

# Sylvia-koti yhdistyksen omavalvontaohjelma

2026



## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1 Johdanto .....   | 3  |
| 2 Palveluiden lainmukainen hoitaminen .....  | 4  |
| 2.1 Yhdistyksen johto ja hallinto .....  | 4  |
| 2.2 Perehdytys .....   | 4  |
| 2.3 Osaamisen kehittäminen .....   | 5  |
| 2.4 Työsuojelu .....   | 5  |
| 3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....  | 5  |
| 4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus .....              | 6  |
| 4.1 Saatavuus .....  | 6  |
| 4.2 Jatkuvuus .....  | 6  |
| 4.3 Asiakkaiden yhdenvertaisuus .....  | 6  |
| 4.4 Turvallisuus .....   | 7  |
| 4.5 Laatu .....  | 7  |
| 5 Omavalvontakäytäntöjen toteutumisen seuranta .....   | 8  |
| 6 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen .....   | 9  |
| 7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen ..... | 10 |
| 8 Liitteet .....   | 11 |



## 1 JOHDANTO

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Johtosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta.

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaalipalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuotettaessa. Omavalvontaohjelmaa ja siihen kuuluvien suunnitelmien sisältöjä ohjaavat Sote-valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) 4.luku, mahdollisesti annettavat STM:n asetukset ja Valviran määräykset.

Sylvia-koti yhdistyksen omavalvontaohjelma pitää sisällään Sylvia-koti yhdistyksen yhteiset toimintatavat, joilla varmistetaan:

- Palveluiden lainmukainen hoitaminen.
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen.
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus.
- Edellä mainittujen asioiden toteutumisen seuranta.
- Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen.
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu.

Tämä omavalvontaohjelma koskee vuotta 2026.



## 2 PALVELUIDEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Sylvia-koti yhdistys tuottaa sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain, kehitysvammaisten erityishuoltolain, lastensuojelulain ja kuntouttavan työtoiminnan lain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden laatua ohjaa Sylvia-koti yhdistyksen yhteinen strategia sekä siinä määritetyt toiminnan tavoitteet. Sylvia-koti yhdistyksen laaturjestelmä perustuu toimintaa koskevaan lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten ohjeistuksiin, hyvinvointialuekohtaisiin puitesopimuksiin, asiakaskohtaisiin suorahankintasopimuksiin, palvelusetelisopimuksiin, lastenoikeuksien sopimukseen sekä lastensuojelun ja kehitysvammahuollon laatusuosituksiin, arvoihin ja periaatteisiin. Sen lisäksi, että tuotamme laadukkaat palvelumme sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja lastensuojelulain säännösten mukaan, tuotamme palvelun järjestelmällisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme tarpeisiin vastaten. Palveluidemme tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaittemme, kuntoutumista, toimintakykyä ja hyvinvointia.

### 2.1 YHDISTYKSEN JOHTO JA HALLINTO

Sylvia-koti yhdistyksen toimintaa johtaa ja valvoo yhdistyksen hallitus. Operatiivista toimintaa johtaa yhdistyksen johtoryhmä yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Yhdistyksen johtoryhmän muodostavat yksikönjohtajat, talouspäällikkö ja henkilökunnan edustaja. Tarvittaessa toimintaan osallistuvat palveluasiantuntija ja henkilöstöasiantuntija. Toimintayksiköiden toimintaa johtavat yksiköiden johtajat yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa.

### 2.2 PEREHDYTYS

Sylvia-koti yhdistyksen palvelutuotannon omavalvonta alkaa jokaisen työntekijän perehdytyksestä. Työntekijät perehdytetään työtehtäviensä hoitamiseen lain ja sopimusten sitomalla tavalla ja osaamisesta huolehditaan työsuhteen aikana täydennyskoulutuksen, työnopastuksen ja kehittämisen avulla. Perehdyttämisen, työnopastuksen ja suunnitelmallisen kehittämistyön avulla sitoutamme uudet ja vanhat työntekijämme organisaatioomme ja toimintatapoihimme. Perehdyttäminen on myös ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Hyvin perehdytetty työntekijä hallitsee työtehtävän, työssä käytettävät työvälineet ja -menetelmät sekä osaa toimia uhka- ja poikkeustilanteissa.

