

Toimintakeskus omavalvontasuunnitelma 4 2025

Signers:



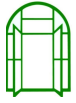
This document package contains:

- Front page (this page)
- The original document(s)
- The electronic signatures. These are not visible in the document, but are electronically integrated.

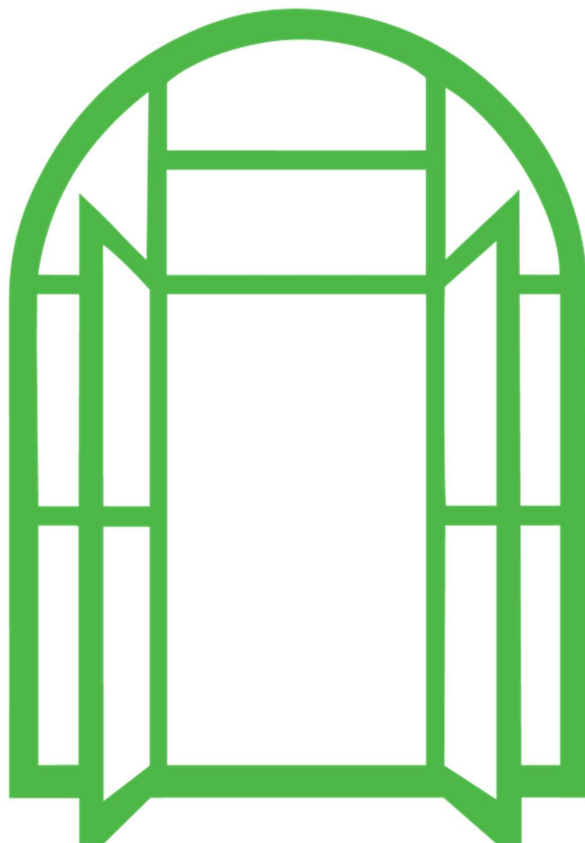


This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

THE SIGNED DOCUMENT FOLLOWS ON THE NEXT PAGE >



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Toimintakeskus



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry	Y-tunnus: 0562788-1
Kunta	Kerava	
Sote-alueen nimi	Vantaa-Kerava	
Toimintayksikkö	Toimintakeskus Klondyke talo Kumitehtaankatu 5 C, 04260 Kerava	
Palvelumuoto	Työ- ja päivätoiminta, sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta. Läsnäpalvelu.	
Asiakasryhmä	Mielenterveyskuntoutujat, Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat	
Asiakaspaikkamäärä	100 työtoiminta 35 päivätoiminta	
Esimies	Toiminnanjohtaja Hanna Laakso hanna.laakso@sopimuskoti.fi p. 0505522637	
Yhteystiedot	hallinto@sopimuskoti.fi ,	
Toimilupatiedot	Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.1997 Avi	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	Ilmoituksenvarainen toiminta Avin rekisteröinti. Työ- ja päivätoiminta, yksityinen sosiaalipalveluala	



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n toimintakeskuksessa toteutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevää ja yksilölliseen kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa tavoitteellista ja osallistavaa sosiaalista kuntoutusta ja kuntouttavaa työtoimintaa yhteistyönä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa. Toiminta on suunnattu mielenterveystoimintajärjestöille, mutta toiminta sopii myös muille erityisryhmille. Toiminta perustuu sosiaalihuoltolakiin. Palvelua tuotetaan läsnäpalveluna. Palvelua tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille ja muille palvelua ostaville tahoille. Palvelua tuotetaan Vantaan Keravan hyvinvointialueen alueella, mutta palveluun voi tulla muiltakin alueilta.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toimintaperiaatteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää asiakkaidensa osallisuutta yhteiskuntaan. Sopimuskodin palveluita ostavat kunnat omille asiakkailleen sosiaalihuoltolaissa määritellyn tehtävänsä mukaisesti. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan ideologia tiivistyy toipumis-orientaatiomalliin. Toiminnassa painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Noudatamme yhteisesti sovittuja arvoja ja eettisiä periaatteita, jotka ovat:

- Oikeus hyvään palveluun ja kohteluun
- Oikeudenmukaisuus ja rehellisyys
- Hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri
- Osallisuuden edistäminen
- Yhteistyö ja arvostus

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 RISKIENHALLINTA

3.1.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa

- Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, vaara- ja uhkatilanteet.
- Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus.



- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen ja tehtäväkuvat.
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, uhkaava käytös, tapaturmat.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne 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 häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

3.1.2 Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskienhallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri yksiköt. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä on käytössä poikkeamalomake, jota käytetään kaikissa yksiköissä. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan viikkokokouksissa, lisäksi lomakkeet kootaan sähköiseen poikkeamaseurantaan. Työsuojeluhenkilöstö kokoontuu säännöllisesti käsittelemään turvallisuuteen liittyviä asioita ja poikkeamia. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Puolivuosittain tehdään turvallisuuskävely. Uudet työntekijät perehdytetään taloon myös turvallisuuden osalta. ☐

3.1.3 Riskien tunnistaminen, käsitteleminen, dokumentointi ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta, lomake lähetetään esimiehelle. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Lomakkeet arkistoidaan sähköiseen poikkeamaseurantaan, johon merkitään mm., asiakkaiden tapaturmat, henkilöstön tapaturmat,



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

uhkaavat - / väkivaltatilanteet, reklamaatiot toimittajille, saapuneet reklamaatiot ja kantelut ja muut poikkeamat.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken mahdollisimman pian. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamat käsitellään yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa heti seuraavassa kokouksessa poikkeaman tultua ilmi. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa toiminnanjohtaja. Poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet käydään läpi myös työsuojeluvuorokokousten toimesta.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (§48, §49 1.1.2016): Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, tässä tapauksessa toiminnanjohtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät Sharepointista, tästä on informoitu henkilökuntaa viikkopalaverissa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n työsuojelupäällikkö: Heidi Marttia heidi.marttila@sopimuskoti.fi p. 0407447068

Yksikön valmius- jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa:

Toiminnanjohtaja Hanna Laakso hanna.laakso@sopimuskoti.fi p. 0505522637

3.2 Muutoksista tiedottaminen

Asiakkaisiin liittyvistä asioista tiedotetaan muita työntekijöitä asiakastieto-järjestelmän kautta. Akuutit asiat käsitellään myös viikkopalaverissa. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Kuntien yhteistyökumppaneita informoidaan tiedottein pari kertaa vuodessa ja sopimusten mukaan. Asiakastilanteisiin liittyviä poikkeamia informoidaan hyvinvointialueille mahdollisimman nopeasti.

Sopimuskodissa on vaaleilla valittu asiakasraati, jossa käsitellään asiakkaiden esiin nostamia asioita. Kaikissa yksiköissä on käytössä myös palautelaatikko. Palautetta rohkaistaan antamaan myös omalle ohjaajalle tai toiminnanjohtajalle. Palautetta voi antaa myös nettisivujen palautelomakkeen kautta.

Sopimuskodissa vietetään turvallisuusviikkoa puolivuositain. Päivittäin asiakaspalaverissa jutellaan ajankohtaisista asioista ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta ja kehitysideoita arjen eri tilanteissa jatkuvasti.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Palvelun laadun valvonta

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä tavoitteenamme on olla alueen arvostetuin mielenterveyttä edistävien kuntouttavien palveluiden tuottaja. Palveluissamme täytämme kaikki eri tahojen meille asettamat laatuvaatimuksen ja enemmän. Palvelun laatua seurataan säännöllisesti erilaisin mittareiden avulla. Asiakkaiden antamaa palautetta kerätään säännöllisesti eri palautekanavien kautta, myös eri yhteistyötahoilta pyydetään palautetta säännöllisesti. Henkilöstön hyvinvointia kuvaavat puolestaan henkilöstölle toteutetut hyvinvointikyselyt, henkilöstön palaute ja ideat kehittämissuunnitelmaan ja kehityskeskusteluissa nousseet asiat. Poikkeamia palvelussa ja sen laadussa seurataan poikkeamaraporttien kautta. Näistä tehdään yhteenvedot puolivuositain. Yhteenvedoissa tarkastellaan palveluun liittyvien poikkeamien laatua, määrää ja toistuvuutta, sekä sitä miten niitä ehkäisevissä toiminnoissa on onnistuttu.

4.2 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Jokainen Sopimuskodin työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman, se on myös hyvä perehdytyksen väline.

Toiminnanjohtaja. Toimintakeskuksen esihenkilö

Hanna Laakso (hanna.laakso@sopimuskoti.fi, puh. 050-5522637)

4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai vähintään kerran vuodessa. Muutoksista keskustellaan henkilöstön viikkopalavereissa ja muutokset viedään suoraan käytännön toimintaan. Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle enintään kuukauden viiveellä.

