

Humana

# Muuramen päivä- ja työtoiminnan omavalvontasuunnitelma

Tarja Saero

7.12.2023

## Sisältö

Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
Omavalvonnan toimeenpano.....	7
Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
Asiakasturvallisuus .....	15
Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	17
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	19
Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	19
Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	19

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana/Avopalvelut

Y-tunnus: 2769452-4

Hyvinvointialue: Keski-Suomen hyvinvointialue

Kunnan nimi: Muurame

### **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Pihla, Muuramen työ- ja päivätoiminta

Katuosoite: Virastotie 2

Postinumero: 40950

Postitoimipaikka: Muurame

Sijaintikunta: Muurame

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Työ- ja päivätoimintaa kehitysvammaisille henkilöille, mielenterveyskuntoutujille tai muulla tavalla vammautuneille henkilöille. Päivätoiminta/Päiväpalvelut – kehitysvammaiset: 15 asiakaspaikkaa.

Päivätoiminta/Päiväpalvelut – mielenterveyskuntoutujat 10 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö: Tarja Saero

Puhelin: 040-7764800

Sähköposti: tarja.saero@humana.fi

**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 18.3.2016

Aluehallintoviraston päätös yksityisten sosiaalipalvelun vastuuhenkilön vaihtumisen rekisteröimisestä, rekisteriote ja valitusosoitus on päivitetty 29.11.2023. Asiakirjat eteisen ilmoitustaululla.

## Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Aluepäällikkö: Lauri Kuisma

Yksikön esihenkilö: Tarja Saero

Palveluvastaava: Janika Hellsten

Henkilöstö: Marianne Leppänen, Jenna Mattila, Jani Jussila, Inka Kähkönen

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa tai vähintään 4 kertaa vuodessa. Suunnitelma päivitetty 7.12.2023. Seuraavat päivitykset tehdään 3/2024, 6/2024, 9/2024 ja 12/2024. Seuranta tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikön esimies tekee myös omavalvonnan itsearviointia Parusjärjestelmässä 6 kuukauden välein. Omavalvonnan arviointi on osa työ- ja päivätoiminnan laadun ja kehittämisen arviointia. Työ- ja päivätoiminnan asiakkaat ovat aktiivisesti mukana toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. Suunnitelman sisällön muutoksista tiedotetaan kaikkia henkilöstöön ja asiakkaisiin kuuluvia. Lisäksi henkilökuntaa velvoitetaan tutustumaan suunnitelmaan ja omalla allekirjoituksellaan sen kuittaamaan.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa eteisen ilmoitustaululla sekä toimistossa tärkeät asiakirjat kansiossa. Suunnitelma on myös sähköisenä yksikön omilla Humanan kotisivulla.

## Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatuksena on toimia luotettavana palveluntuottajana työ- ja päivätoiminnan järjestäjänä kehitysvammaisille henkilöille, mielenterveyskuntoutujille tai muulla tavalla vammautuneille henkilöille. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden omat kyvyt ja toiveet, tuetaan asiakkaiden valinnanmahdollisuutta ja kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Tavoitteena on tarjota asiakkaille monipuolista toimintaa tukien asiakkaita yksilöllisesti mahdollisimman omatoimiseen selviytymiseen sekä sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin. Toiminnalla parannetaan asiakkaiden elämänlaatua, ylläpidetään ja kehitetään asiakkaiden toimintakykyä ja ennaltaehkäistään psyykkisiä ongelmia.

Toiminnan pääperiaatteena on asiakkaidemme omien toiveiden pohjalta suunniteltu toiminta. Joka viikko eri ryhmissä suunnitellaan seuraavan viikon toiminnan sisällöt. Tämä motivoi asiakkaita aktiiviseen osallistumiseen. Toiminta tapahtuu varsin paljon myös seinien ulkopuolella osallistumalla monenlaiseseen yhteiskunnalliseen toimintaan sekä erilaisten palvelujen käyttämisen opettelemiseen. Tämän myötä on saatu luotua paljon yhteistyötä monen paikallisen ja alueellisen toimijan sekä yksityisten henkilöiden kanssa.