Sylvia-koti yhdistyksessä uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehdyttämisen toteuttamisesta. Perehdytyksen toteutuksessa hyödynnetään Sylvia-koti yhdistyksen yksiköissä laatimia perehdytysohjelmia, jotka toimivat perehdytykseen kuuluvien asioiden sisällön määrittäjänä, muistilistana, aikatauluttajana ja perehdyttäjien nimeämisessä sekä vastuuttamisessa. Perehdytysaikaan vaikuttaa muun muassa perehtyjän työtehtävä, vastuualueet ja perehtyjän aiempi työelämäkokemus. Ensimmäinen kuukausi työsuhteen alusta on intensiivisin vaihe perehdyttämässä ja siinä ajassa suurin osa työhön liittyvistä tehtävistä ja asioista tulee olla perehdytettynä. Nimetyn perehdyttäjän lisäksi jokaisen työyhteisön jäsenen tulee osallistua uuden työntekijän perehdyttämiseen sekä työtehtävien että työyhteisön toimintatapojen



osalta. Jokainen perehdytysprosessi myös arvioidaan yhdessä perehtyjän, perehdytyksestä vastuullisen sekä mahdollisesti muun työryhmän kesken. Perehdytyksen tukena ovat erilaiset yleiset ja toimipaikkakohtaiset ohjaavat kuvaukset, ohjeet ja lomakkeet. Sylvia-koti yhdistyksen Intra toimii omalta osaltaan perehdytyksen tukipilarina.

## 2.3 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Sylvia-koti yhdistyksessä osaamista kehitetään ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi, lain- ja säädösten mukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkävijyyden saavuttamiseksi. Osaamista kehitetään muun muassa koulutuksen, työnohjauksen, kehityskeskustelujen ja työssä oppimisen avulla. Koulutuksia toteutetaan yksilö-, työryhmä- ja koko henkilöstölle suunnattuina koulutuksina.

## 2.4 TYÖSUOJELU

Työnantajana Sylvia-koti yhdistys vastaa työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä sekä työsuojelutoiminnasta ja työympäristön ylläpitämisestä ja parantamisesta sekä niistä aiheutuvista kustannuksista. Työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti Sylvia-koti yhdistyksen työsuojelutoimikunnassa ja johtoryhmässä. Työsuojelutoimikuntaa johtaa työsuojelupäällikkö.

Työyhteisön kehittämissuunnitelmaa ylläpidetään ja päivitetään yhteistoimintalaissa (1333/2021) määrättyllä tavalla jatkuvasti yhteistyössä henkilöstön edustajien kanssa. Tämä suunnitelma pitää sisällään osiot mm. koulutuksesta ja työhyvinvoinnista.

## 3 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Sylvia-koti yhdistyksen palvelutuotannosta vastaavat toimintayksikkökohtaiset toimialueensa aluehallintoviraston (AVI) hyväksymät vastuuhenkilöt. He vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa koko sopimuskauden ajan siitä, mitä on sovittu ja mihin Sylvia-koti yhdistys on tarjouksessaan sitoutunut, sekä siitä, että palvelu täyttää Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset. Mikäli palvelu poikkeaa edellä mainitusta, Sylvia-koti yhdistys korjaa virheen viivytyksettä. Sylvia-koti yhdistys tarkistaa asiakastyöhön osallistuvilta uusilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Sylvia-koti yhdistys vastaa siitä, että sillä on sopimuskauden ajan voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, jonka määrä on tavanomainen suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin, ja että sillä on voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset ja se vastaa kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta. Sylvia-koti yhdistys on sitoutunut toimittamaan palvelun tilaajalle vuosittain tilaajavastuulain mukaiset selvitykset.



