Omavalvontasuunnitelma

Lastensuojelun avopalvelut, Meri-Lappi

Akkia Oy

Lukijalle

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

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

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

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

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

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

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

Keskeiset lähteet:

- ✓ 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 potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Akkia Oy
- Y-tunnus: 2254936-0 ja SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.22549360.10.0
- Yhteystiedot: PL123, 96101 Rovaniemi, juho.joona@akkia.fi, 050 5321 873, www.akkia,fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Akkia Oy Meri-Lapin avopalvelut
- Yhteystiedot: Saarenpäänkatu 22, 95400 Tornio
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Milja Maihkila, 050 3442966, milja.maihkila@akkia.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Akkian avopalvelut tarjoavat ammatillista tukihenkilötoimintaa, perhetyötä ja tehostettua perhetyötä sekä tukea jälkihuollon asiakkaille. Tarjoamme toiminnallamme tukea ja apua haastavassa tilanteessa oleville lapsille, nuorille ja perheille, jotta he pääsisivät kohti tasapainoista arkea. Toiminta tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luona ja heidän lähiympäristössään tai toimintapisteessämme. Asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden kautta retket kauemmas asiakkaan lähiympäristöstä ovat mahdollisia. Toimintamme perustuu luottamussuhteeseen asiakkaan kanssa ja hänen oman toimijuutensa vahvistamiseen. Akkian arvopohjaan kuuluu asiakkaan kunnioittaminen, sinnikkyys, luotettavuus sekä yhteisöllisyys, mitkä tulevat esille asiakkaiden kohtaamisissa. Tavoitteet toiminnalle sovitaan asiakassuunnitelmapalaverissa, johon osallistuu myös asiakkaan sosiaalityöntekijä. Akkian avopalveluissa tehdään myös asiakkaan ja/tai perheen vahvuuksiin nojaava palveluntoteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteita päivitetään säännöllisesti, noin 3kk välein, sekä tarpeen mukaan.

Lapin Hyvinvointialueen kunnat ostavat palvelua asiakkailleen. Palvelun määrä sovitaan asiakkaan/perheen tarpeiden mukaan, sosiaalityöntekijän päätöksellä. Asiakasmäärät riippuvat sovittujen palveluiden tuntimääristä.

Palvelun ostaminen yksityisenä asiakkaana on mahdollista, mutta emme tuota palvelua alihankintana emmekä osta palveluita muilta. Yksityisesti palveluja ostavan kanssa tehdään sopimukset ja palvelun toteutussuunnitelma, kuten hyvinvointialueiden ostamissa palveluissa.

1.4 Päiväys

ovs tehty: 9.6.2025
ovs tarkistettu: 19.8.2025
ovs tarkistettu: 3.2.2026
ovs tarkistettu: 9.6.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa avopalveluiden johtaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Suunnitelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa avopalveluiden johtaja. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä tulee Akkia Oy:n johtoryhmältä.

“Palveluntuottajan on turvattava palvelujen laatu, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja

asianmukaisuus sekä valvottava niiden toteutumista”

Avopalveluissa työ tehdään suurelta osin yksin Meri-Lapin alueella. Jokainen avopalveluiden työntekijä vastaa tekemänsä työn laadusta ja omavalvontasuunnitelman mukaisesta toiminnasta. Tiimivastaava toimii lähiesihenkilönä ja tiiviisti yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin. Avopalveluiden tiimi tapaa kahden viikon välein ja tiimipalaveriin osallistuu myös avopalveluiden johtaja sekä ajoittain myös yrittäjätoimitusjohtaja. Tiimipalaverissa käsitellään vastaan tulleet onnistumiset ja haasteet ja kehitetään toimintaa yhdessä. Työntekijät voivat olla tarvittaessa yhteydessä lähiesihenkilöön tai avopalveluiden johtajaan myös akuuttien pulmatilanteiden eteen tullessa. Lähiesihenkilö valvoo asiakastapaamisten käyntikoosteiden asianmukaista kirjaamista.

Avopalveluiden johtaja tuo tiedon mahdollisista epäkohdista johtoryhmälle, joka yhdessä varmistaa asianmukaisen puuttumisen tilanteeseen

Omavalvontasuunnitelma tehdään lopulliseen muotoon yhdessä avopalveluiden tiimin kanssa. Koko henkilökunta on yhdessä vastuussa omavalvontasuunnitelmaan kirjatuista asioista ja niiden mukaisesta toiminnasta arjessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kolme kertaa vuodessa tiimin kanssa varmistaen samalla yhteinen ymmärrys kirjattuihin asioihin.

