

Kantava Polku ry
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Kantava Polku ry.....	1
Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	6
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	10
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	11
4. Kehittäminen	13
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	13
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	13
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	13
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	16

1. palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 palveluntuottajan perustiedot

Kantava Polku Ry
Y-tunnus: 3520587-4
Koivumäenkuja 10, 70800 KUOPIO
kantavapolkury@gmail.com

Sosiaalipalveluiden vastuhenkilö: Jenna Laukkanen, 040 580 6843,
jenna.laukkanen@kasvunpolku.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kantava Polku ry on vuonna 2025 perustettu kuopiolainen yhdistys, jonka tavoitteena ja tarkoituksena on kehittää eläinavusteista toimintaa nuorten, perheiden ja yhteisöjen tueksi. Eläinavusteisen toiminnan kehittämisen lisäksi keskeisiin tavoitteisiimme kuuluu hyvinvointityössä toimivien eläinten elämänlaadun ja eettisen kohtelun edistäminen sekä talliympäristössä tapahtuvan vapaaehtoistoiminnan kehittäminen.

Kantava Polku ry:n toiminta pohjautuu välittämiseen, yhteisöllisyyteen ja eettiseen eläinsuhteeseen. Yhdistyksen päätoimipaikka Kasvunpolun hevostoimintatalli sijaitsee Kuopion Hiltulanlahdessa, kauniissa kartanomiljöössä Koiraveden rannalla.

Kantava Polku ry tuottaa harrastepalveluita, sekä kouluttaa vapaaehtoisia toimimaan osana talliyhteisöä tukien luonto- ja eläinavusteista työtä tekevien eläinten hyvinvointia ja kehittämään eläinten elinolosuhteita. Kantava Polku ry tuottaa myös Pohjois-Savon hyvinvointialueelle sosiaalihuoltolain mukaista kuntouttavaa työtoimintaa palvelukohtaisen sääntökirjan ohjeistuksen mukaisesti eläin- ja luontoavusteisuutta hyödyntäen, 18–64-vuotiaille henkilöille, joilla on työnhaku voimassa ja jotka saavat työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea.

Kantava Polku ry toimii vuokralla Kasvunpolun hevostoimintatallin tiloissa ja tuottaa kuntouttavan työtoiminnan palvelua Kasvunpolun hevostoimintatallilla. Kuntouttava työtoiminta on pääsääntöisesti läsnäolevaa palvelua, mutta kuntoutuksen yksittäisiä tapaamisia voidaan järjestää etävalmennuksena puhelimitse tai etäyhteyden välityksellä, huomioiden salassapidon sekä tieto- ja yksilönsuojan turvaaminen tilanteissa. Asiakaspaikkoja toimipisteessä on 50.

Kantava Polku ry:n palveluiden perustana on turvallinen ja hyvinvoiva talliyhteisö, sekä hyvinvoivat eläimet ja luonto. Eläimistä huolehtiminen ja luonnon monimuotoisuuden

hyödyntäminen on osa kuntouttavaa työtoimintaa. Eläinten hyvinvointi rakentuu lajityypillisten tarpeiden huomioimisesta ja korkeatasoisesta hoidosta. Hyvinvoiva yhteisö rakentuu sydämellisyyden, arvostuksen, kuuntelemisen, kohtaamisen ja vahvuuksien hyödyntämisen kautta.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Kantava Polku ry:n omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä yhdistyksen hallituksen ja työntekijöiden kesken. Jokaisella Kantava Polku ry:n työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti sen toteutumista. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yhdistyksen nettisivuilla, sekä paperiversiona toimitiloissa. Vanhat omavalvontasuunnitelmat arkistoidaan yhdistyksen toimitiloihin ja talletetaan sähköisesti.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain yhdistyksen kokouksessa, sekä työntekijöiden tiimipalaverissa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa yhdistyksen hallituksen ja työntekijöiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy yhdistyksen hallitus, sosiaalipalveluista vastaava ohjaaja ja ostopalveluiden tilaaja niiltä osin kuin se ostopalveluna tuotettavaa palvelua koskettaa (PSHVA). Omavalvontasuunnitelman päivytyksestä ja julkaisemisesta vastaa hallituksen puheenjohtaja, sekä sosiaalipalveluiden osalta toiminnasta vastaava ohjaaja. Omavalvontasuunnitelman toteutumista tarkastellaan ja raportoidaan neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa tiimipalavereissa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä otetaan huomioon palautetieto, joka on saatu palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä ja palvelun tilaajilta sekä yhteistyökumppaneilta. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja toiminnan kehittämisessä huomioidaan kaikki toiminnasta saatu palaute. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä tarkistetaan myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus, kuten kuntouttavan työtoiminnan sääntökirja.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Kantava Polku ry tuottaa harrastepalveluita, sekä kouluttaa vapaaehtoisiaan toimimaan apuna eläin- ja luontoavusteisessa kuntoutuksessa, kasvatuksessa ja hyvinvointipalveluissa. Kantava Polku ry tuottaa myös Pohjois-Savon hyvinvointialueelle sosiaalihuoltolain mukaista kuntouttavaa työtoimintaa.