Sylvia-koti yhdistys pitää valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin antamansa tiedot ajantasaisina sekä tarkistaa ja päivittää vuosittain omat tietonsa rekisterissä sähköisen asiointitilin kautta.

## 4 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA ASIAKKAIDEN YHDENVERTAISUUS

### 4.1 SAATAVUUS

Sylvia-koti yhdistys on kotimainen voittoa tavoittelematon erityisryhmille palveluja tuottava yhdistys, joka vaikuttaa Päijät-Hämeessä. Yhdistyksessä tarjotaan kehitysvammaisille lapsille lastensuojelun laitoshoidon ja opetusta, aikuisille kehitysvammaisille asumista, tilapäishoitoa ja päiväaikaista toimintaa sekä työikäisille asiakkaille kuntouttavaa työtoimintaa. Yksityisenä palveluntuottajana osallistumme kattavasti hyvinvointialueiden järjestämiin puitesopimusten kilpailutuksiin sekä tarjoamme palvelua suorahankintasopimuksiin perustuen niille hyvinvointialueille, joiden kanssa meillä ei ole puitesopimusta. Yhdistyksen asiakkaaksi voi hakeutua myös palvelusetelillä. Näin varmistamme omalta osaltamme järjestämisvastuun piiriin riittävää ja monipuolista palvelutuotantoa.

### 4.2 JATKUVUUS

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueen ja Sylvia-koti yhdistyksen välillä varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta järjestelmästä toiseen.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen häiriötilanteissa.

### 4.3 ASIAKKAIDEN YHDENVERTAISUUS

Sylvia-koti yhdistyksen asiakkaana olevalla henkilöllä ja hänen perheellään on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Asiakkaalla ja hänen perheellään on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan ilman syrjintää. Huomioimme työskentelyssä asiakkaan ja perheen edun, toivomukset, mielipiteen ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkielen ja kulttuuritaustan.

Asiakkaalla ja hänen perheellään on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Aikuinen asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Alaikäiset



asiakkaat ja sekä aikuisten että alaikäisten asiakkaiden läheiset voivat tutustua kyseisiin tietoihin rekisterinpitäjän luvalla.

Sylvia-koti yhdistyksen toiminta on suunnitelmallista ja asiakasta osallistavaa, johon otetaan mukaan lähiomaiset. Lastensuojelussa tehdään asiakassuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma ja vammaispalvelun asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelman perusteella tukisuunnitelma. Koulussa opetus perustuu oppilaan henkilökohtaiseen opetuksen järjestämistä koskevaan suunnitelmaan.

#### 4.4 TURVALLISUUS

Asiakkaillamme on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen turvallisuus. Asiakkaidemme ja perheiden turvallisuuden takaamme riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Pidämme yllä turvallisen asiakastyön taitoja jatkuvan kouluttautumisen avulla.

Varmennamme asiakasturvallisuuden toteutumisen turvallista toimintaa ohjaavilla ohjeistuksilla ja yhdessä sovitulla toimintatavoilla. Huolehdimme, että osaamme toimia turvallisesti, asiakaslähtöisten toimintatapojen ja sovittujen ohjeiden mukaan sekä kodeissa että päiväaikaisessa toiminnassa. Asiakasturvallisuutta varmistaa toimiva yksikkökohtainen omavalvonta, jonka kehittämiseen osallistuu jokainen Sylvia-koti yhdistyksen työntekijä sekä asiakkaat ja läheiset. Omavalvonta perustuu asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisemiseen. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Yksityiskohtaiset menettelytavat on kuvattu yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Kaikissa Sylvia-koti yhdistyksen toimipaikoissa on voimassa oleva STM:n ohjeistusten mukainen lääkehoitosuunnitelma, joka on hyväksytty alueen lääkärillä. Kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät ovat suorittaneet lääkekoulutuksen ja kaikilla on lääkkeenjokolupa. Huolehdimme, että kaikilla työntekijöillä on ajantasainen ensiapuvalmius. Henkilöstö on koulutettu ja jatkokoulutettu haastavan asiakkaan kohtaamiseen.

