

Omavalvontaohjelma

ViisSeiska Oy

Hyväksytty	13.10.2025, ViisSeiska Oy, johtoryhmä
Päivitetty	9.10.2025
Voimassa	31.12.2026

Sisällys

1. JOHDANTO	2
1.1. Organisaatio (johtaminen ja vastuut)	2
1.2. Palvelutoiminta	2
2. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN	3
2.1. Toimintasuunnitelma ja strategia	3
2.2. Toimintaa ohjaavat suunnitelmat ja strategiat	4
3. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN	5
3.1. Sopimusten seuraaminen, noudattaminen ja periaatteet	5
3.2. Henkilöstö	6
4. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS	7
4.1. Saatavuus	7
4.2. Jatkuvuus	7
4.3. Turvallisuus	8
4.4. Laatu	8
4.5. Yhdenvertaisuus	9
5. HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN	9
5.1. Haitta- ja läheltä piti-tilanteet	9
5.2. Epäasiallinen kohtelu	10
5.3. Palaute	10
5.4. Muistutus tai kantelu	10
5.5. Whistle Blower-ilmoituskanava	10
6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	11

1. JOHDANTO

ViisSeiska Oy on Kehitysvammaatuki 57 ry:n omistama yhteiskunnallinen yhtiö. ViisSeiska Oy tarjoaa kehitysvammaisille tai vastaavaa laaja-alaista tukea tarvitseville henkilöille palveluasumista ja päiväaikaista toimintaa. Asumisen palveluita tarjoavat Oskarinpuiston, Kankurinkulman, Karhurinteen ja Myllykaaren kotiyhteisöt sekä Myllypuron tukiasunnot. Päiväaikaista toimintaa ViisSeiska Oy:lla on Haksulan ja Oskarinpuiston toimijataloissa.

Kehitysvammaatuki 57 ry on vuonna 1957 perustettu kansalaisjärjestö. Yhdistys toimii kehitysvammaisten ihmisten, heidän perheidensä ja läheistensä oikeuksien valvojana ja tukena sekä edistää heidän mahdollisuuksiaan toimia yhteiskunnan yhdenvertaisina ja täysivaltaisina jäseninä.

1.1. Organisaatio (johtaminen ja vastuut)

ViisSeiska Oy:n kotipaikka on Helsinki. Yhtiön toimialana on tuottaa kehitysvammaisten ihmisten asumispalveluja, päiväaikaista toimintaa, asiantuntija- ja koulutuspalveluja, tilapäishoitoa, terapiapalveluja ja muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.

Yhtiöllä on hallitus, johon kuuluu yhdestä viiteen varsinaista jäsentä ja ainakin yksi varajäsen, mikäli hallitukseen valitaan vähemmän kuin kolme varsinaista jäsentä. Hallituksen jäsenten toimikausi jatkuu toistaiseksi.

Yhtiötä edustavat paitsi hallitus, myös hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja kumpikin yksin ja hallituksen jäsenet kaksi yhdessä. Lisäksi hallitus voi antaa nimetyille henkilölle prokuran tai oikeuden yhtiön edustamiseen.

Yhtiön operatiivisesta johtamisesta vastaa toimitusjohtaja. Yhtiössä toimii johtoryhmä, jonka jäsenet toimitusjohtaja nimeää. Johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtajan lisäksi palvelujohtaja, asiakkuus- ja laatujohtaja sekä henkilöstö- ja asiantuntijapalveluiden johtaja.

1.2. Palvelutoiminta

Palvelutoiminta jakaantuu asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palveluihin. Asumisen palvelut koostuvat neljästä kotiyhteisöstä, kuudesta tukiasunnosta ja perhekodista. ViisSeiska Oy tarjoaa kodin noin 75 henkilölle.

Toimijataloissa järjestetään osallisuutta, itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta edistävää päiväaikaista ryhmämuotoista toimintaa. ViisSeiska Oy tarjoaa päiväaikaista toimintaa noin 60 henkilölle.