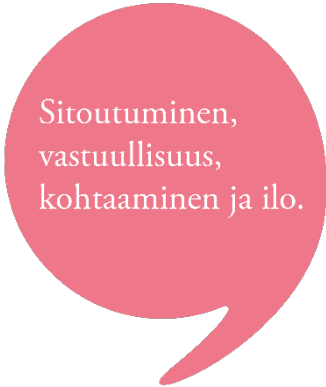
Kommunikointi- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen on tärkeässä osassa erityisesti päivätoiminnan asiakkaiden kanssa. Asiakkaita tuetaan ja opetetaan vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käytössä. Tässä olemme myös aktiivisessa roolissa sekä aloitteen tekijöinä asiakkaan uusien kommunikointikeinojen saamiseksi.

Asiakkaita tuetaan ja ohjataan työharjoittelujen kautta työhön tavallisilla työpaikoilla. Syksystä 2022 alkaen onkin osallisuuden tukeminen asetettu keskeiseksi tavoitteeksemme. Tämän myötä on myös päivätoiminnan asiakkaita saatu tutustumaan ja harjoittelemaan erilaisilla työpaikoilla. Tässä vastuuhenkilönä Marianne Leppänen.

Toimintaperiaatteena on ottaa kaikessa huomioon asiakkaiden mielipiteet ja osallistuminen. Asiakkaat saavat olla mukana miettimässä työhön liittyviä tekijöitä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä olemme pohtineet esim. hyvää kohtelua, terveyteen ja hyvinvointiin kuuluvia asioita, turvallisuuteen liittyviä asioita, toiminnan kehittämiseen kuuluvia asioita. Kehittämispäivässä on mukana myös kaikki asiakkaamme. Näin toimimalla olemme tasavertaisia ja teemme työtämme jo suunnittelussa asiakaslähtöisesti.

Asiakkailla on nimetyt omat ohjaajat. Nämä ovat syntyneet ryhmäjaon mukaan. Jokainen ohjaaja kuitenkin huolehtii asiakkaan päivittäisiä asioita yli ryhmäjakojen.

### **Yksikön toimintaa ohjaavat arvot**



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Jokaisella on oikeus hyvään elämään**

Oikeus hyvään elämään on sisäänkirjoitettu muun muassa YK:n lasten oikeuksien sopimukseen. Se on myös luonteva työskentelyn lähtökohta Humanalle, ja siksi se on valittu toimintaamme ohjaavaksi visioksi. Jotta arvot tulevat näkyväksi jokapäiväisessä työssämme, meidän täytyy tehdä organisaatiossamme jatkuvaa arvotyötä- pohtia, mitkä Humanan arvot meille käytännössä tarkoittavat ja miten voimme kehittää toimintaamme, jotta arvot toteutuisivat työssämme entistä paremmin.

**Sitoutuminen** on laadukkaan ja inhimillisen asiakastyön perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimme heidän tarpeensa ja toimeensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta, luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

**Vastuullisuus** Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstöemme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

### **Kohtaaminen ja ilo**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: Miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti ja kohtaamisissa luomme myönteistä energiaa. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

## Omavalvonnan toimeenpano

### **RISKIEN HALLINTA**

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskien kartoitus on päivä- ja työtoiminnassa säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joilla etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Riskien kartoitusta arvioidaan myös työsuojelun vuosikellon mukaisesti koko henkilöstön kanssa. Nämä arvioinnit löytyvät työsuojelun kansiossa.

Pelastussuunnitelma on yksikössä laadittuna ja säännöllisesti päivitettyä. Suunnitelma löytyy toimistosta tärkeät kansiossa. Pelastussuunnitelmaan liittyvä tärkeänä osana riskien kartoittaminen ja niiden hallinta. Riskien arviointeja tehdään sekä henkilöstön että asiakkaiden näkökulmasta. Henkilöstö käy pelastussuunnitelman riskien arviointeja lävitse vähintään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa esimerkiksi viikkopalaverien yhteydessä. Henkilöstö ymmärtää riskien tunnistamisen tärkeyden ja riskitekijöiden hallinnan ja on aktiivisessa roolissa.