Sosiaalihuoltolain mukaiseen kuntotuttavaan työtoimintaan päästäkseen henkilön täytyy täyttää palvelukuvauksen mukaiset vaatimukset (18–64-vuotias pohjoissavolainen, jolla on työnhaku voimassa ja joka saa työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Kuntouttava työtoiminta perustuu monialaiseen työllistymissuunnitelmaan tai aktivointisuunnitelmaan). Kuntotuttavan työtoiminnan asiakkaalle kirjataan palveluseteli, jolla toimintaan osallistuminen kustannetaan sosiaalitoimesta.

Palvelujen saatavuuteen ja hoitoon pääsyyn liittyvät keskeiset riskit on kuvattu tarkemmin liitetaulukossa 1.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin asiakkaalle myöntää hyvinvointialue, mikäli asiakas on oikeutettu kyseiseen palveluun. Palvelun yhteistyön aloitus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä tapahtuu tutustumiskäynnin ja aloituspalaverin kautta. Aloituspalaverissa asiakas, asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja palveluntuottaja sopivat palvelun kestosta ja tavoitteista, sekä seuraavasta palaveriajankohdasta. Aloituspalaverissa asiakkaalle kerrotaan myös kirjaamiskäytännöistä ja sovitaan, kuinka poissaolot ilmoitetaan. Palvelun käynnistyttyä asiakkaalle nimetään palveluntuottajan toimesta omatyöntekijä, joka vastaa asiakkaan palveluprosessin eteenpäin viemisestä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tehdään kirjallinen palvelusopimus, jossa sovitaan kirjallisesti palvelua koskevista keskeisistä asioista. Palvelusopimukseen kirjataan palvelun kesto ja määrä, omatyöntekijän yhteystiedot ja asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet.

Kuntoutuksen edetessä palveluntuottaja arvioi yhteistyössä asiakkaan kanssa tavoitteiden etenemistä ja kirjaa palvelun tilaajalle raportin dokumentointiohjeen mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja raportoi Kelaan asiakkaan poissaolot annetun ohjeistuksen mukaisella tavalla.

Kuntoutuksen aikana yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakkaan asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään tapahtuu puhelimitse, Teams-yhteydellä ja suojatun sähköpostiyhteyden kautta. Yhteys asiakkaan asioissa Kelaan (poissaoloilmoitus

lomake TT3) tapahtuu suojatulla sähköpostilla kahden viikon välein, mikäli asiakkaalla on poissaoloja kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö: Jenna Laukkanen, sosiaalipalveluiden vastaava ohjaaja, jenna.laukkanen@kasvunpolku.fi p. 040 580 6843.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluja koskien Kantava Polku ry:n työryhmässä on mukana ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti asiakkaiden käytettävissä on riittävästi sosiaalihuollon ammatillista osaamista (sosionomi, sosiaalipsykologi). Lisäksi työryhmässä on terveydenhuollon AMK-tasoinen työntekijä (sairaanhoitaja), sekä työvalmennusta toteuttavana työntekijänä ammattihenkilö (hevosenhoitaja, tallimestari). Asiakasmäärien lisääntyessä Kantava Polku ry rekrytoi lisää ammattitaitovaatimukset täyttävää henkilökuntaa.

Kuntoutusprosessin jatkuvuuden varmistamiseksi asiakkaan kuntoutukseen osallistuvat samat työntekijät aina kun se on mahdollista. Omatyöntekijävaihdoksia pyritään välttämään ja esimerkiksi lomien ajaksi suunnitellaan sijaisjärjestelyt niin, että kuntoutusprosessi voi jatkua asiakkaan tavoitteiden mukaisesti.

Äkillisiin sairauspoissaoloihin palveluntuottaja vastaa hankkimalla vuoroon sijaisen, jotta asiakkaiden kuntouttavan työtoiminnan toimintapäivät eivät peruunnu sen takia, eikä niistä koidu haittaa tai poissaoloja asiakkaalle. Pidempiaikaisiin poissaoloihin palveluntuottaja hankkii sijaisen.

Toiminnan jatkuvuuteen liittyvät riskit ja varautumistoimet on kuvattu tarkemmin liitetaulukossa 2.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakastyön laadun perustana on ammattitaitoiset työntekijät. Työntekijän lähtökohtana on laadukas asiakaspalvelu, asiakkaan kuntoutuminen ja arjen/toimintakyvyn kohentuminen asiakkaan omassa arjessa. Kantava Polku ry:n rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutustaitoihin ja aiempaan kokemukseen ihmissuhdetyöstä. Työntekijän perehdytyksessä painotetaan asiakkaan kunnioitusta ja ammatillisuutta. Epäasialliseen toimintaan puututaan välittömästi. Asiakkaan

kohtaaminen arvostavasti ja tasavertaisesti on talliyhteisömme arvo ja sitä pyritään vaalimaan kaikissa asiakastilanteissa.

Kantava Polku ry toimii Kasvunpolun hevostoimintatallin tiloissa vuokralaisena. Kasvunpolun hevostoimintatallille on laadittu omavalvontasuunnitelma, sekä turvallisuus ja pelastautumisohjeet. Kantava Polku ry:n henkilökunta on veloitettu tutustumaan kyseisiin asiakirjoihin ja ne ovat nähtävillä toimipisteessä.