Kotiyhteisöissä ja toimijataloissa luodaan arjen keskelle hyviä hetkiä turvallisessa ympäristössä. Palveluissa keskitytään löytämään keinoja yksilöllisen elämän toteutumiseen: itsemääräämisoikeuden tukeminen ja itsenäisyyden vahvistaminen on tärkeää. Ihmisille annetaan tilaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämään liittyviin valintoihin.

Kotiyhteisöissä ja toimijataloissa ohjataan, tuetaan ja annetaan hoivaa jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan. Ihmisiä kannustetaan ja tuetaan osallisuuteen ja osallistumaan ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan. Asukkaat, toimijat ja työntekijät osallistuvat aktiivisesti lähialueen tarjoamiin tapahtumiin ja hyödyntävät lähipalveluita. Aktiivinen yhteydenpito lähi-ihmisiin ja omaisiin on tärkeää.

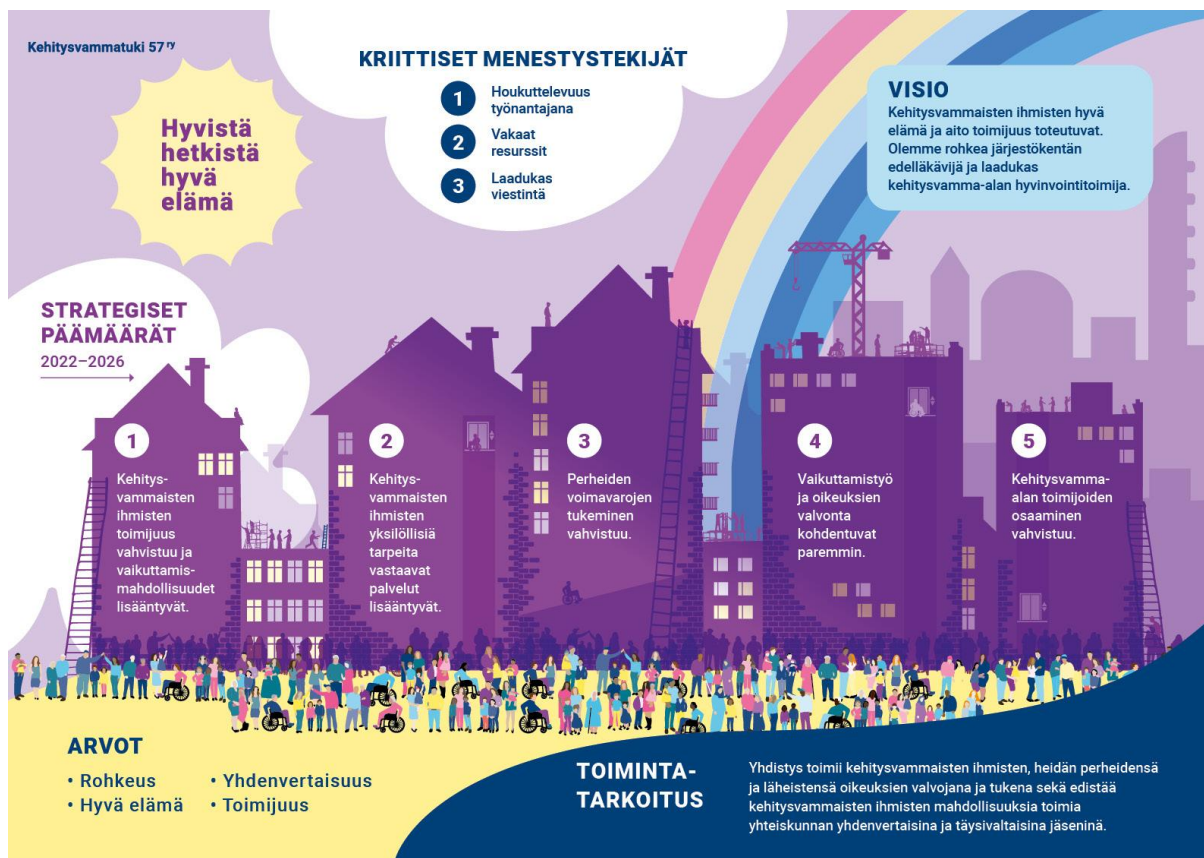
2. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

2.1. Toimintasuunnitelma ja strategia

ViisSeiska Oy:n toiminta ohjautuu Kehitysvammatuki 57 ry:n toimintasuunnitelman mukaisesti. Toimintaamme ja suunnitelmiamme ohjaavat Kehitysvammatuki 57 ry:n yhteiset arvot, jotka ovat: Rohkeus, Hyvä elämä, Yhdenvertaisuus, Toimijuus.