Omavalvontasuunnitelma näkyy asiakkaille nettisivuilla sekä paperisena asiakirjana toimistolla. Omavalvontasuunnitelman säännönmukaiset tarkastukset merkitään kalenteriin ja toteutetaan aikataulutuksen mukaisesti. Poikkeustapauksissa uusi tarkastusaika sovitaan mahdollisimman lähelle aiemmin päätettyä aikataulua. Päiväykset merkitään omavalvontasuunnitelmaan. Sisällön muuttuessa aiemmat omavalvontasuunnitelmat löytyvät toimistosta paperisena sekä johtajalta sähköisenä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
työntekijän sairastuminen	kohtalainen riski	Kaikki työntekijät pyrkivät pitämään huolta omasta fyysisestä ja psyykkisestä terveydestään. Työnantaja huolehtii työmäärän kohtuullisuudesta ja taukojen mahdollisuudesta. Työnantaja järjestää ryhmätyönohjausta sekä tarvittaessa yksilötyönohjausta ja mahdollisuuden lyhytterapiaan. Asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuutta tavata toista tukihenkilöä vakituisen tukihenkilön poissa ollessa. Pidemmissä poissaoloissa sovitaan asiakkaan kanssa tapaamisten järjestämisestä toisen työntekijän kanssa.
Esihenkilön tavoittaminen	pieni riski	Asiakassuhteen aloittamisen sopimisesta huolehtii lähiesihenkilö. Lähiesihenkilön ollessa vapaalla, avopalveluiden johtaja vastaa kyselyihin ja tekee tarvittaessa sopimukset.
Työvälineiden toiminta	kohtalainen riski	Auto on merkittävä työväline asiakkaan kanssa toimiessa, sillä tapaamiset ovat usein asiakkaiden kotona tai lähiympäristössä. Työntekijöillä voi olla käytössään työauto tai henkilökohtainen auto. Molempien autojen asianmukaisista huolloista, renkaiden vaihdoista ja yleisestä toimintakyvystä vastaa auton käyttäjä. Yllättävien pulmien tullessa viat korjataan välittömästi ja/tai käytetään tilapäistä ajoneuvoa. Jokainen työntekijä huolehtii tietokoneensa ja puhelimensa kunnosta ja ilmoittaa lähiesihenkilölle, mikäli jokin pulma ilmenee.
asiakkuuksien määrä	pieni riski	Asiakkuuksien määrä vaihtelee jaksoittain paljonkin. Lähiesihenkilö, johtaja ja yrittäjätoimitusjohtaja pyrkivät varmistamaan työmäärän kohtuullisuuden ja hankkimaan tarvittaessa lisää henkilökuntaa.

Toimitilan tilapäinen sulku	hyvin pieni riski	Mikäli toimitila olisi poissa käytöstä, järjestämme asiakastapaamiset julkisissa tiloissa tai asiakkaan kotona.

3.2 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun on
- edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia
- tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa
- pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä
- puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin.

Avopalvelutoiminnassa pyrimme Akkian arvojen mukaisesti luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen/asiakasperheeseen ja kääntämään viimeisenkin kiven, jotta löytäisimme keinoja tukea asiakkaitamme. Luottamuksellinen suhde rakentuu asiakkaan kunnioituksen ja arvostuksen kautta. Toimintaamme ohjaa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kanssa yhdessä sovitut tavoitteet, joihin peilaamme toimintaamme jatkuvasti.

Vastaanotamme asiakaspalautetta suullisesti ja sähköpostiviestien kautta sekä kaksi kertaa vuodessa tehtävällä kyselyllä. Asiakaspalautekyselyt on tehty sellaisiksi, että kaikki asiakkaat alakouluikäisistä aikuisiin voivat siihen vastata. Kyselyistä saadaan anonyymi palaute ja ne käsitellään sekä johtoryhmässä että tiimipalaverissa. Palautteen avulla mietimme keinoja kehittää toimintaamme asiakkaiden tarpeiden huomioimiseksi.

Huolehdimme toimintamme laadusta myös kehittämällä omaa ammattitaitoamme. Jokaisen työntekijän kanssa on suunniteltu henkilökohtainen kolmevuotinen koulutuspolku omien kiinnostuksen kohteiden ja työssä eteen tulleiden tarpeiden kautta. Myös yhteistyökumppaneilta on kysytty millaiselle osaamiselle he kokevat olevan tarvetta.

Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Työntekijä huolehtii alaikäisen asiakkaan turvallisuudesta kaikissa toimintaympäristöissä. Aikuista asiakasta tuetaan huolehtimaan itse omasta turvallisuudestaan. Asiakkaille on vakuutus automatkojen ja tapaamisen ajalle.