Työsuojelun toimintasuunnitelma arvioidaan joka vuosi työsuojelun vuosikellon mukaan marraskuussa ja sen perusteella tehdään suunnitelman päivitys. Viimeisin suunnitelma tehtiin tammikuussa 2023. Arvioinneista nousevat asiat kirjataan työsuojelun kehittämissuunnitelmaan. Sekä työsuojelun toiminta-että kehittämissuunnitelma löytyy toimistosta työsuojelun omasta kansiossa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja hyväksytty tammikuussa 2023.

Käyttöturvallisuustiedotteet on tehty kaikista käytettävissä olevista aineista. Nämä löytyvät siivoushuoneesta omasta kansiossaan. Kemikaaliluettelo on myös tehtynä ja löytyy niin ikään siivoushuoneesta.

### **Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)**

Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan ja siihen liittyvistä menettelytavoista. Päivä- ja työtoimintaan on laadittu toimintaohjeita ja henkilöstö on perehtynyt ja sitoutunut niihin. Ohjeet löytyvät toimistosta. Toimintaohjeet sisältävät seuraavat asiat:

- Ilmoitusvelvollisuus
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Kantelumenettely



## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja korvaavat toimenpiteet**

Henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa yksikön esihenkilölle ja kirjaa tapahtuman. Käytössämme on Gurufield järjestelmä. Yksikön esihenkilö käsittelee, tiedottaa ja jatko selvittelee tapahtumat. Esihenkilö tekee asiasta riskiarvion. Tärkeänä asiana on pohtia, miten tilanne tulevaisuudessa pystyttäisiin estämään. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta. Tarpeen mukaan tilanteesta laaditaan kirjalliset toimintaohjeet tilanteen uusiutumisen välttämiseksi. Nämä käydään lävitse koko henkilöstön kanssa. Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä yksikön esihenkilön, palveluvastaavan, aluejohtajan ja työntekijöiden välillä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä Humanan työsuojelutiimiin. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille. Toiveisiin ja parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden ja näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan yksikön esihenkilön, palveluvastaavan ja henkilöstön kesken. Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti-tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään läpi työntekijän ja tämän lähiesihenkilön kesken. Työntekijä on viipymättä yhteydessä Fennian hoitajaan, joka tekee vahinkoilmoituksen sekä tarvittaessa varaa lääkäriajan. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä ollaan asiasta lähiesimiehen johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdollisesti lähiverkoston suunnitellusti. Läheltä piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat kirjataan Gurufield-järjestelmän lisäksi asiakastietojärjestelmä DomaCaren. Tilanteet käydään aina lävitse asiakkaan ja työntekijän kanssa.

## **Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelma**

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys palvelun tarpeesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Päivä- ja työtoiminnassa olevalla asiakkaalla on päätös hyvinvointialueelta. Päätös on yksilöllinen, ollen 1-5 pv viikossa.

Asiakkuuden alkaessa hänelle luodaan yhteisesti asiakkaan kanssa tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista

arvioidaan käytössä olevan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa ollaan kutsuttuna mukana. Kutsusta vastaa asiakas tai hänen lähihenkilönsä. Asiakkaan tilanteen esim. jaksamisen vuoksi, olemme matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaan lähihenkilöön tai hyvinvointialueen lähityöntekijään asiakkaan luvalla.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojeluun. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan oman toimintansa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteuttamiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat toiminnan keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on yksi oleellisimmista kysymyksistä. Asiakasta tuetaan yksilöllisin keinoin oman mielipiteen ilmaisemiseen esim. vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä käyttäen. Asiakkaan toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon hänen toiveet sekä odotukset sekä korostetaan asiakkaan omaa osallistumista, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan kaikissa tilanteissa.