Haluamme olla alamme rohkea edelläkävijä ja työllämme edistämme kehitysvammaisten ihmisten mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan yhdenvertaisina ja täysivaltaisina jäseninä. Toimintamme pohjautuu yksilön arvostamiseen sekä kunnioittamiseen. Tämä näkyy mm. suunnitellessamme, toteuttaessamme ja arvioidessamme toimintaamme asukkaiden ja toimijoiden kanssa, heidän toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti. Toimintamme kehittäminen tapahtuu yhdessä yhteistyössä asukkaiden ja monipuolisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Toimintaa ohjaa ajatus hyvästä elämästä, jossa on mahdollisuus saada tarvitsemaansa tukea, ohjausta, hoitoa ja avustusta sekä tulla kuulluksi ja kokea itsensä ja työnsä arvostetuksi. Asukkaiden, toimijoiden ja henkilöstön hyvinvointi on meille erityisen tärkeää. Asiantuntijuutemme muodostuu koulutuksen ja kokemuksen avulla saavutetusta ja jaetusta osaamisesta, jota henkilöstömme hyödyntää sekä työssään että yhteistyöverkostoissa.

Toimintaa ja sen suunnittelua ohjaa Kehitysvammatuki 57 ry:n strategia vuosille 2022–2026



2.2. Toimintaa ohjaavat suunnitelmat ja strategiat

Omaavontasuunnitelmat laaditaan yksikkökohtaisesti ja ne päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Omaavontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omaavontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omaavontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omaavontaohjelmia

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan, miten lääkehoitoa toteutetaan yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma tehdään jokaiseen yksikköön erikseen. Tehokas, turvallinen, tarkoituksenmukainen ja oikein toteutettu lääkehoito on osa asiakasturvallisuutta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai useammin, mikäli yksikön lääkehoidossa tapahtuu päivitystä vaativia muutoksia. Palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelman ajantasaisuudesta ja sen noudattamisesta yksikössään. Suunnitelman päivitys tapahtuu yhteistyössä yksikön lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön kanssa. Sen hyväksyy ProEdu Oy. ViisSeiska Oy:lla on sopimus ProEdu Oy:n kanssa lääkäripalvelusta lääkelupien ja lääkehoitosuunnitelmien hyväksyntään.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön mallipohjaan (julkaisu 2021:6). Lääkehoitosuunnitelma on osa lääkehoitoon osallistuvan henkilöstön perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitosuunnitelmassa keskitytään yksikön toiminnan kannalta kriittisiin ja olennaisiin lääkitysturvallisuuden alueisiin. Yksikön lääkehoitokansiossa säilytetään suunnitelmien lisäksi kaikkien lääkehoitoon osallistuvien lääkehoitolupien kopioita. Voimassa olevat lääkehoitoluvat sekä lääkehoitosuunnitelmat löytyvät myös ProEdu Oy:n LupaKanta-järjestelmästä.