3.2.2 Toimitilat ja välineet

Avopalvelutoiminta tapahtuu pääosin julkisissa tiloissa tai ympäristöissä ja asiakkaiden luona. Tapaamme asiakkaita myös toimitilassamme. Toimitilamme on kodinomainen kaksio, jossa on tilaa pelailla, kokata, taiteilla ja musisoida. Tilojen siisteydestä ja turvallisuudesta huolehtii koko henkilökunta yhdessä. Mikäli toimitiloissa ilmenisi turvallisuutta uhkaava riskitekijä, toiminta siirrettäisiin välittömästi lähiympäristöön ja riskitekijän poiston vaatimat toimenpiteet tehtäisiin viipymättä.

Omaa toimitilaa käytettäessä työntekijä tekee varauksen yhteisen whatsapp-ryhmän kautta, jotta vältymme päällekkäisyyksiltä ja siitä asiakkaalle koituvalta yksityisyyden suojaan liittyvältä riskiltä. Asiakkaalle kerrotaan, että Akkian muut työntekijät voivat tarvittaessa käydä toimitilassa ja varmistetaan, ettei asiakas häiriinny siitä.

3.2.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Jenni Tarkiainen, nuorisokodin johtaja, 0505277118, jenni.tarkiainen@akkia.fi

Asiakastietojärjestelmänä toimii myneva Nappula, joka on Valviran rekisterissä A1-luokan järjestelmä. Uusi työntekijä perehdytetään Nappulan käyttöön työsuhteen alussa. Tiimipalaverissa kerrataan käyttöä sekä perehdytään tarvittaessa uusiin toimintoihin.

Sekä rekisterinpitäjän että henkilötietojen käsittelijän on suojattava henkilötiedot niin, että suojaustoimenpiteet vastaavat henkilötietojen käsittelyyn liittyvää riskiä. Lisäksi rekisterinpitäjän on varauduttava mahdollisiin tietoturvaloukkauksiin laatimalla toimintaohjeet tietoturvaloukkaustilanteita varten.

Tietoturvaloukkauksiin on pystyttävä reagoimaan mahdollisimman nopeasti. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia voivat olla esimerkiksi
- hävinnyt tiedonsiirtoväline, kuten USB-tikku
- varastettu tietokone
- hakkerointi
- haittaohjelmatartunta
- kyberhyökkäys
- tulipalo datakeskuksessa
- asiakirjan postitus väärälle henkilölle.

Jos tapahtuu tietoturvaloukkaus, tulee arvioida minkä tasoinen riski tietoturvaloukkauksesta aiheutuu asiakkaalle ja toimia sen mukaisesti. Tietoturvaloukkaus tulee aina dokumentoida. Asiakastietolain mukainen uusi tietoturvasuunnitelma on päivityksen alla ja arvioitu valmistuminen on syksyllä 2026. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa nuorisokodin johtaja ja se kattaa kaikki Akkian tarjoamat palvelut.

Nappula toimii erikseen asennettavalla varmenteella, joka lisää ohjelman tietoturvallisuutta. Jokaisella ohjaajalla on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään ja käyttäjätiedoista kertyy loki. Järjestelmää käytetään lapsen perustietojen ja hänelle läheisten henkilöiden ja viranomaisten yhteystietojen säilyttämiseen. Jokainen työntekijä kirjaa asiakastapaamisen pääkohdat järjestelmään tietoturvallisessa tilassa. Kirjauksissa noudatetaan avoimuuden periaatetta suhteessa asiakkaaseen eli hänellä on halutessaan mahdollisuus osallistua kirjauksen tekemiseen. Edellisen kuukauden kirjaukset lähetetään seuraavan kuukauden alussa asiakkaan sosiaalityöntekijälle turvasähköpostina. Puhelut käydään siten, etteivät muut kuule puheluiden sisältöä. Etäyhteydellä järjestettävät palaverit toteutetaan Teams-järjestelmän kautta. Jos on tarpeen lähettää asiakastietoja, tapahtuu se salatulla turvasähköpostilla.

Henkilökunta on suorittanut tietosuojakoulutuksen ja saanut perehdytysmateriaalissa ohjeistuksen tietoturvalliseen työskentelyyn. Asiakassuhteen päätyttyä asiakkuus lopetetaan Nappula-järjestelmässä eikä asiakkaan asiakirjoja säilytetä meidän toimestamme.

Jokaisella työntekijällä on oikeus tarkastella Nappulassa vain oman asiakkaansa tietoja. Akkian tietoturvajohtaja käy tekemässä pistotarkastuksia lokitietoihin, jotta voi todentaa asianmukaisen toiminnan.