Sylvia-koti yhdistyksellä on johtoryhmän hyväksymä varautumissuunnitelma uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Jokaisella Sylvia-koti yhdistyksen toimintayksiköllä on pelastussuunnitelma. Järjestämme turvallisuusharjoituksia sekä henkilöstölle että asiakkaille säännöllisesti. Sylvia-koti yhdistyksen kaikissa toimipaikoissa on kirjallinen ohjeistus kriisitilanteiden varalle.

#### 4.5 LAATU

Sylvia-koti yhdistyksen toiminnan keskiössä on usko ihmisessä olevaan hyvään ja kuntoutustyömme lähtökohdana on asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Laatu syntyy jokapäiväisessä toiminnassa Sylvia-koti yhdistyksen työntekijän työn tuloksena. Olemme sitoutuneita tehtäväämme ja vahvistamme luottamusta teko ja kohtaaminen kerrallaan. Vahvistamme ja tuemme ihmistä ja huomioimme hänen voimavarojaan, jotta hän saisi elää oman näköistään, täyttää elämää.



Laatu ja laadunhallinta ovat kiinteä osa Sylvia-koti yhdistyksen toimipaikkojen jokapäiväistä arkea ja työtä. Jatkuvalla kehittämisellä ja laadun ylläpitämisellä sekä henkilöstön kouluttamisella varmistamme, että jokainen työntekijä on selvillä sekä palvelun että työn laatuvaatimuksista ja voi osallistua toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen.

Sylvia-koti yhdistyksen asiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuuden varmentaminen on olennainen osa palvelumme sisältöä, laatua sekä asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaat ovat asiantuntijoita omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvissä asioissa ja päätöksenteossa. Tämän vuoksi asiakkaat ovat aina mukana, kun suunnittelemme, kehitämme, toteutamme ja arvioimme palveluja ja toimenpiteitä.

#### **Laatutavoitteet:**

- Yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys
- Turvallisuus
- Palveluiden ja osaamisen jatkuva kehittäminen

Sylvia-koti yhdistyksen palveluiden laadunvalvonta perustuu omavalvontaan. Poikkeamista, laatu-, turvallisuus- tai lääkityspoikkeamista, tehdään epäkohtailmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti esihenkilön johdolla yhdessä työryhmän jäsenten kanssa korjaavien toimintatapojen tunnistamiseksi.

Tuotamme vaikuttavia palveluja asiakkaillemme. Työskentelymme perustuu hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja raportoimme työskentelyn laadusta ja vaikuttavuudesta asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Työskentelymme vaikutuksia kunkin asiakkaan tilanteeseen arvioimme yksilöllisten tuki- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmien avulla. Otamme asiakkaan ja hänen läheisensä mukaan suunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen arviointi. Suunnitelman ja sen mukaisten tavoitteiden toteutumista seurataan asiakaskirjaamisjärjestelmissä.

Keräämme palautetta toiminnastamme mahdollisimman monimuotoisesti. Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme asiakaspalautetta asiakkailta ja heidän läheisiltään. Päivittäin asiakkaiden antama suullinen palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään vuosittain. Läheisiltä kerätään palautetta kohdennetuilla sähköisillä kyselyillä (Forms). Asiakasta tuetaan tarvittaessa yksiköllisesti palautteen antamisessa, käyttäen vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä käyttäen. Tyytyväisyyskyselyistä kertyvä tieto raportoidaan yksikkökohtaisesti ja raportit käsitellään omissa työryhmissään sekä yhdistyksen tasolla. Läheisten kanssa käsitellään palautteita kerran vuodessa järjestettävällä läheisten päivällä.