Tietoturvasuunnitelman käyttötarkoitus on täyttää uuden asiakastietolain 784/2021 27 §:n ja THL:n määräyksen 3/2021 mukaiset velvoitteet. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Tietoturvasuunnitelman laadinnan ja noudattamisen vastuu on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan vastaavalla johtajalla. Suunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että palvelunantaja ja palvelunantajan henkilökunta, hallitsee käytössään olevien tietojärjestelmien käytön, ottaa huomioon asiakas- ja potilastietojen salassapitoon ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset, ymmärtää väärinkäyttöön liittyvät seuraamukset

Elintarvikeomavalvontasuunnitelma on laadittu yksiköittäin. Vastuu suunnitelman laatimisesta ja käytännön toteuttamisesta on kunkin palveluyksikön johtajalla. Elintarvikealan toimijan on tunnettava elintarvikkeeseen ja sen käsittelyyn liittyvät terveysvaarat ja elintarviketurvallisuuden kannalta kriittiset kohdat toiminnassaan. Toimijan on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma, noudatettava sitä ja pidettävä sen toteutumisesta kirjaa. (Elintarvikelaki 23/2006 19 § ja 20 §).

Omavalvonta on toimijan oma järjestelmä, jolla toimija pyrkii varmistamaan, että elintarvikkeet ja elintarvikehuoneisto sekä siellä harjoitettava toiminta täyttävät niille elintarvikemääräyksissä asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan toiminnan elintarvikehygieeniset riskit ja keinot niiden hallitsemiseksi. Omavalvonnan avulla pyritään ehkäisemään riskien toteutumista.

3. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

3.1. Sopimusten seuraaminen, noudattaminen ja periaatteet

ViisSeiska Oy tuottaa asumispalvelua ja päiväaikaistoiminnan palvelua hyvinvointialueille. Yrityksen tuottamista palveluista laaditaan aina kirjallinen sopimus. Sopimukset allekirjoitetaan yrityksen nimenkirjoitusoikeuksien ja johtosäännön mukaisesti.

Palveluyksiköiden johtajat ja henkilökunta perehdytetään hankintojen palvelunkuvauksiin ja sopimukseen, jotta heidän on mahdollista toteuttaa ja valvoa tuotettavaa sopimuksen mukaista palvelua. Sopimusten ehtojen toteutumista ja asiakkaille tuotettavan palvelun sopimuksenmukaisuutta seurataan toimintayksiköissä säännöllisesti.

Sopimusten hallinnointi on kuvattu prosessina ja ohjeistettu organisaatiossa. Sopimukset arkistoidaan ohjeistusten mukaisesti. Sopimuksen voimassaolon aikaisen palvelun toteutuminen sopimuksenmukaisesti kuuluu palveluyksikön johtajan vastuulle. Jokaiselle

asiakkaalle on laadittu yksilöllinen palvelujentoteuttamisen suunnitelma, jotka päivitetään puolivuositain. Sopimuksen voimassaolon aikaisesta toiminnasta raportoidaan myös tilaajalle sopimusehtojen mukaisesti ja sovitussa aikataulussa.

Hyvinvointialueet valvovat palvelua säännöllisillä valvonta-/ohjaus-/auditointikäynneillä.

3.2. Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoitua henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

Työtehtävän vaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään. Terveystarkastusten ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikistä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista. Kaikilta yrityksen palvelutoiminnassa työskenteleviltä tarkistetaan lisäksi rikosrekisteriote.

Yksiköiden johtajat vastaavat yksikkönsä resurssoinnista määrällisesti ja rakenteellisesti. He varmistavat rekrytointien yhteydessä riittävän ammattitaidon ja pätevyyden sekä suunnittelevat työvuorot lainsäädännön ja sopimusten edellyttämällä tavalla. Toteutunutta henkilöstömitoitusta seurataan työvuoro-ohjelmassa.

Kehitysvammatuki 57 ry:ssä on käytössä aktiivisen tuen -malli, jota käytetään myös ViisSeiska Oy:ssä yhteistyössä työterveyden kanssa edistämään työntekijöiden työssä jaksamista. ELO:n työyhteisökysely toteutetaan vuosittain. Kysely antaa tärkeää tietoa työyhteisömme vahvuuksista ja kehittämiskohteista.

Palveluyksikön johtaja yhdessä palvelujohtajan kanssa seuraa asiakkaiden palvelutarpeen ja henkilöstön työ määrän välistä suhdetta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että yksikössä toteutuu luvan ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus. Sijaisuudet suunnitellaan ja sovitaan etukäteen, mikäli mahdollista. Suunniteltuja ja äkillisiä sijaisia hankitaan omasta sijaispoolista ja tarvittaessa on omien työntekijöiden mahdollisuus tehdä lisätöitä.