Tietoturvasuunnitelma laadittu:
Tietoturvasuunnitelma päivitetty:

3.2.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Akkian hygieniayhdyshenkilönä toimii Emmaleena Salla. Hänen kauttaan jaetaan tieto infektioiden torjumisesta ja ajankohtaisista huomioitavista asioista yrityksen sisällä. Jokainen työntekijä on suorittanut hygieniapassin joko ennen työsuhteen alkamista tai pian sen jälkeen.

Tyypillisimmät infektiotaudit ovat kaikki tartuntataudit kuten flunssat ja mahataudit. Infektioiden leviämistä torjutaan huolehtimalla käsi- ja yskimishygieniasta sekä työvälineiden ja toimitilojen puhtaudesta. Sairastapauksissa käytössä on omailmoituskäytäntö ja työterveyshuollon palvelut. Influenssarokotukset ovat saatavilla työterveyden kautta kaikille työntekijöille. Infektiotilanteissa työntekijät ottavat yhteyttä esihenkilöön sekä työterveyshuoltoon.

3.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Akkia Oy Meri-Lapin avopalveluissa toimii 3 kokoaikaista työntekijää. Työtehtävistä sovittaessa huomioidaan kunkin työntekijän mahdollisuus ottaa uusia asiakkaita ja huolehditaan, ettei työmäärä nouse yksilön kohdalla liian suureksi. Asiakkaiden määrä yhtä työntekijää kohtaan vaihtelee tapaamisten tuntimäärän perusteella. Kokoaikaisessa työssä tapaamistunteja tulisi olla noin 80/kk. Työajassa otetaan huomioon siirtymät asiakkaalta ja paikkakunnalta toiselle. Mikäli kysyntä kasvaa, haetaan uusi työntekijä täydentämään tiimiä. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan alalle sopivaa ammattitutkintoa ja kokemusta alan töistä. Muu alalle sopiva osaaminen katsotaan hyödyksi. Tiimiä laajentaessa tärkeää on, että uusi työntekijä sopii jo olemassa olevaan tiimiin täydentäen sitä osaamisellaan. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote. Uuden työntekijän kanssa käydään jo haastattelu vaiheessa keskustelua työn luonteesta, vaatimuksista ja työajoista. Uusi työntekijä saa perehdytyskansion luettavaksi ja perehdytyksen tarkistuslistan avulla varmistetaan, että työntekijä on ymmärtänyt materiaalin sisällön. Esihenkilö on helposti tavoitettavissa, jotta uusi työntekijä saa tarvittaessa nopeasti tukea. Perehdytysvaiheessa käymme läpi myös yksin työskentelyyn liittyvät riskit ja niiden huomioimisen työssä.

Jokainen työntekijä tapaa itse asiakastaan eikä sijaisia käytetä. Asiakkaan niin toivoessa, voi toinen työntekijä tavata asiakkaan. Jokainen työntekijä ilmoittaa poissaolot tai tapaamisen peruuntumisen asiakkailleen itse, ellei tähän ole estettä. Muutoin lähiesihenkilö tai avopalveluiden johtaja hoitaa tapaamisten perumisen.

Työntekijöiden ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään tekemällä jokaisen työntekijän kanssa omat koulutuspolut. Koulutuspolku on 3 vuoden suunnitelma siitä, millaista osaamista työntekijä haluaa saada itselleen perhetyön ja tukihenkilötoiminnan onnistumisen ja mielekkyyden lisäämiseksi. Suunnitelmassa huomioidaan kunkin työntekijän henkilökohtainen tilanne, jotta kouluttautuminen tuo voimavaroja eikä kuormita työntekijää lisää. Joitakin koulutuksia järjestetään koulutuspolusta riippumatta koko Akkian henkilökunnalle ja myös pakollisista koulutuksista (ensiapu) huolehditaan avopalveluiden johtajan toimesta.

Lähiesihenkilö havainnoi henkilöstön työskentelyn asianmukaisuutta ja osaamista seuraamalla tapaamisista tehtyjä kirjauksia ja keskustelemalla työntekijöiden kanssa. Joka toinen viikko järjestettävissä tiimipalavereissa käsitellään tiimin kanssa yhdessä kullekin eteen tulleita tilanteita ja tuetaan tiimin jäseniä onnistumaan työssään. Säännöllisissä ryhmätyönohjauksissa käsitellään työstä nousevia tilanteita ja työn herättämiä tunteita. Avopalveluiden johtaja osallistuu työnohjauksiin pääsääntöisesti ja Akkian yrittäjätoimitusjohtaja mahdollisuuksien mukaan.

Esille nousseisiin epäkohtiin puututaan välittömästi keskustelemalla asianosaisen työntekijän kanssa ja tekemällä keskustelusta yhteinen muistio. Keskustelussa varmistetaan, että työntekijä tulee kuulluksi ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä sovitaan yhdessä.