## **5 OMAVALVONTAKÄYTÄNTÖJEN TOTEUTUMISEN SEURANTA**

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla kehitämme ja seuraamme palvelujemme laatua päivittäisessä asiakastyössä. Sylvia-koti yhdistyksen palveluissa laaditaan yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.



Omaohjelmamme kuvaavat tapaa, jolla ohjelmamme, seuramme ja kehittämme omaa toimintaamme.

Omaohjelmamme ovat julkisia ja asiakkaiden sekä heidän läheisten saatavilla helposti. Ne kuvaavat miten palvelujen laatua hallitaan ja varmistetaan. Omaohjelmammissa tunnistamme omaan toimintaamme liittyviä riskejä ja suunnittelemme, miten niitä voidaan ehkäistä sekä miten meidän tulee toimia riskejä ja/tai poikkeamia tunnistettaessa. Keskeisenä tavoitteenamme on osallisuuden, asiakasturvallisuuden sekä asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen varmistaminen ja haittatapahtumien ennaltaehkäisy. Omaohjelmamme toimivat turvallisuus- ja laatuohjelmoina asiakkaillemme.

Kannustamme kaikkia Sylvia-koti yhdistyksen työntekijöitä kertomaan toiminnassamme havaituista poikkeamista; uhka- ja vaaratilanteista tai läheltä piti tilanteista. Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla laatu-, turvallisuus-, tietosuojajasiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä. Meillä on kaikilla velvollisuus tuoda esiin tällaisia työhömmme liittyviä epäkohtia ja riskejä. Jokainen voi ilmoittaa havaitsemastaan poikkeamasta poikkeamatyyppin mukaisilla ilmoituslomakkeilla. Lomake toimitetaan esimiehelle tai tallennetaan sähköisesti Sylvia-koti yhdistyksen intraan.

## 6 HAVAITTUIEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN

Sylvia-koti yhdistyksen toimintayksiköiden omaohjelmammissa kuvataan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaitut puutteet ja epäkohdat korjataan vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Ilmoitukset laatuohjelmasta käsitellään ensisijaisesti yksikön tiimissä, tarvittaessa myös johtoryhmän kokouksissa ja työsuojelutoimikunnassa, jotta pystymme muuttamaan ja suunnitelmallisesti parantamaan toimintaamme havaittujen poikkeamien, uhka- ja vaaratilanteiden sekä läheltä piti -tilanteiden pohjalta. Henkilöstön havaitsemat poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa yhdessä tiimikokouksissa. Yksikössä mietitään, onko epäkohtatilanteessa toimittu ohjeistusten mukaan, pitääkö jotain ohjeistusta tai toimintatapaa muuttaa ja tarvitaanko jotain työryhmän ulkopuolista tahoa suunnittelemaan korjaavia toimenpiteitä. Yksikön lähiesihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia läpi oman esihenkilönsä kanssa tarvittaessa ja kirjaa poikkeamista, niiden johdosta sovitusta toimenpiteistä. Sylvia-koti yhdistyksen työsuojeluorganisaatio käsittelee säännönmukaisissa kokouksissaan työturvallisuuteen vaikuttavia ilmiöitä ja pyrkii tunnistamaan osaamiseen sekä toimintatapoihin liittyviä kehitystarpeita.

Pyrimme toiminnassamme laatuun ja haluamme tuottaa vaikuttavia palveluita. Tunnistamalla poikkeaman vakavuusasteen sekä analysoidessamme, kuinka todennäköisesti poikkeama tapahtuu uudelleen ja jos tapahtuu, niin miten vakavat seuraukset ovat, pystymme paremmin kohdentamaan oikein mitoitettuja korjaavia toimenpiteitä. Siksi seuramme ja analysoimme toiminnastamme tehtyjä poikkeamailmoituksia.