Palveluyksikön johtajan vastuulla on perehdyttää perehdytysuunnitelman mukaisesti jokainen työntekijä Kehitysvammatuki 57 ry:n arvoihin, strategiaan ja toimintasuunnitelmiin. Palveluyksikön johtaja varmistaa ja käy läpi jokaisen työntekijän kanssa tehtävään liittyvän toimenkuvan. Esihenkilö käy vuosittain jokaisen työntekijän kanssa onnistumiskeskustelun ja osaamiskartoituksen.

Tehtäväkohtainen perehdytys alkaa työsuhteen alkaessa perehdytysuunnitelman mukaisesti. Palveluyksikön johtaja, tehtävään vastuutetut yksikön työntekijät ja perehdytettävä työntekijä ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta.

4. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS

4.1. Saatavuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sääntelee sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä. Lain mukaan hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. ViisSeiska Oy toteuttaa hyvinvointialueille sopimusten perusteella niiden hankkimia palveluita.

ViisSeiska Oy noudattaa laissa, viranomaispäätöksessä ja/tai hankintasopimuksessa asetettuja edellytyksiä liittyen henkilöstön palkkaamiseen ja henkilöstön työehtoihin. Palveluntuottajalla on toimintaansa varten vaatimustenmukaiset ja tarkoituksenmukaiset tilat palvelun tuottamiselle. Palveluntuottaja huolehtii, että sillä on palvelun toteuttamiseksi tarvittavat laitteet, välineet ja tietojärjestelmät. Asiakkaiden palveluun kuuluvien mm. ateria-, pyykkihuolto- ja siivouspalveluiden saatavuus varmistetaan myös tarvittaessa sopimuksin toisen toimijan kanssa.

4.2. Jatkuvuus

Valmius - ja jatkuvuudenhallintasuunnittelun tavoitteena on varautua erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, joissa arjen toiminta häiriintyy ja joudutaan toimimaan normaalista poikkeavalla tavalla palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden turvaamiseksi. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla luodaan lisäksi edellytykset organisaation kriisijohtamiselle sekä pyritään täyttämään lainsäädännöstä ja sopimuksista johtuvat velvoitteet.

ViisSeiska Oy:n ja konsernin johtoryhmät seuraavat ajantasaisesti valtakunnallisia ohjeita ja tilannetta, viestivät asioista ja tekevät tarvittaessa yhteistyötä työryhmien ja nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa. Johtoryhmät kokoontuvat kriisitilanteessa tiiviistetyssä aikataulussa, joka määrittellään tilanteen mukaan.

Kriisi- tai poikkeustilanteita varten on luotu omat ohjeet ja toimintatavat. Organisaation kriisityöryhmätyöryhmänä toimii konsernin johtoryhmä. Poikkeustilanteissa annetaan täsmennettyä ohjeistusta mm. henkilöstöresurssien riittävyyden turvaamisesta, suojarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista. Organisaatiolle on laadittu poikkeusajan varastosuunnitelma liittyen suojarusteiden riittävyyteen ja saatavuuteen.

4.3. Turvallisuus

Asiakasturvallisuussuunnitelma sisältää toiminnan yleisen kuvauksen sekä ohjeita palveluyksiköiden johtajille ja työntekijöille. Yhteisen asiakassuunnitelman lisäksi on tehty yksikkökohtaisia suunnitelmia ja toimintaohjeita asiakasturvallisuuden edistämiseen ja huomioimiseen. Yksiköihin on laadittu yksintyöskentelyn -ohje turvaamaan yllättävät ennakoimattomat tilanteet, jossa työntekijä on työvuorossa yksin.

Kaikissa palveluyksikössä on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Palveluyksikön johtaja huolehtii pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen ajantasaisuudesta ja niiden läpikäymisestä henkilöstölle. Turvallisuusjärjestelmät testataan säännöllisesti sovitusti huollon tai henkilöstön toimesta vastuualueiden mukaisesti.