Kasvunpolun hevostoimintatallin omavalvontaan kuuluu mm siivoussuunnitelma, infektioiden torjuntasuunnitelma, varusteiden tarkastuslista, työkoneneiden- ja laitteiden tarkastus- ja huoltotaulukko, vaarallisten aineiden (polttoaineet, eläinten lääkkeet) säilytys- ja käyttöohjeet. Lisäksi Kasvunpolun hevostoimintatallilla on nähtävissä pelastussuunnitelma ja alueen, sekä tallin pohjapiirustus, jossa nähtävillä alkusammutusvälineistön sijainti, EA- tarvikkeiden sijainti, sekä kokoontumispaikka.

Kantava Polku ry:n eri palveluiden asiakkaiden oikeuksia ja palveluiden laatua ohjaa lain asettamat vaatimukset ja sosiaalialan ammattieettiset periaatteet sekä Kantava Polku ry:n omat toimintaperiaatteet sekä arvot.

Työtämme ohjaa seuraavat lait:

Suomen perustuslaki 731/1999

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Lastensuojelulaki 417/2007

Vammaispalvelulaki 675/2023

Laki omaishoidon tuesta 937/2005

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001

Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Laki eläinten hyvinvoinnista 693/2023

Kantava Polku ry:n palveluiden laatu ja turvallisuus varmistetaan osaavalla ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, tehtäviinsä koulutetuilla eläimillä, sekä henkilökunnan lisäkoulutuksilla. Lisäksi palveluiden laatua ja turvallisuutta lisätään hyvin hoidetulla ja siistillä ympäristöllä, ennakoinnilla, ohjeistuksella, neuvonnalla ja huolletuilla ja asianmukaisilla työvälineillä. Palvelun laatuun vaikuttaa myös uuden työntekijän perehdytys, joka varmistetaan perehdytysohjelman läpikäymisellä uuden työntekijän aloittaessa palveluntuottajan palveluksessa. Kuntouttavan työtoiminnan osalta laatua lisää myös toiminnan toteuttaminen Pohjois-Savon hyvinvointialueen laatiman sääntökirjan mukaisesti.

Kantava Polku ry:n riskienkartoitusta tehdään jokaisessa työvuorossa, jokaisen työntekijän ja talliyhteisön jäsenen toimesta. Vastuu riskikartoituksessa havaittujen asioiden korjaamisesta on vuokranantajalla, yhdistyksen hallituksella ja sosiaalipalveluiden osalta vastaavalla ohjaajalla. Havaituista riskeistä ja epäkohdista on jokainen havainnon tehnyt velvollinen ilmoittamaan vuokranantajalle ja henkilökunnan jäsenille. Jokainen on myös velvollinen toimimaan tilanteessa tilanteen vaatimalla tavalla poistaakseen riskin tai ehkäistäkseen lisävaurioita tai onnettomuuksia.

Asiakaskokemustieto ja osallisuus on lähtökohta asiakaslähtöiselle palvelujen kehittämislle ja tuottamiselle. Kantava Polku ry:n asiakkailta kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta, joka huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Palautteista saadun tiedon perusteella seurataan myös palvelujen laatua ajantasaisesti sekä kehitetään riskienhallintaa. Asiakaspalautteen keruun ja hyödyntämisen perusteena on sosiaalihuoltolaki, joka määrää, että palvelut tulee tuottaa laadukkaasti vaikuttavuutta seuraten (15§). Lisäksi laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) edellytetään asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan toivomuksien ja mielipiteen huomioon ottamista.

Pyrimme kehittämään systemaattisesti käytänteitämme asiakaskokemustiedon keräämiseksi sekä toimintaamme asiakaskokemuksista saadun tiedon siirtämiseksi tehokkaammin käytäntöön. Sosiaalivapalveluissa keräämme asiakaskokemustietoa asiakkailta ja sosiaalityöntekijöiltä vuosittain sekä aina asiakkuuden päättyessä.

Kysymme myös työskentelyn aikana asiakkaan kokemuksia palvelusta ja työskentelyn sisällöistä. Pyrimme jo työskentelyn aikana reagoimaan palautteeseen, jotta työskentely tukisi asiakasta parhaiten.

Turvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvät riskit on eritelty liitteessä 3.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Kantava Polku ry toimii vuokralla Kasvunpolun hevostoimintatallin tiloissa ja Kasvunpolun hevostoimintatalli sijaitsee Hiltulanlahdessa vuokratiloissa Koivumäen kartanon pihapiirissä. Toimitiloihin ja ympäristöön on tehty merkittäviä rakennus- ja korjaustöitä vuosina 2020–2023. Tavoitteena on ollut selkeä, esteetön ja esteettisesti miellyttävä ympäristö.

Ylätalli: Talli on yhdessä tasossa ja leveä käytävä mahdollistaa myös apuvälineiden kanssa toimimisen. Talli on suunniteltu mahdollisimman selkeäksi ja sisustuksessa on suosittu vaaleita sävyjä rauhoittavan ympäristön luomiseksi.

Koska asiakkailla voi olla alentunut toimintakyky, kuntoutuksesta vastaava työntekijä huolehtii tarvittaessa asiakkaan hätäpoistumisen sujumisesta hätäpoistumisteitä pitkin.

Työvälineet on asetettu helposti löydettävästi ja esteettömästi saataville, mikä osaltaan helpottaa asiakkaiden osallistumista työtoimintaan. Työtehtäviin on tehty kirjallisia ja kuvallisia ohjeita tukemaan tekemistä ennen kuin työtehtävät ovat tuttuja.