Poikkeama-ilmoituksen käsittelyssä otetaan huomioon kaikki siihen liittyvät tahot: asia saatetaan asiakkaan, hänen vanhempansa tai lähiomaisensa tietoon; ilmoituksen vakavuudesta riippuen tarvittaessa informoidaan asiakkaan sosiaalityöntekijää, poliisia tai muita viranomaisia. Tiedonannossa huomioidaan asiakkaan mahdollinen suostumus. Kriittisen poikkeaman tiedottamisesta Sylvia-koti yhdistyksen ulkopuoliselle taholle, sovimme aina esihenkilön johdolla.

Poikkeamien yhteisen käsittelyn lisäksi on tärkeää, että koko työryhmä saa tiedon mahdollisista uusista toimintaohjeista tai -käytännöistä, joilla ehkäistään vastaavanlaisen poikkeaman uusiutuminen. Tämän vuoksi korjaavat toimenpiteet kirjataan kunkin yksikön ja työryhmän kokouspöytäkirjaan ja esihenkilö varmistaa, että myös poissaolevat henkilöt saavat tiedon käsittelystä sekä uusista ohjeista. Mikäli yksikössä tunnistetaan jonkin Sylvia-koti yhdistyksessä yhdessä sovitun toimintatavan osalta tarve ohjeistuksen tai toimintatavan muutokseen, asia käsitellään yksikönjohtajien kokouksessa.

Sylvia-koti yhdistyksen poikkeamien hallinnan malli pitää sisällään myös Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden asiakkaan palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyen. Henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan ja heillä on käytössään ohjeet ilmoituksen tekoa varten.

Poikkeamien havaitseminen voi tapahtua myös valvovan viranomaisen tai asiakkaamme toimesta. Asiakkaillemme on oikeus antaa toiminnastamme palautetta sekä tehdä muistutus tai epäkohtailmoitus toiminnastamme valvovalle viranomaiselle. Käsittelemme asiakkailta saamamme palautteet ja epäkohtailmoitukset ja olemme asiasta asiakkaaseen yhteydessä kertoaksemme, miten esiin tuotu asia selvitetään ja havaittu virhe tai epäkohta korjataan. Viranomaisen antamiin selvityspyyntöihin vastaamme määräajan puitteissa ja selvitystyöstä vastaa kunkin yksikön vastuuhenkilö. Viranomaisten antamat epäkohtahuomautukset tai korjaavien toimenpiteiden ohjaukset käsittelemme yksikön vastuuhenkilön ja yksikönjohtajan toimesta, jotka tuovat asiat tarvittaessa Sylvia-koti yhdistyksen johtoryhmään tiedoksi. Uudet toimintaohjeet ja linjausten perusteella laaditut tai päivitettyt ohjeet havaittuihin epäkohtiin liittyen julkaistaan henkilöstön sisäisessä intranetissä ja käsitellään yksiköissä henkilöstön kanssa.

## 7 SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Sylvia-kodin omavalvontaohjelma julkaistaan [www.sylvia-koti.fi](http://www.sylvia-koti.fi) sivustolla sekä Sylvia-kodin intra-sivuilla. Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä Sylvia-koti yhdistyksen henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Vuosineljänneksittäin julkaistaan Sylvia-kodin intra-sivuilla yksiköiden tiedotteet omavalvonnan havainnoista ja toimenpiteistä. Kerran vuodessa julkaistaan laajempi tiedote omavalvonnan seurannasta, toimenpiteistä ja seuraavan vuoden kehitystoimenpiteistä.

Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen sekä palautteiden perusteella kehitetään palveluja. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille ja heidän läheisilleen, henkilöstölle sekä asiakkaiden hyvinvointialueiden omatyöntekijöilleen ja valvontaviranomaisille.



## 8 LIITTEET

8.1 Yksiköiden omaavontasuunnitelmat

8.2 Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat