokasta tiedottamista työyhteisön ja koko organisaation sisällä.