Kerran vuodessa työntekijöille lähetetään sähköinen tyytyväisyyskysely, johon kaikki saavat vastata nimettömästi. Vastaamisen saa tehdä työajalla, jotta varmistuisi mahdollisimman korkea vastausprosentti. Tyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään ensin johtoryhmässä ja koonti tuodaan tiedoksi henkilökunnalle tiimipalaverissa. Mikäli palautteiden perusteella nousee aihetta muuttaa toimintatapoja, käydään asiasta keskustelua sekä johtoryhmässä että tiimissä ennen päätöksentekoa. Myös kehityskeskusteluissa on mahdollista antaa palautetta. Tavoitteena on, että palautetta sekä kehitysehdotuksia voidaan tuoda esille läpi toimintavuoden, heti asioita havaittaessa, jotta toiminnan kehittäminen olisi mahdollisimman joustavaa ja tehokasta.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
pitkäaikainen, vakava sairaus	todennäköisyys pieni, mutta vaikutus suuri	Säännöllinen tuki työterveyshuollosta auttaa havaitsemaan sairaudet mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Asiakkaan kanssa sovitaan tarvittaessa työntekijän vaihtumisesta.
lyhytkestoinen sairaus	kohtalainen riski, vaikutus tilapäinen	Tartuntatautien leviämistä estää hyvä käsihygienia, tarvittaessa maskin käyttö ja asiakkaiden ohjaaminen turvallisiin tapaamisiin. Tarvittaessa toinen työntekijä voi tavata asiakasta, mikäli asiakas niin toivoo.
muutokset yhteiskunnassa	kohtalainen riski	Jatkuva toiminnan ja osaamisen kehittäminen auttaa pitämään toimintamallit sekä osaamisen ajankohtaisena.
Koulutuksen puute	pieni riski	Pätevien, uusien työntekijöiden löytäminen on haastavaa. Kaikilta työntekijöiltä varmistetaan koulutus, osaaminen ja rikostausta ennen palkkaamista ja kaikkia lisä koulutetaan työsuhteen aikana. Toimintaa laajennetaan vain osaavan työntekijän löytämisen kautta.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Lapsella tai hänen laillisella edustajallaan, omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus tai kantelu, jos on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§). Muistutuksen vastaanottajan on

käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus perusteluineen. Vastaus tulee antaa mahdollisimman pian, viimeistään kahden viikon aikana. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Muistutuksen vastaanottaja

Avopalveluiden johtaja, Anne Häppölä, Väylätie 33 as 2, 96300 Rovaniemi, 050 370 4320, anne.happola@akkia.fi.

Tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija.

Toimintaa koskevien muistutusten käsittely

Avopalveluiden johtajan on kirjattava ja käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja annettava kirjallinen vastaus. Muistutuksen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia toimintaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus käsitellään mahdollisimman pian, kuitenkin kahden viikon kuluessa muistutuksen saannista.

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Vuoden 2024 alusta potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät on keskitetty hyvinvointialueille. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina.

Yhteystiedot: Satu Peurasaari puh. 040 482 3584, Johanna Pikkuaho 040 506 0083.

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 505 3050. Numero palvelee arkisin klo 9.00–12.00

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta), antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapaohjeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta löytyy verkkopalvelusta https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/.

Kantelu lupa- ja valvontavirastoon

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä kantelun sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Kantelun tekeminen onnistuu

- sähköisellä lomakkeella lvv.fi/yhteystiedot/sahkoinen-asiointi
- Sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi
- postitse: Lupa- ja valvontavirasto, PL 20, 13035 LVV
- https://lvv.fi/yhteystiedot/asiakaspalvelu sivulta löydät yhteydenottolomakkeen, jota pääset täyttämään tunnistautumalla pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella

Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Lapin aluehallintoviraston yhteystiedot:

Käyntiosoite: Ounasjoentie 6, 96200 Rovaniemi (ei asiakirjojen vastaanottoa tai yleisneuvontaa)

Puhelinvaihde: 0295 256 930

Avoinna maanantai–perjantai kello 9–15

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voit kääntyä, kun epäilet, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos epäilet, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. Kantelun voi tehdä kirjoittamalla oikeusasiamiehelle vapaamuotoisesti tai käyttämällä kantelulomaketta. Kantelu osoitetaan eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Kantelussa on mainittava:

- kenen tai minkä viranomaisen menettelyä kantelija arvostelee
- mitä menettelyä tai päätöstä kantelija pitää lainvastaisena
- miksi kantelija pitää menettelyä tai päätöstä lainvastaisena tai virheellisenä
- onko asia vireillä tuomioistuimessa tai muualla

Kanteluun on hyvä liittää kopiot asiaa valaisevista päätöksistä ja muista asiakirjoista sekä mahdollinen valtakirja.

Kantelusta tulee käydä ilmi:

- kantelijan nimi ja osoite
- mielellään puhelinnumero
- mahdollinen sähköpostiosoite

Oikeusasiamies ei tutki nimetöntä kantelua.

Kantelun voi toimittaa postitse, faksilla, sähköpostitse tai lähettämällä sähköisen kantelu-lomakkeen.

Postiosoite:

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3.

Kanslia on avoinna klo 9 -16.

Faksi: 09 432 2268

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Suojattu sähköposti https://turvaviesti.eduskunta.fi/

Merkitse vastaanottajaksi: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Avopalveluissa toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omaan haluun saada tukea. Tapaamispäivistä ja -ajoista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja ne voi tarvittaessa perua. Henkilökunta voi perua tapaamisen vain sairastumisesta johtuen. Tapaamispaikka sovitaan yhdessä ja Akkian työntekijöillä on mahdollisuus kuljettaa asiakas tarvittaessa sovitulle tapaamispaikalle. Maksullista toimintaa, kuten keilaus, käytetään asiakkaan tapaamistunnit huomioon ottaen. Näin pyrimme varmistamaan jokaisen asiakkaan yksilöllisen huomioinnin, yksilöllisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteet toiminnalle sovitaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa ja toiminnasta tehdään palveluntoteuttamissuunnitelma. Asiakkaalla on oikeus rajata kirjauksiin kirjattavia asioita, mikäli niiden kirjaamatta jättäminen ei aiheuta hänelle vahinkoa. Palvelun tavoitteita tarkastellaan noin 3 kuukauden välein, sopimuksen pituuden mukaan, ja niiden välilläkin asiakkaalla on oikeus tuoda esille uusia tavoitteita, joihin lähdemme yhdessä vastaamaan.

Työntekijöiden ja asiakkaiden välillä tulee vallita kielellinen ymmärrys, jonka varmistamme ennen asiakkuuden vastaanottamista. Asiakkaan asiallinen kohtelu on osa ammattietiikkaa, jota pyrimme ylläpitämään keskusteluin tiimipalavereissa. Asiakkailla on tapaamisissa täysi itsemääräämisoikeus, johon meillä ei ole oikeutta puuttua, ellei kyse ole asiakasta vahingoittavasta tilanteesta.

Asiakkailta kysytään palautetta toiminnasta 2 kertaa vuodessa sähköisen kyselyn kautta. Asiakkaat voivat vastata kyselyyn nimettömästi ja se on suunniteltu kaikenikäisille asiakkaille sopivaksi. Palautekyselyn jälkeen vastauksista tehdään koonti ja se käsitellään johtoryhmässä. Tämän jälkeen palautteita käsitellään tiimissä ja suunnitellaan yhdessä millä toimenpiteillä palautteisiin vastataan.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän henkilökohtainen ristiriita	pieni riski	Työntekijöitä valittaessa varmistetaan ammattietiikan ymmärrys. Asiakkaalle sopivaa työntekijää mietittäessä varmistetaan, että työntekijällä on kyky kohdata asiakas ilman ammattieettistä pulmaa. Jo alkaneessa asiakkuudessa voi nousta esiin asioita, jotka haastavat työntekijän ammattietiikkaa. Tällöin työntekijällä on mahdollisuus keskustella asiasta esihenkilön, tiimin ja/tai työnohjaajan kanssa, jottei asiasta aiheudu asiakkaalle vahinkoa.
Yksityisyyden suoja	kohtalainen riski	Toimiston ja kodin ulkopuolella liikuttaessa on asiakkaalla riski tulla nähdyksi työntekijän seurassa. Sovimme asiakkaan kanssa ensimmäisellä tapaamisella, kuinka toimimme, jos joku asiakkaan tuttava tulee kysymään henkilöllisyydestämme. Toimitiloissa ollessa työntekijät huolehtivat siitä, etteivät asiakkaat kohtaa toisiaan tarkoituksettomasti.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toimimme avoimuuden ja rehellisyyden periaatteiden pohjalta ollen säännöllisesti yhteydessä työtä tilaaviin tahoihin. Haastavissa tilanteissa kysymme ohjeistusta ja neuvontaa aluehallintaviranomaiselta.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä soittamalla lähiesihenkilölle ja/tai avopalveluiden johtajalle. Epäkohtia voi tuoda esille myös tiimipalavereissa, joita on säännöllisesti kahden viikon välein (poikkeuksena joulu- ja kesäaika). Mikäli työntekijä kokee riskin puheeksi ottamisen haastavana, on hänellä mahdollisuus tuoda asia esille kirjallisesti työturvallisuusilmoituksen kautta tai nimettömästi henkilökunnan palautekyselyssä kerran vuodessa. Asiakkaisiin liittyviin riskeihin työntekijöillä on kuitenkin velvollisuus puuttua välittömästi esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen kautta ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyötä tekemällä.

Omavalvonnassa esiin tuleviin epäkohtiin puututaan kirjaamalla ne ylös ja sopimalla aikataulu epäkohtaan vastaamiseksi. Epäkohtiin pyritään vastaamaan viipymättä yhteistyössä koko tiimin kanssa, jotta toiminta on avointa ja kaikilla tiedossa. Asiaan palataan uudestaan kuukauden päästä, jotta voimme varmistua sovitun toimintamallin toimivuudesta käytännössä. Tarvittaessa tarkastelemme toimintamallia uudestaan.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat ovat tilanteita, jotka aiheuttavat hengenvaaran tai vakavan loukkaantumisen riskin. Läheltä piti -tilanteessa on riski haitan aiheutumiselle, mutta siltä vältyttiin. Vakavista vaaratapahtumista tai niiden läheltä piti -tilanteesta pitää ilmoittaa lähiesihenkilölle, avopalveluiden johtajalle ja/tai yrittäjätoimitusjohtajalle välittömästi ja heidän on reagoitava tilanteeseen viipymättä. Akkialla on työturvallisuusilmoitus-lomake, mikä työntekijän tulee täyttää kahden päivän kuluessa ja toimittaa esihenkilölleen. Vakavasta vaaratilanteesta ilmoitetaan välittömästi myös palveluja ostavalle taholle sekä viranomaisille.

Lähiesihenkilö käsittelee ilmoituksen johtoryhmän kanssa ja sen jälkeen käsittelyä jatketaan tiimipalaverissa. Ilmoituksen sisältö analysoidaan ja tarvittavista toimenpiteistä keskustellaan sekä päätetään yhdessä. Tarvittaessa toimintatapoihin tehdään muutos, joka kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä tiimipalaverimuistioon. Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä varmistetaan, että uusi toimintamalli on otettu käyttöön ja keskustellaan sen käyttökokemuksista.

Mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa työntekijöiden tukena on työterveyshuolto, ryhmä- ja yksilötyönohjaus sekä tarvittaessa lyhytterapia. Säännölliset tiimipalaverit ja ryhmätyönohjaus vahvistavat tiimin yhteishenkeä ja luovat vahvaa pohjaa selvitä kuormittavista tilanteista.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palautteiden, kanteluiden ja muistutusten kautta esiin tulleet epäkohdat käsitellään ensin johtoryhmässä ja sen jälkeen tiimipalavereissa. Keskustelujen kautta korjataan epäkohtaan johtaneita toimintamalleja käytännön työhön sopiviksi malleiksi. Tiimipalaverikeskusteluihin tuodaan myös johtoryhmän perusteettomiksi toteamat kantelut, jotta tiimi pääsee yhteisesti keskustelemaan epäkohdan taustoista. Tämän avulla pyritään ennalta ehkäisemään mahdollisten epäkohtien syntyä.

Henkilöstölle tiedotetaan käytössä olevista palautekanavista perehdytyskansiossa sekä omavalvontasuunnitelmassa, joka käydään yhdessä läpi 3 kertaa vuodessa.

Henkilöstötyytyväisyyskyselyt toteutetaan kerran vuodessa ja niistä saatu palaute analysoidaan ja käydään tarpeellisilta osin läpi henkilökunnan kanssa. Johtoryhmä vastaa ilmenneisiin epäkohtiin ja tiimin yhteisen keskustelun kautta muutokset siirretään toimintatavoiksi omavalvontasuunnitelmaan.

Valvontaviranomaisen ohjeistukset ja päätökset muutetaan uusiksi toimintamalleiksi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kentän toimintaa on lähdetty kehittämään uudistamalla perehdytysmateriaali ja laatimalla tyytyväisyyskysely asiakkaille. Molemmat valmistuivat keväällä 2024 ja otettiin käyttöön syksyllä 2024. Asiakaskyselyn palaute auttaa meitä näkemään mihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja mihin he toivovat muutosta. Akkian johtoryhmä ja tiimit arvioivat millainen muutos asiakkaiden esiin nostamiin asioihin on syytä tehdä. Kaikki kehittävä palaute johtaa jonkinlaiseen muutokseen. Perehdytysmateriaalin uusimisen tarve nousi esille toiminnan laajenemisen myötä. Yhteiset, selkeät toimintaohjeet varmistavat toiminnan tasalaatuisuuden kaikille asiakkaille ja ohjaavat henkilökuntaa turvallisiin työtapoihin.

Kehittämistoimenpiteet kirjataan palaverimuistioihin, omavalvontasuunnitelmaan ja kunkin kehittämiskohteen materiaaleihin. Näin varmistuu mahdollisuus palata asiaan ja tarkistaa nykyinen toimintatapa tarvittaessa. Kehittämistoimenpiteiden aikatauluista ja vastuuhenkilöistä sovitaan kehittämiskohteista käytyjen keskustelujen yhteydessä. Aikataulut räätälöidään sopimaan muiden tehtävien aikatauluihin, mutta kuitenkin niin, ettei uudistamisen eteneminen viivästy. Akkiassa muutokset saadaan ajettua sisään nopeasti, kun niistä on keskusteltu tiimeissä ja laadittu yhteinen toimintasuunnitelma.

Akkialla on käytössä työturvallisuusilmoitus. Ilmoitusta käytetään sekä tapahtuneista vaaratilanteista kerrottaessa että havaittujen vaaratilanteen riskien esiintuomiseen.

Henkilökunnalla on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, jotta mahdollisilta vaaratilanteilta voitaisiin välttyä. Poikkeamien syyt ja taustatekijät selvitetään avoimesti keskustelemalla ja palautteet huomioon ottamalla. Tilanteissa ei etsitä syyllistä vaan syitä, joihin puuttumalla on mahdollista vaikuttaa asiaan jatkossa.

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

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Asiakastyytyväisyyskyselyn laatiminen	kausi 2023-2024	johtoryhmä	valmis kevät 2024
Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen 2 krt vuodessa	syksy/kevät	johtoryhmä	syksy 2024, kevät 2025, syksy 2025, kevät 2026
Perehdytysmateriaalin uusiminen	2024	Milja Maihkila	kevät 2024
Henkilöstön tyytyväisyyskyselyn kehittäminen ja toteuttaminen	2024	johtoryhmä	2024 2025 2026
Kysely yhteistyökumppaneille: laatiminen ja toteutus	kevät 2026	johtoryhmä ja Milja Maihkila	2026

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palvelun laatua arvioidaan ja seurataan säännöllisesti toteuttavilla asiakastyytyväisyyskyselyillä ja suullista palautetta vastaanottamalla. Laadun arviointi on osa jatkuvaa kehittämistä. Saatu palaute käydään läpi johtoryhmän palavereissa ja tuodaan keskusteluun henkilöstöpalavereihin. Kaikki palaute otetaan käsittelyyn välittömästi tiedon vastaanottamisen jälkeen, ja tuodaan henkilöstön tietoisuuteen viimeistään seuraavassa

henkilöstöpalaverissa. Palautteen koskiessa yksittäistä työntekijää, käydään palaute läpi hänen kanssaan mahdollisimman nopeasti.

Turvallisuudesta keskustellaan omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä sekä kehityskeskusteluissa ja henkilöstöpalavereissa. Työterveyshuolto on tehnyt työpaikkaselvityksen, johon liittyen tiimeissä on täytetty riskien tunnistus -lomake. Tähän pohjaten laadittiin riskienhallintasuunnitelma. Riskien tunnistus tehdään vuosittain kesäkuussa.

Henkilöstöä ohjeistetaan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä matalalla kynnyksellä lähiesihenkilölle, avopalveluiden johtajalle, työsuojeluvaltuutetulla tai luottamushenkilölle. Kaikki tapaukset käsitellään yhteisesti tiimeissä ja tarvittaessa ryhdytään kehittämistoimenpiteisiin viipymättä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä palataan aiemmin havaittuihin riskeihin ja arvioidaan valittujen menetelmien toimivuutta. Mikäli jokin riski vaikuttaa toistuvan, käsitellään asia uudestaan ja laaditaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan seuraamalla vuosittain kirjallisesti ja suullisesti esiintuotujen huolien ja epäkohtailmoitusten määrää. Tarvittaessa toimintatapoja päivitetään havaintojen ja kokemusten perusteella.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään 3 kertaa vuodessa: lokakuussa, helmikuussa ja kesäkuussa. Päivityksen yhteydessä arvioidaan aiemmin sovittujen menetelmien toimivuutta ja kehitetään toimintaa edelleen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan yhdessä sovittuja toimintatapoja ja lähiesihenkilö sekä avopalveluiden johtaja huolehtivat päivitysten kirjaamisesta ja julkaisemisesta. Julkaisu tehdään kahden viikon kuluessa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.