Kehitysvammaisille henkilöille on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka on DomaCaressa.

Asiakkuuden alkaessa sovitaan yhdessä, kenelle hänestä olevia tietoja voidaan luovuttaa ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaan.

Mikäli henkilökunnalla on akuutti huoli asiakkaan terveydestä ja hyvinvoinnista on hänellä velvollisuus olla välittömästi yhteydessä asiakkaan lähihenkilöihin ja tarvittaessa terveydenhuollon päivystykseen.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa, heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Päivittäiset kirjaamiset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden osallisuus palavereissa tulee toteutua ja sitä tuetaan esim. vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien avulla. Toiminnan vaikuttavuuden arviointi/asiakastyytyväisyyskyselyt voidaan toteuttaa eri menetelmiä käyttäen esim. kuva-arvioinneilla.

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito- ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja tuotetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Päivä- ja työtoiminnassa ei ole päätöksiä rajoittamistoimenpiteistä. Asiakkaan itsemääräämiseen liittyviä asioita käydään lävitse ja pohditaan yhdessä keinoja niiden välttämiseksi. Näitä voivat olla esim. ennakointi, tarkka päivästrukturi, kommunikoinnin tukeminen vaihtoehtoisia menetelmiä käyttäen ja opetellen yhdessä asiakkaan kanssa.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Päivä- ja työtoiminnassa on tehty hyvän kohtelun suunnitelma. Suunnitelma on toimistossa tärkeät kansiossa. Suunnitelmaan on kirjattu menettelytavat mahdollisen epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmaantumisessa ja henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät kaltoinkohtelun ja epäasiallisen käytöksen esiintymisen. Hyvän kohtelun suunnitelman laatiminen vahvistaa henkilöstön huomion kiinnittämistä tarvittaessa epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Päivä- ja työtoiminnassa ovat asiakkaat olleet yhdessä henkilöstön kanssa laatimassa suunnitelmaa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalialan palveluntuottajalta hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaita kohdellaan siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkuudessa huomioidaan heidän toiveet, mielipiteet, etu- ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkiellensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkailla on oikeus käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja asiakirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä oikeus saada tulkkauspalveluja. Kielilaki (423/2003) 10, 18 ja 20§:ssä), sosiaalihuoltolaki (6.6.2003/428).

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Ohjeet kantelu- ja muistutusmenettelystä on hyvän kohtelun suunnitelmassa.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi lävitse sekä asiakkaiden että esihenkilön kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tullessa asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän läheiseltä tilanne käydään välittömästi lävitse esihenkilön ja työntekijän kanssa. Tässä yhteydessä sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta keskustella tilanteesta yksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään käsittelemään heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/läheisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan palvelun tilaajaa. Mikäli tilanne päättyy yhteisymmärrykseen, siitä tehdään maininta kausiyhteenvedon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita asia ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi työyhteisössä ilman tunnustetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa positiivisella tavalla palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa asiakasta osallistamalla kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

## **Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkailla on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on ratkaistava ja käsiteltävä siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä päivä- ja työtoiminta voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikön esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön esimiehelle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutus menettelystä ohjeet toimintaohje kansiossa.

Muistutuksen vastaanottaja: Tarja Saero, 040-7764800

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen tekemisestä.

### **Sosiaaliasiamies**

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiamieheen voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: Eija Hiekka, 044-2651080 (Muurame, Hankasalmi, Konnevesi)

Jari Mäkinen, 044-7079132 (Pori)

Seppo Niskanen, 010-8305106

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

### **Kuluttajaneuvonta:**

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

## Palvelun sisällön omavalvonta

### Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Päivä- ja työtoiminnassa on tavoitteena järjestää monipuolista ja asiakkaiden omista toiveista ja tavoitteista lähtevää toimintaa. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan mahdollisimman yksilöllisesti huomioiden asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista sekä sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa. Toiminta tapahtuu pääsääntöisesti ryhmissä. Joillakin asiakkailla on toiminta-, puhe- ja fysioterapiaa. Ohjaajat toimivat tiiviisti yhteistyössä eri terapeuttien, asiakkaiden läheisten sekä asiakkaiden muiden tärkeiden henkilöiden kanssa. Yhteistyöstä sovitaan asiakkuuden alkaessa.