Sosiaalitalasta löytyy inva-varusteltu WC ja kulku pyörätuolilla on järjestettävissä siirrettävien ramppien avulla. Sosiaalitalassa on tupa ryhmätoimintoja varten sekä erillinen pienempi huone, missä on suljettavien ovien lisäksi äänieristetyt verhot yksityisyyden varmistamiseksi keskusteluiden aikana.

Tarhat ja laitumet: Kasvunpolun hevostoimintatallin eläimet ovat kuntoutustyöhön valittuja, rauhallisia ja ennustettavia. Tarhojen siivoaminen ja hevosten käsittely vaatii kuitenkin perehdytyksen ja riittävän pohjatiedon, ennen kuin asiakas voi omatoimisesti liikkua tarhoissa tai laitumilla. Lähtökohtaisesti hevosten tarhoihin tai laitumiin mennään vain työntekijän kanssa.

Muut rakennukset ja rakenteet:

Työkaluja, polttoaineita sekä työvälineitä säilytetään lukitussa tilassa.

Ratsastuskenttä: Ratsastuskentän pystyy tarvittaessa jakamaan lohkoihin, mikäli kentällä on useampia toimijoita yhtä aikaa. Kuntoutusasiakkaiden kanssa myös puomit ja huomiokartiot auttavat tarvittaessa tilan hahmottamisessa.

Pyöröaitaus: Pyöröaitaus on kuntoutustyössä paljon käytetty alue. Se mahdollistaa hevosen tai ponin kanssa toimimisen aidatulla alueella, mutta erillään laumasta.

Traktori ja mönkijä: Tilan töitä tehdessä traktorin ja mönkijän käyttö on toisinaan välttämätöntä. Traktorilla töitä tekee vain henkilökunta ja esimerkiksi heinäpaalien ajossa asiakkaat voivat olla avustavissa tehtävissä henkilökunnan välittömässä läheisyydessä. Mönkijällä ajo on sallittua tallin ja kartanon alueella niiltä henkilöiltä, joilla on vaadittava ajolupa.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Kantava Polku ry:n henkilökisterit muodostuvat jäsenrekisteristä ja kuntouttavan työtoiminnan asiakasrekisteristä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista kirjataan Nappula-järjestelmään. Nappula on vahvasti salasanasuojattu sosiaali- ja terveydenhuoltoon tarkoitettu tietojärjestelmä, eikä ulkopuolisilla ole pääsyä ohjelmistoon tai asiakkaan tietoihin. Kuntouttavan työtoiminnan osalta Kantava Polku ry käsittelee ja säilyttää, sekä raportoi ja arkistoi asiakkaan tietoja sääntökirjan ohjeiden mukaisesti.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvaluussuunnitelma on laadittu Kantava Polku ry:n hallituksen toimesta. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaavat kaikki työntekijät omalta osaltaan. Tietosuojavastaavana toimii hallituksen puheenjohtaja. Kirjaamis- ja laskutusjärjestelminä toimivat Nappula-kirjaamisjärjestelmä ja PSOP-järjestelmä.

Työskentelyn alussa asiakkaan kanssa käydään läpi kirjaamisen periaatteet ja asiakkaan oikeus saada nähdä itsestään tehtyjä kirjauksia. Asiakkaalle kerrotaan, että työskentelyn päätteeksi kirjatukset lähetetään tilaajalle Pohjois-Savon hyvinvointialueen arkistoon. Asiakkaalla on oikeus pyytää itselleen arkistossa olevia tietoja virallisella asiakirjojen pyyntölomakkeella.

Työntekijöiden viestintäkanavina käytössä on Teams sekä salattu sähköposti. Myös yhteistyöviestinnässä käytetään salattua sähköpostia. Asiakkaan tietoturvalliset asiakirjat säilytetään lukollisessa, paloturvallisessa kassakaapissa.

Järjestelmien käytön perehdyttämiseen työntekijöillä on saatavilla ohjevideoita sekä henkilökohtaista neuvoa vastaavalta ohjaajalta. Ennen järjestelmien käyttöoikeutta työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvalomakkeen. Tietoturvallisuuteen liittyvissä poikkeamissa työntekijä ilmoittaa kirjallisesti vastaavalle ohjaajalle tai tietosuojavastaavalle.

Teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus varmistetaan tekemällä yhteistyötä järjestelmien ylläpitäjien kanssa. Palvelun tilaajien vaatimuksia tietoturvallisuudesta ja teknologiasta seurataan säännöllisesti ja muutoksiin reagoidaan määrääjässä. Teknologian pitkiä huoltoviiveitä pyritään ennakoidaan, jotta järjestelmän väliaikainen käyttökatko ei vaikuta työskentelyyn. Esimerkiksi kirjaamiset ajoitetaan huoltoajan ulkopuolella. Vikatilanteissa reagoidaan tilanteeseen muuttamalla suunnitelmaa sellaiseksi, jotta se vaikuttaisi asiakastyöhön mahdollisimman vähän.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Kasvunpolun hevostoimintatallilla, eikä Kantava Polku ry:ssä toteuteta lääkehoitoa asiakkaille. Eläinten lääkkeet säilytetään asianmukaisesti lukitussa kaapissa ja eläinten lääkehoidosta on erilliset ohjeet työntekijöille.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Kantava Polku ry:n henkilöstö on toistaiseksi hyvin pieni, koska asiakkaita on vielä vähän. Kuntouttavan työtoiminnan aloitusta varten yhdistykseen on palkattu toiminnan vastuunohjaaja, sekä kolme muuta, ammattitaitovaatimukset täyttävää, suorittavaa työtä tekevää henkilöä.