Riskejä arvioidaan ja tunnistetaan riskienhallintajärjestelmän avulla säännöllisesti. Palveluyksikön johtaja käy säännöllisesti läpi riskien arvioinnit, mittausten tulokset ja palautteet henkilöstön kanssa.

ViisSeiska Oy kerää säännöllisesti vuosittain asiakas- ja läheispalautetta. Työyhteisö -kysely tehdään henkilöstölle vuosittain tamma-helmikuun aikana. Palautteen tarkoitus on työhyvinvoinnin, toiminnan, laadun ja omaavalvonnan kehittäminen. Kehittämisessä oleellista on jatkuva parantaminen.

4.4. Laatu

ViisSeiska Oy noudattaa Kehitysvammatuki 57 ry:n laadunhallintasuunnitelmaa. Suunnitelman päivittämisestä vastaa johtoryhmä ja sitä täydennetään tarvittaessa. Laadunhallintasuunnitelma toimii organisaation kehittämisen työkaluna. ViisSeiska Oy:n laatutyöskentelyn tukena toimii Kehitysvammatuki 57 ry:n sisäisten auditoiden työryhmä.

ViisSeiska Oy:llä on SHQS-laaduntunnustus. SHQS-laatuohjelma on kehitetty sosiaali- ja terveysalan toimintayksiköille kehittämisen ja laadunhallinnan tueksi. SHQS-laatuohjelman arviointikriteeristö on kehitetty vastaamaan suomalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden arviointitarvetta ja se sisältää ISO 9001 -standardin keskeiset vaatimukset.

SHQS-laatuohjelman arviointikriteeristöä käytetään Qscala-palvelussa. ViisSeiska Oy:n laatutyöhön osallistuu koko henkilökunta ja arviointiin osallistuu koko työyhteisö. Palveluyksikön johtaja koordinoivat laatutyötä laadunhallintasuunnitelman mukaisesti yhdessä yksikön nimetyn laatuvaastavan kanssa.

Laatutyöskentely on jatkuva prosessi, joka toteutuu laatutyön vuosikellon mukaisesti. Kriteeristöarviointin yhteydessä sovittujen tehtävien tai auditointien perusteella määriteltyjen kehittämistehtävien loppuunsaattamisesta vastaa Qscalassa nimetty henkilö tai työryhmä. Tehtävien tulee olla organisaatiota hyödyttäviä ja perusteltuja toiminnan kehittämisen kannalta.

4.5. Yhdenvertaisuus

Konsernin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman lähtökohtana ovat tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Työnantajan velvollisuutena on edistää työntekijöiden välistä yhdenvertaisuutta ja sukupuolten tasa-arvoa tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti.

Kaikilla on oikeus hyvään kohteluun. Kaikkia kohtaan käytäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat perusoikeuksia. Yksilöllisesti suunnitellun arjen tuen tarkoituksena on edistää palvelunkäyttäjien perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Henkilöstön on taattava kaikille todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa antaessaan hänelle tukea. Jokaisella on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta.

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, sekä turvallisuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Toiminnassa noudatetaan itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelmaa.

Osallisuus merkitsee vaikuttamista ja osallistumista. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Kaikkia tuetaan ja autetaan hänen oman asiakassuunnitelmansa laatimisessa. Henkilöstö auttaa mahdollisimman itsenäisen ja omannäköisen elämän toteuttamisessa.

5. HAVAITTujen PUUTTEIDEN KORJAAMINEN

5.1. Haitta- ja läheltä piti-tilanteet

Lääkehoitoon, asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyviä haittatapahtumia ja läheltä piti -tapahtumia kirjataan Haipro-järjestelmään.

Palveluyksikön johtaja käsittelee tapahtumat yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa viikottain. Käsittelyn yhteydessä suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja kehittämistoimenpiteitä.

5.2. Epäasiallinen kohtelu

Konsernissa ei hyväksytä minkäänlaista epäasiallista käyttäytymistä, häirintää ja/tai ahdistelua. Häirintä on ei-toivottua ja yksipuolista käytöstä, jota kohteeksi joutunut pitää loukkaavana tai vastenmielisenä. Vaikka lähtökohtana on yksilöllinen kokemus, on häirintä paitsi henkilökohtainen myös koko työyhteisön ongelma. Häirinnän kohteeksi joutuneen tulee välittömästi ilmaista häiritsijälle, että hänen käytöksensä on häiritsevää. Jos tilanne siitä huolimatta jatkuu tai asiaa ei voi ottaa puheeksi asianomaisen kanssa, tulee asiassa kääntyä esihenkilön tai työsuojeluvaltuutetun puoleen tilanteen selvittämiseksi. Yhdistyksessä noudatetaan Työterveyslaitoksen ohjeistusta työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisyyn ja siihen puuttumiseen. Työnantaja on velvoitettu ryhtymään toimenpiteisiin häirinnän poistamiseksi heti saatuaan tiedon siitä, että työntekijä on joutunut työssään häirinnän kohteeksi.

5.3. Palaute

Yksiköissä tehdään asukas/toimija- sekä omaistyytyväisyyskyselyjä säännöllisesti. Asukkaiden/toimijoiden kyselyssä huomioidaan heidän omat kommunikaatiomenetelmät. Kyselyihin on mahdollista vastata paperiversion lisäksi verkon kautta (Webropol).

Saamme asukkailta/toimijoilta palautetta myös suullisesti. Tämä palaute kirjataan asiakastietojärjestelmä HILKKA:an mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Asukas/toimija/läheispalautetta saadaan ja kysytään myös asukkaiden/toimijoiden palvelun toteuttamissuunnitelmia päivitettäessä.

Reagoimme kaikkeen saamaamme palautteeseen. Palautteet käsitellään yksiköissä yhteisissä palaverissa. Välitöntä reagointia vaativat asiat saatetaan yksikön johtajalle ja tarvittaessa toimitusjohtajalle. Palautteiden perusteella muutetaan ja kehitetään olemassa olevaa toimintaa.

5.4. Muistutus tai kantelu

Asiakasreklamaatiot ilmoitetaan aina tilaajalle (hyvinvointialueelle/kunnalle). Ne käsitellään välittömästi palvelunkäyttäjän ja palveluntuottajan kanssa. Reklamaatio käsitellään viikon sisällä tilaajan, palvelunkäyttäjän ja palveluntuottajan kesken.

5.5. Whistle Blower-ilmoituskanava

ViisSeiska Oy:n käyttää Kehitysvammatuki 57 ry:n verkkosivuja. Sivulla on linkki "Ilmoita epäkohdista".

Whistleblowing eli pelin poikki viheltäminen tarkoittaa epäeettisen toiminnan, väärinkäytöksen tai laittomuuden, tai sen epäilyn esille nostamista. Ilmoituskanavan kautta

kaikki konsernin jäsenet ja myös ulkoiset sidosryhmät voivat ilmoittaa väärinkäytösepäilystään. Ilmoituksen voi tehdä nimettömästi.

Whistleblowing ilmoituksien lukemiseen on oikeudet toimitusjohtajalla, palvelujohtajalla, asiakkuus- ja laatujohtajalla sekä talouspääliköllä. He käynnistävät tarvittavat selvitykset. Käsittely on luottamuksellista.

6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat palveluyksiköiden ilmoitustaululla asukkaiden/toimijoiden ja heidän läheistensä saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmat ovat Kehitysvammatuki 57 ry:n verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelmien päivityksestä vuosittain vastaa palveluyksikön johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Myös toimijat ja asukkaat osallistuvat päivitysprosessiin.

Omavalvonnassa havaittuja kehittämiskohteita ja puutteita kehitetään yhdessä yksikön kokouksissa, palvelutoiminnan johtajien tiimissä ja ViisSeiska Oy:n johtoryhmässä.

Keskeiset organisaation omavalvonnan toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan verkkosivulla neljän kuukauden välein.