Asiakkaiden toimintakykyä ja tavoitteita arvioidaan säännöllisesti Doma Care asiakastietojärjestelmässä. Apuna käytetään Toimi-arviointimenetelmää sekä Kyky-viisari-arviontia mielenterveyskuntoutujilla. Vuoden 2023 lopussa aletaan ottamaan käyttöön interRAI-ID arviointimenetelmää. Arvioinneissa huomioidaan myös asiakkaan vapaa-ajan, asumisen sekä kuntouttavan terapiasta saatua tietoa. Asiakkaista tehdään päivittäin raportointi kirjauksia asiakastietojärjestelmään. Käytössämme on osallistuttava kirjaaminen, jossa asiakas on mukana kirjaamistilanteessa. Tämän lisäksi henkilökunta raportoi sanallisesti päivittäin asiakasta koskevista asioista.

### Ravitsemus

Asiakkailla on mahdollisuus nauttia lounas ja päiväkahvi toimintapäivän aikana. Sopimuksemme mukaan lounas maksaa 4.20€ ja kahvi 1,80€. Laskutus tehdään kerran kuukaudessa hyvinvointialueille. Osa asiakkaista käy lounaalla ravintola Muurmannissa. Ohjaaja on tarvittaessa mukana auttamassa ruoan ottamisessa sekä huolehtimassa turvallisen siirtymisen ravintolaan. Asiakkaita ohjataan terveellisen ja suositusten mukaisen annoksen ottamiseksi. Tässä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tuetaan hänen omaa valinnanmahdollisuuttaan. Ohjaajat ohjaavat myös käsien pesussa sekä muun hygienian hoidossa. Ruokailuissa huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot sekä mahdolliset sairaudet. Ravintola Muurmanni toimittaa lounasta myös toimintatiloihimme, jossa asiakkaat nauttivat lounaan. Toimintatiloissamme tapahtuvan lounaan annostelee ohjaaja, asiakkaan toiveiden mukaan. Ohjaaja auttaa ruoan pilkkomisessa sekä joidenkin asiakkaiden kohdalla myös syöttämisessä. Luonnollisesti asiakkaita autetaan myös hygienian hoidossa ja astioiden palauttamisessa. Päiväkahvit asiakkaat nauttivat pääsääntöisesti toimintatiloissamme. Toimintaan voi kuulua suunnitellusti lounaan ja välipalan valmistamista omassa ryhmässä. Toiminnassa voi olla myös suunniteltuja ravintoloissa ja kahviloissa, retkillä esim. kodalla tapahtuvia ruokailuita. Näissä kaikissa tilanteissa on ohjaaja ohjaamassa, auttamassa ja tukemassa ruokailutilanteita.

### Hygieniaikäytännöt

Päivä- ja työtoiminnassa ohjataan ja autetaan asiakkaita hygienian hoidossa. Asiakkaita ohjataan esim. käsien pesuun aina toimintaan tullessa, ennen kahvia ja ruokailuja, wc-käyntien jälkeen. Tarvittaessa ohjaajat osallistuvat myös intiimihygienian hoitamiseen.

Asiakkaat osallistuvat toimintaan ainoastaan terveisinä. Varsinaisia hoitotarvikkeita eikä lääkkeitä päivä- ja työtoiminnassa ei ole. Ensiaputarvikkeita löytyy toimiston lääkekaapista. Siivoushuoneessa kaapissa on eriteämpäri esim. oksentelujen varalta. Mikäli asiakas sairastuu toimintapäivän aikana, hänet kotiutetaan mahdollisimman nopeasti. Henkilökuntaa suositellaan vahvasti ottamaan kausi-influenssa rokotukset.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat ovat toiminnassa vain terveisinä. Akuuteissa sairaustilanteissa on henkilöstö velvollinen huolehtimaan asiakkaalle välitöntä apua tai olemaan yhteydessä asiakkaan lähihenkilöön. Käytännössä

akuuteissa vakavissa tilanteissa aloitetaan hätäensiapu ja soitetaan 112. Tämän jälkeen toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaisesti. Henkilöstöllä on voimassa oleva EA-1 koulutus.