Työntekijöiden asiakasmääriä seurataan säännöllisesti ja huolehditaan niiden pysymisestä kestäväällä tasolla suhteessa työntekijän työaikaan. Asiakaspaikkojen täytyessä henkilökuntaa lisätään. Työyhteisöllä on säännöllinen ryhmätyönohjaus ja tarvittaessa on mahdollista järjestää yksilötyönohjausta tiettyihin asiakastapauksiin tai muutoin kuormittavassa tilanteessa. Työyhteisön yhteiset tiimit, tyky-toiminta ja kehittämisspäivät tukevat ammatillisuutta sekä työssäjaksamista. Lisäksi työntekijöille pidetään henkilökohtaiset kehityskeskustelut vuosittain. Uuden työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan rekisteristä ja työhön soveltuvuutta arvioidaan myös työhöntulotarkastuksessa.

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen liittyvät riskit on kuvattu tarkemmin liitetaulukossa 4.

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

Palveluita tuotetaan hyvinvointialueiden päätösten perusteella ja asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen halutessaan muutosta. Palvelut ovat vapaaehtoisuuteen perustuvia palveluita. Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta laadultaan hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan aina myös siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan ja että hänen ihmisarvoaan ei loukata. Palvelua toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa (STM) ja yhdenvertaisuuden periaate. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet määritellään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä annetun lain muuttamisesta (812/2000; 704/2023).

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelut suunnitellaan jokaisen kuntoutujan henkilökohtaiset voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen. Asiakkaalla on aina oikeus esittää palveluaan koskevia toiveita ja niitä mahdollisuuksien mukaan toteutetaan. Asiakas saa olla mukana valitsemassa itselleen tarkoituksenmukaiset tavat toimia ja työskennellä yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakas saa myös itse vaikuttaa, millä tavalla hän osallistuu talliyhteisöön, joka yleensä on keskeisessä osassa kuntouttavaa työtoimintaa. Asiakasta ei koskaan pakoteta toimimaan yhteisössä tai altisteta tilanteille, jotka olisivat hänelle liian vaativia.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kuluttajaneuvojalle, toimintayksikön johtajalle, hyvinvointialueen vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakasta kannustetaan ensisijaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai vastaavan ohjaajan kanssa heti, kun huolenaiheita ilmenee. Asian tultua ilmi, asia käsitellään asiakkaan kanssa ja käsittelyssä sovitaan jatkotoimenpiteistä tai asian eteenpäin viemisestä asianosaisten kesken. Asiasta informoidaan tarvittavia yhteistyökumppaneita (useimmiten sosiaalityöntekijä), ja asiakasta ohjataan myös muistutus- ja kantelumenettelystä.

Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksen mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun. Muistutuksen voi tehdä sähköpostilla osoitteeseen:

sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi tai puhelimitse nro: 044- 4610999

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitelävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Kuluttajaneuvoja: p. 09 5110 1200, tai yhteydenottolomake kuluttajaneuvonnan nettisivuilla.

Sosiaalihuollon palveluiden osalta muistutuksen tekoon apua voi kysyä Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta numerosta 0444610999 tai sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi.

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Asiakkaana on oikeus:

Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.

Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.

Saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.

Saada päätös palvelusta.

Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.

Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.

Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

4. Kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kasvunpolun hevostoimintatallilla toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviin riskeihin kuuluu äkilliset tilanteet eläinten kanssa. Tilanteita arvioidaan ja ennakoidaan päivittäin sekä eläimiä koulutetaan säännöllisesti turvallisuuden takaamiseksi. Asiakkaiden turvavarusteista myös huolehditaan. Riskeihin kuuluu myös sääolosuhteiden vaihtelut, talvella äkillinen lumen määrä, kylmyys tai liukkaus ja kesällä kuumuus.

Sääolosuhteisiin varaudutaan ennakoon muun muassa suunnittelemalla lumen auraukset sääennustusten mukaan ja hiekoittamalla piha-alueita. Tallilla on myös käytössä kenkiin kiinnitettäviä liukuesteitä liukastumisien ehkäisemiseksi. Kesällä kuumuuden ja talvella kylmyyden vuoksi toimintaa tauotetaan sään mukaan ja tarjotaan asiakkaille juomista.

Kuntoutustyöhön liittyy myös erityinen salassapitovelvollisuus. Asiakkaiden kanssa käydään ennen palvelun käynnistymistä läpi talliympäristön haasteet suhteessa täydelliseen salassapitoon. Asiakkaat ovat tietoisia siitä, että talliympäristössä toimii lähes aina muita ihmisiä ja usein myös muita asiakkaita. Kuntouttava työtoiminta tapahtuu arkisin klo 8–16 välillä, jolloin tallialue on pääsääntöisesti rauhoitettu harrastepalveluilta. Asiakkaalla on oikeus ja vapaus valita osallistuuko hän satunnaisesti harrastepalveluissa avustamiseen.