### **Lääkehoito**

Päivä- ja työtoiminnassa ei säilytetä lääkkeitä. Kolmella asiakkaalla on itsellään aina mukana epilepsia kohtauslääke ohjeineen, joita he pitävät aina mukanaan. Henkilöstön kanssa on perehdytty lääkkeen antoon kohtaustilanteessa.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on 1/2023 päivitetty ja lääkärin hyväksymä.

### **Monialainen yhteistyö**

Asiakkaiden kanssa voi olla hyvin monenlaista yhteistyötä eri verkostojen kanssa. Yhteistyöstä sovitaan aina asiakkuuden alettua.

Päivä- ja työtoiminnassa on paljon yhteisiä kumppaneita ja yhteistyötahoja. Näitä on esim. Hyvinvointialue Keski-Suomi: Taru Pulkkinen, vammaispalvelut ja Neea-Riina Luukas aikuissosiaalityö, alihankintatyöt Savox Oy, Muuramen seurakunta, ravintola Muurmanni, Muuramen uimahalli, Koskikoti.

Toiminnan sisältöihin kuuluu paljon osallistumista ja asiointeja monenlaisissa eri tapahtumissa, palveluissa sekä Muuramessa, että ympäristökunnissa.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Päivittäisen lounaan valmistaa pääsääntöisesti ravintola Muurmanni. Noin puolet asiakkaista käy syömässä lounaan ravintolassa ja toiselle puolelle asiakkaista ravintola toimittaa ruoan toimitiloihimme.

Linström vastaa eteistilojen kuramattojen vaihdot sopimuksemme mukaan kerran kuukaudessa.

## **Asiakasturvallisuus**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Päivä- ja työtoiminnan turvallisuutta ohjaa päivitetty pelastussuunnitelma. Viranomaistarkastukset tehdään lakisääteisesti kunnan pelastustoimen sekä Mehiläisen työterveyden kanssa. Vuoden 2024 alusta alkaen työterveyshuollosta vastaa Terveystalo. Alkusammuttimien huolloista vastaa kiinteistöyhtymä.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Toimintatiloihin on tehty terveydensuojelulain mukainen tarkastus 2018. Tilat ovat merkitty ympäristöterveydenhuollon asiakasjärjestelmään ja on otettu säännöllisen suunnitelmallisen valvonnan kohteeksi. Laskennallinen tarkastustiheys on arvioitu kolmeksi-viideksi vuodeksi. Tästä lausunto tärkeät kansiossa.

### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Esihenkilö Tarja, on yksikön esihenkilön tehtävien lisäksi oman päivätoimintaryhmä Aistikkaat vastuuhjaaja.

Palveluvastaava Janika on palveluvastaavan tehtävien lisäksi oman työtoiminnan ryhmän Tallaajat vastuuhjaaja.

Marianne on oman päivätoimintaryhmä Koirat vastuuhjaaja sekä ulkoisen toiminnan kehittämisvastuu.

Jenna, oma päivätoiminta ryhmä Tekeväiset.

Jani ja Inka sijaisina.

Hankintasopimus Muuramen kunnan kanssa määrittelee osin henkilökunnan pätevyydestä ja koulutuksesta. Hyvinvointialueelle siirtyminen 1.1.2023 alkaen ei ole tuonut muutosta sopimuksen sisältöön. 1/3 osalla henkilöstöstä tulee olla ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava aiempi opistotasoinen tutkinto.

Sijaisten tarve arvioidaan tilannekohtaisesti. Sijaisina on pääsääntöisesti ammattitutkinnon saaneita henkilöitä esim. lähihoitaja.

Henkilökunnan työtehtäviin kuuluu toiminnan suunnittelua, ohjaamista ja arviointia. Asiakkaiden ohjaamista ja auttamista päivittäisissä toiminnoissa on erityisesti päivätoiminnan ryhmissä paljon. Tehtäviin kuuluu myös erilaisen materiaalin valmistusta ja niiden hankkimista, kommunikointi- ja vuorovaikutusta tukevien menetelmien tekemistä ja käyttämistä, yhteistyö asiakkaiden tärkeiden henkilöiden kanssa, ruokailuun ja kahviin liittyvä valmistelu sekä erilaiset siivous- ja järjestelytehtävät. Siivoustehtävät ovat kirjattuna erilliseen siivoussuunnitelmaan. Henkilökunta on paikalla klo 7-30-16 välisenä aikana. Työntekijät voivat vaikuttaa omiin työvuoroihinsa toiveidensa mukaan. Suunniteltua päivä- ja työtoimintaa on klo 9-15 välillä, jolloin myös koko henkilöstö on paikalla.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä seikkoja henkilöstöä rekrytoitaessa. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan. Rekrytointi tapahtuu pääosin avoimilla työmarkkinahauilla sekä Humanan oman rekrytointijärjestelmän kautta. Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran rekistereistä Julki Terhikki ja Julki Suosikki ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointivaiheessa esim. rokotesuosituksat. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointi prosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arviomme soveltuvuudesta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa. Työsopimukset tehdään kirjallisina ja ne säilytetään toimipaikassa. Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa esihenkilö ja hänen poissa ollessa palveluvastaava.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä toimivia opiskelijoita ja pitkään poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja omavalvonnassa. Vakituinen henkilöstö perehdyttää uusia työntekijöitä. Yksikössä on koulutussuunnitelma ja siinä on määritelty yleisesti suositeltavia koulutuksia. Yksikössä käytössä perehdytyskansio. My Humanan henkilöstön sivustolla paljon tietoa uudelle työntekijälle sekä alkuvaiheen perehdytykseen liittyvät pakolliset koulutukset työsuhteen alussa. Myös Sympan GDPR:n koulutus on suoritettava työsuhteen alkuvaiheessa. Henkilöstöä



kannustetaan omaan vastuunottoon ja tiedonhakuun myös työsuhteen alussa. Henkilökunnalla on käytössä skhole- oppimisympäristö sekä Humanan oma akatemia sivusto erilaisiin koulutuksiin. Siellä on paljon opetusmateriaaleja/luentoja sosiaali- ja terveydenhuollon alueelta. Täydennyskoulutuksen tarpeesta ja kiinnostuksesta voi sopia esihenkilön kanssa.

### **Toimitilat**

Päivä- ja työtoiminnan tilat sijaitsevat Muuramen keskustassa osoitteessa Virastotie 2. Tiloista on vuokrasopimus Muuramen Lämmön kanssa. Tiloista maksetaan vuokraa kuukausittain Muuramen lämmölle. Yhteyshenkilönä siellä on Jani Lehtonen. Tiloja on yhteensä 364 neliometriä. Asiakkaiden käytössä on 4 erillistä ryhmätilaa, joista yksi on mahdollista jakaa kahteen eri osaan. Lisäksi on tauko/rentoutustila, asiakkaiden käytössä oleva keittiö, kodinhoitohuone, varasto, siivoushuone, 5 wc:tä sekä eteis- ja käytävätiloja. Tilat ovat vapaasti asiakkaiden käytössä. Tilat on otettu käyttöön vuoden 2018 toukokuussa. Tarvittaessa tiloja voidaan myös lukita. Tilat ovat aktiivisessa käytössä. Henkilökunnalla on lisäksi omat sosiaalityilat, keittiö sekä pieni toimisto. Henkilökunnan toimisto sekä keittiö ovat aina lukittuna, mikäli henkilöstöä ei ole paikalla. Haasteena on erityisesti kunnollisten varastotilojen riittämättömyys sekä eteistilan ahtaus ja apuvälineiden pesupaikan puuttuminen. Toimitilojen kiinteistönhoidosta vastaa Muuramen lämpö, 0400-642032. Jokainen henkilöstöön kuuluva voi ottaa yhteyttä kiinteistönhuoltoon ongelmatilanteissa. Tiloissa ei ole kameravalvontaa eikä sprinklerijärjestelmää.

### **Teknologiset ratkaisut**

Tiloissa ei ole erityisiä teknologisia järjestelmiä. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on avain toimitiloihin, joista on avainten valvontarekisteri. Asiakirjaa säilytetään toimiston lukkokaapissa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva voi antaa ja ottaa avaimen palautuksen vastaan. Opiskelijaharjoittelija voi tilannekohtaisesti saada avaimen päiväsaikaan käyttöönsä. Avain tulee palauttaa työpäivän päätyttyä.

Asiakkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita. Inva-wc:ssä on hälytysnappi/naru. Laitteen toimivuudesta vastaa Muuramen lämpö.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Toimipaikassa ei ole erityisiä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita. Toimistossa on avoinna oleva lääkekaappi, jossa on puhdistus- ja sidostarvikkeita sekä kuumemittari. Lääkeitä ei lääkekaapissa ole. Lääkekaapin sisällöstä vastaa Janika.

## **Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen**

### **Asiakastietojen käsittely**

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa lävitse. Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste on julkisilla verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta. Tietosuojan osalta konsernin tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja sääädöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietosuojakäytännöistä koskien henkilötietojen käsittelyä (sisältäen tietosuoja-, tietoturva- ja IT -tietoturvapoliitikat, toimintaohjeen tietoturvapoikkeamatilanteissa sekä ohjeen asiakastiedon luovuttamisesta). Edellä mainitut aineistot ovat osa työntekijöiden perehdyttämismateriaalia ja kaikkien työntekijöiden saatavilla My Humanasta.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojenkäsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltu koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan myös tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen talletetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h§:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10§), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaan informointi. Uudessa EU-tietosuoja-asetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista.

Rekisteröidyillä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia on rekisterinpitäjän annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perumisesta.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan eri asiakirjoihin.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Esihenkilö tai palveluvastaava luovuttaa tunnukset. Tunnukset saavat kirjauksia tekevät työntekijät. Asiakastietojärjestelmä on Doma Care. Päivittäin tehdään asiakaskirjaukset raportit välilehdelle. Kirjauksissa kerrotaan asiakkaan toiminnan sisällöt, niiden sujuminen sekä asiakkaan oma arvio niiden mielekkyydestä.

## Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämissuunnitelma tehty elokuussa 2023. Päivitetään viimeistään 8/2024.

1. Asiakkaiden osallisuuden tukeminen talon ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan. Vastuuhenkilönä Marianne Leppänen.
2. Kestävän kehityksen näkyminen toiminnassa.  
Vastuuhenkilönä Janika
3. Ohjaajien työtehtävien selkiytyminen ja omat vastuut.  
Vastuuhenkilöinä Marianne ja Jenna
4. Suora ja välitön palautteen antaminen työkaverille  
Vastuuhenkilö Tarja
5. Työympäristö on turvallinen ja vaaraton  
Vastuuhenkilö Tarja
6. Omasta työhyvinvoinnista huolehtiminen  
Vastuuhenkilö Tarja

## Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön päällikkö.**

Paikka ja päiväys Muurame 7.12.2023

Allekirjoitus Tarja Saero

## Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Erillisessä toimintaohje kansiossa on ohjeet ja tietoa:

- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Muistutusmenettely
- Kantelumenettely
- Ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeet
- Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa

Perehdytyksestä oma kansio.

Valmiussuunnitelma omassa kansiossaan.

Kaikki materiaalit löytyvät toimistosta kansioista.