Toimitilojen ylläpidosta huolehtii työntekijät ja epäkohdista ilmoitetaan yhteisessä viestintä kanavassa kirjallisesti tai vastaavalle ohjaajalle suullisesti. Poikkeama, läheltä piti ja vaaratilanteista tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmään (Hopoti tai Nappula), sekä hoitoa vaativissa tapauksissa Tukesiin. Kuntouttavan työtoiminnan osalta ilmoitus vaaratilanteista ja/ tai tapaturmasta yms. tehdään myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus tehdä poikkeamailmoitus havaitsemastaan epäkohdasta paikalla olevalle työntekijälle.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskien arviointi on koko työyhteisön vastuulla. Havaituista riskeistä ja puutteista tulee ilmoittaa viipymättä työyhteisölle sekä yhdistyksen hallitukselle. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskit minimoidaan osaavalla ammattitaitoisella henkilöstöllä, luottamuksellisella ja avoimella ilmapiirillä, jossa sekä työntekijöiden että asiakkaiden on mahdollista tuoda turvallisesti esiin myös eriäviä näkemyksiä ja epäkohtia.

Palveluyksikön keskeiset riskit, niiden arviointi sekä ehkäisy- ja hallintatoimet on kuvattu tarkemmin omavalvontasuunnitelman liitteenä olevissa riskienhallintataulukkoissa (liitteet 1–4).

Asiakastyön keskeisimpiä riskejä on työntekijän äkillinen/pidentynyt poissaolo ja sen vuoksi asiakkaan asioiden hoitamisen viivästyminen, mikäli sijaista ei tilanteeseen ole saatu tai se ei ole ollut asiakkaan tilanteeseen sopivaa.

Riskeihin kuuluu myös eläinavusteisessa kuntoutuksessa isojen eläinten kanssa toimimisen riskit, vaikka eläimet ovat hyvin koulutettuja. Eläinten kanssa toimimisen riskejä arvioidaan päivittäin ja jokaisessa työskentelyssä tilannekohtaisesti. Tilanteisiin reagoidaan siinä hetkessä, jotta turvallisuus työskennellä säilyy.

Masennus ja mielialahäiriöt: Masentuneen asiakkaan kanssa turvallisuudessa on huomioitava masennuksen vaikutus toimintakykyyn, itsestä huolehtimiseen ja riski itsensä vahingoittamiseen epäsuorasti tai suorasti. Mielialahäiriöisillä asiakkailla toimintakyvyssä voi olla nopeitakin vaihteluita ja erityisesti maaniset vaiheet voivat lisätä huomattavasti tapaturmariskiä. Masennus ja mielialahäiriöt on syytä huomioida asiakkaan erityisessä herkkyydessä kritiikille ja huonommuuden tunteille.

ADHD, ADD, toiminnanohjauksen ja tarkkaavuuden pulmat: Tämän asiakasryhmän asiakkailla voi olla merkittävää ylivilkkautta, vaikeutta kuunnella ohjeita, impulsiivisuutta sekä haasteita oman toiminnan ohjauksessa. Tämä on hyvä ottaa huomioon valvonnan ja ohjauksen määrässä sekä toimintaympäristön selkeydessä.

Autismikirjon häiriöt: Autismikirjon häiriöihin liittyy usein motorisia haasteita, aistiyliherkkyksiä sekä myös kommunikoinnin haasteita. Nämä seikat otetaan huomioon toimintaa suunnitellessa ja apuvälineiden käytössä. Mahdolliset aistiyliherkyydet pyritään myös huomioimaan. Henkilökunnan osalta tärkeää on, että voimakkaita hajusteita ei käytetä. Talliympäristö on aistirikas ja tarvittaessa asiakkaan kuormitusta hallitaan esimerkiksi toimimalla ulkona tai pitämällä taukoja. Kommunikoinnin tueksi on kuvakortit ja tukiviittomat.

Syömishäiriöt: Syömishäiriöön sisältyy oman kehonkuvan huomattavaa vääristymistä ja pakonomaista ravintoon ja liikuntaan liittyvää ajattelua sekä toimintaa. Tämä on tärkeä huomioida kuntoutuksessa huomion ohjaamisella pois näiden teemojen jatkuvasta käsittelystä/tarkkailusta. Talliyhteisössämme vältetään eläinten painoon viittavia keskusteluja tai painonhallintaan liittyvien asioiden kirjaamista näkyville. Hyvänä käytäntönä on puhua eläinten terveellisestä elämästä ja elintavoista. Talliympäristössä tapahtuvan kuntoutuksen syömishäiriöisten asiakkaiden kanssa ei tule koskaan palvella pakkoliikkumisen tarpeita.

Traumataustaiset asiakkaat: Traumatausta näkyy eläinavusteisessa kuntoutuksessa usein nopeina vireystilan vaihteluina, yli- ja alivireystiloina, jotka voivat vaikuttaa myös eläinten käytökseen. Osana kuntouttavaa toimintaa pyritään löytämään turvataitoja ja erilaisia keinoja traumaoireiden hallitsemiseen.

Psykoosisairaudet: Erityisesti psykoosilääkkeet vaikuttavat ihmisen toiminta- ja havaintokykyyn sekä motoriikkaan. Psykoosisairaahan asiakkaan kanssa tulee muistaa, että hän ei välttämättä pysy realiteeteissa, mikä voi johtaa yllättäviin tilanteisiin kuntoutuksessa sekä eläimen poikkeavaan käytökseen. Turvallisuuden kannalta tärkeää on olla tietoinen psykoottisuuden luonteesta ja pohtia toimintaympäristön turvallisuutta ja riskejä yksilöllisesti. Tarvittaessa muut tallilla työskentelevät ovat tietoisia mahdollisista riskeistä.

Sosiaalisten tilanteiden pelko, pelkotilat ja pakko-oireet: Eläinavusteisessa kuntoutuksessa talliyhteisö on merkittävässä roolissa osana kuntoutusta. Kuitenkin sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivien asiakkaiden kanssa on syytä huomioida sosiaalisen kuormituksen vaikutus toimintakykyyn. Tallialue on laaja ja asiakkaan kanssa turvallista etäisyyttä yhteisöön ja asteittaista altistusta voidaan tutkia rauhassa hyödyntäen piha-alueita ja muita rakennuksia. Pelkotilat huomioidaan kuntoutuksessa eikä asiakasta koskaan pakoteta kohtaamaan pelkoaan tietoisesti.

Palveluiden laatua seurataan ja valvotaan asiakaspalautteiden ja kyselyiden avulla. Palveluntuottajan tulee yleisen sääntökirjan ohjeistuksen lisäksi toimittaa palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä ja tarvittaessa myöhemmin seuraavat tiedot hyvinvointialueelle:

Toiminnan palvelukuvaukset koskien tarjottavia kuntouttavan työtoiminnan palveluja - Henkilöstölomake –

Omavalvontasuunnitelma –

Oikeaksi todistettu kopio vakuutuksista (vastuuvakuutus, ryhmävakuutus henkilövahingoille ja aineellisille vahingoille) –

Verohallinnon todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista –

Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista –

Oikeaksi todistettu kopio Lupa- ja valvontaviranomaisen toimiluvasta tai ilmoituksesta yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien rekisteriin merkitsemisestä –

Selvitys alihankkijoista alihankkijoita käyttäviltä palveluntuottajilta

Yleisen sääntökirjan säädösten lisäksi kuntouttavan työtoiminnan palveluiden osalta hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajan seurantatapaamisia pidetään tarpeen mukaisesti.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä ja saatavilla kaiken aikaa yhdistyksen nettisivuilla sekä Kasvunpolun hevostoimintatallin sosiaalitallassa.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan, tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädökset muuttuvat. Omavalvontasuunnitelman vastuhenkilöt huolehtivat yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Omavalvontasuunnitelman päivityksen jälkeen suunnitelma käydään läpi yhdessä työryhmän kanssa, jotta muutokset tulevat työntekijöille tiedoksi ja käytäntöön yhteisen keskustelun kautta.

Omavalvontasuunnitelman käytännön toteutuminen varmistetaan henkilöstön riittävällä perehdyttämällä. Perehdyttämisessä huomioidaan, että jokainen sitoutuu omavalvontaan sekä ymmärtää omavalvonnan merkityksen, tarkoituksen ja tavoitteet. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta toteutetaan työryhmän tapaamisissa. Lisäksi seurannassa hyödynnetään asiakkailta ja henkilökunnalta tulleita ilmoituksia. Seurannassa havaitut puutteet korjataan välittömästi tai viimeistään hallituksen määräaikaisen neuvottelun yhteydessä ei kiireellisessä tilanteessa.

Kuopiossa: 1.4.2026

Annamaija Niemelä
Kantava Polku ry
Hallituksen puheenjohtaja

Jenna Laukkanen
Sosiaalipalveluiden vastaava ohjaaja

LIITTEET

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas ei saa tietoa palveluun hakeutumisesta tai tutustumiskäynnistä riittävän selkeästi	Kohtalainen	Palveluun hakeutumisesta laaditaan selkeät ohjeet. Yhteydenpito asiakkaaseen ja lähettävään tahoon tehdään sovituksi ja kirjallisesti.
Palvelun aloitus viivästyy puutteellisen tiedonkulun vuoksi	Merkittävä	Aloituspalaveri sovitaan viivytyksettä. Vastuutetaan nimetty henkilö huolehtimaan aloitusprosessin etenemisestä.
Asiakkaan palvelutarve ei vastaa palvelun sisältöä	Merkittävä	Ennen palvelun aloittamista toteutetaan tutustumiskäynti ja aloituspalaveri, jossa arvioidaan palvelun soveltuvuus asiakkaalle.
Asiakas ei kykene sitoutumaan palveluun esim. Terveydellisten tai elämäntilanteeseen liittyvien syiden vuoksi	Kohtalainen	Tavoitteet laaditaan realistisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Poissaolokäytännöt käydään läpi alussa. Tarvittaessa pidetään väliarviointi ja tarkennetaan suunnitelmaa.
Palveluseteliä tai aktivointi-/työllistymissuunnitelmaa koskevat tiedot ovat puutteelliset	Kohtalainen	Tarkistetaan ennen palvelun aloittamista, että kaikki palvelun käynnistymisen edellytykset täyttyvät ja asiakirjat ovat kunnossa.
Palvelun keskeytyminen asiakkaan tai yhteistyötahon tilanteen muutoksen vuoksi	Kohtalainen–merkittävä	Ylläpidetään säännöllistä yhteyttä asiakkaaseen ja vastuusosiaaliohjeitensa mukaisesti. Keskeytystilanteissa sovitaan jatkosta viivytyksettä.

Taulukko 2: Palveluyksikön keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän äkillinen poissaolo keskeyttää kuntouttavan työtoiminnan päivän	Merkittävä	Sijaisjärjestelyt suunnitellaan etukäteen. Työvuoroihin nimetään varahenkilö tai sijainen mahdollisuuksien mukaan.

Pidempiaikainen henkilöstövaje vaikeuttaa toiminnan toteuttamista	Merkittävä	Rekrytointivalmius pidetään ajan tasalla. Asiakasmääriä suhteutetaan henkilöstön määrään. Tarvittaessa toimintaa rajataan tilapäisesti.
Tilojen käyttö estyy esim. teknisen vian, sääolosuhteiden tai muun häiriön vuoksi	Kohtalainen–merkittävä	Varaudutaan vaihtoehtoihin tiloihin ja toiminnan siirtämiseen ulos tai toiseen turvalliseen tilaan. Toiminnalle laaditaan sää- ja poikkeusolosuhteiden toimintamallit.
Sähkökatko tai tietojärjestelmähäiriö vaikeuttaa kirjaamista ja viestintää	Kohtalainen	Keskeiset yhteystiedot ja toimintatavat säilytetään myös paperisina tai muuten saatavilla. Kirjaukset tehdään viiveellä järjestelmien palauduttua.
Yhteistyö hyvinvointialueen tai muiden verkostojen kanssa ei toimi sujuvasti	Merkittävä	Yhteystiedot nimetään selkeästi. Yhteistyötavoista sovitaan kirjallisesti. Pidetään säännöllisiä väliarviointeja.
Toiminnan rahoitus ei riitä suunnitellun toiminnan toteuttamiseen	Merkittävä	Taloutta seurataan säännöllisesti, haetaan avustuksia ja mitoitetaan toiminta käytettävissä oleviin resursseihin.

*Taulukko 3: Palveluyksikön keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Enhäisy- ja hallintatoimet
Asiakas loukkaantuu eläimen kanssa toimiessa	Korkea	Eläimet valitaan tehtävään soveltuviksi. Asiakkaat perehdytetään toimintaan. Käytetään asianmukaisia turvavarusteita. Työskentely tapahtuu ohjatusti ja tilannekohtaisesti arvioiden.
Liukastuminen, kaatuminen tai muu tapaturma piha-alueella tai tallissa	Merkittävä	Piha-alueiden kunnossapidosta huolehditaan, käytetään hiekoitusta ja liukuesteitä, sekä ohjeistetaan asianmukaisesta pukeutumisesta ja jalkineista.
Sääolosuhteet vaarantavat turvallisuuden tai toimintakyvyn	Kohtalainen–merkittävä	Toimintaa muokataan sään mukaan, pidetään taukoja, tarjotaan juomaa ja vältetään työskentelyä ääriolosuhteissa.
Asiakas kuormittuu psyykkisesti tai aistiympäristön vuoksi	Merkittävä	Toiminta suunnitellaan yksilöllisesti. Tarjotaan taukoja, rauhoittumismahdollisuuksia ja

		vaihtoehtoisia tehtäviä. Henkilöstö perehdytetään neurokirjon ja mielenterveyden haasteiden huomioimiseen.
Asiakkaan yksityisyys tai salassapito vaarantuu talliympäristössä	Merkittävä	Asiakkaalle kerrotaan etukäteen talliympäristön erityispiirteistä. Luottamukselliset keskustelut käydään erillisessä tilassa. Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojasääädöksiä.
Välineiden, koneiden tai laitteiden virheellinen käyttö aiheuttaa vaaratilanteen	Merkittävä	Välineet huolletaan säännöllisesti. Asiakkaille annetaan ohjaus ja tarvittaessa rajataan käyttö vain henkilökunnalle.
Puutteellinen perehdytys heikentää palvelun laatua	Merkittävä	Kaikki uudet työntekijät ja toimintaan osallistuvat perehdytetään kirjallisen perehdytysohjelman mukaisesti.
Epäasiallinen kohtelu tai asiakkaan arvostamaton kohtaminen	Merkittävä	Ammattieettiset periaatteet käydään läpi perehdytyksessä. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti. Asiakaspalautetta seurataan aktiivisesti.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstöä on liian vähän suhteessa asiakasmäärään	Korkea	Asiakasmääriä seurataan säännöllisesti ja uusia asiakaspaikkoja avataan vain henkilöstöresurssien puitteissa. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää henkilökuntaa.
Henkilöstön erityisosaaminen ei kata asiakkaiden tarpeita	Merkittävä	Varmistetaan monialainen osaaminen henkilöstössä ja täydennetään sitä lisäkoulutuksilla sekä tarvittaessa ostopalveluilla.
Uusi työntekijä ei tunne talliympäristön tai eläinavusteisen työn erityispiirteitä	Merkittävä	Toteutetaan perehdytys järjestelmällisesti. Työntekijä ei työskentele itsenäisesti ennen perehdytyksen läpikäyntiä.
Työntekijöiden kuormittuminen heikentää työn laatua ja jatkuvuutta	Merkittävä	Työnohjaus, kehityskeskustelut, tiimipalaverit ja työhyvinvoinnin tukitoimet toteutetaan säännöllisesti.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön työpanos ei ole riittävä	Merkittävä	Varmistetaan riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen asiakasmäärään nähden ja reagoidaan muutoksiin nopeasti.
Poissaolot tai vaihtuvuus heikentävät asiakassuhteiden jatkuvuutta	Merkittävä	Pyritään pitämään asiakkaalla sama omatyöntekijä. Sijaisjärjestelyt suunnitellaan etukäteen ja tiedonsiirto tehdään huolellisesti.