4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Yksiköiden toiminnanohjaajat huolehtivat asiakkaiden tiedottamisesta. Omavalvontasuunnitelman perehdyttäminen uusille työntekijöille tapahtuu perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmat löytyvät myös Sopimuskodin nettisivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET



5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon.

5.2 Sosiaalinen kuntoutus

Asiakkaat tulevat toimintaan kunnan sosiaalityöntekijän tms. myöntämällä maksusitoumuksella. Tilaa on tällöin määritelty tarpeen palvelulle. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kanssa täytetään kuntoutussuunnitelmalomake, johon kuvataan asiakkaan kokonaistilanne, voimavarat, tavoitteet, tarpeet ja toiveet. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Palveluntarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Omainen on mukana prosessissa asiakkaan niin toivoessa.

Asiakkaan aloittaessa palvelussa, hänet perehdytetään talon käytäntöihin ja tapoihin, sekä työtoiminnassa toteutettaviin töihin. Jos asiakas ei tule paikalle työ- tai päivätoimintaan sovittuna aikana ja sovittuna päivänä, ohjaajat soittavat hänelle ja koittavat selvittää mistä poissaolo johtuu. Asiakkaita myös ohjataan palvelun alussa siinä mihin poissaolon voi ilmoittaa ja miten.

5.3 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ohjautuvat Sopimuskodin Toimintakeskukselle hyvinvointialueen lähettämänä. Hyvinvointialueen yhdyshenkilö lähettää meille sopimuksen, jonka pohjalta kutsumme kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan meille tutustumaan. Tutustumiskäynnin aikana asiakas tutustuu Toimintakeskuksen eri toimintoihin. Tämän jälkeen asiakas voi päättää minkälaisiin tehtäviin hän haluaisi työtoiminnan puitteissa osallistua. Tämän jälkeen sopimus allekirjoitetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja se toimitetaan allekirjoitettuna takaisin hyvinvointialueen yhdyshenkilölle. Alussa sovitaan:

- Toiminnan tavoitteista
- Toiminnan viikoittainen ja päivittäinen kesto
- Jakson alkamisajankohta ja pituus
- Ohjaus ja tuki jakson aikana



- Ajankohta jolloin arvioidaan toteutunutta työtoimintaa ja asiakkaan etenemistä ja suunnitellaan tulevaa.

5.4 Hoito- ja palvelussuunnitelma sosiaalinen kuntoutus

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n yksiköissä asiakkaan kuntoutustarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Jokaisen asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet asiakkaan hyvinvoinnin ja mielekkään arjen toteutumiseksi. Kuntoutussuunnitelmassa käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa hänen fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakykynsä. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään 2 kertaa vuodessa yhteistyössä kunnan sosiaalityöntekijän ja omaohjaajan kanssa. Palaveriin kutsutaan tarvittaessa asumisohjaaja, hoitotahon edustaja, omainen tms. Palaverissa keskustellaan sen hetkisistä kuulumisista sekä kartoitetaan asukkaan palvelun ja tuen tarve. Omaohjaaja vastaa kokouksen koollekutsumisesta ja dokumentoinnista. Kirjoitettu kuntoutussuunnitelma käydään läpi asiakkaan kanssa, ja tehdään tarvittavat muutokset. Asiakas ja omaohjaaja allekirjoittavat kuntoutussuunnitelman, ja se lähetetään salattuna sähköpostina sosiaalityöntekijälle. Myös asiakas saa oman kappaleen asiakirjasta.

Keski-Uudenmaan Sopimuskodissa asiakas on aktiivisesti mukana oman kuntoutuksensa suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan puolivuosittain, ja tarvittaessa tiheämmin. Kuntoutuksen suunnittelussa asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja tärkeä toimija vertaisena omaohjaajan kanssa. Sopimuskodin palvelutarjonnasta asiakas voi valita haluamiansa palveluita. Kunnan sosiaalityöntekijä kertoo heidän palveluistaan, ja omaohjaajan kanssa selvittää laajemmin esimerkiksi opiskelu tai harrastusmahdollisuuksia.

Yksiköiden ohjaajat informoivat toisiaan kuntoutussuunnitelmaan kirjatusta asioista ja muista asiakkaaseen liittyvistä keskeisistä asioista. Asiakkaiden tavoitteita käydään läpi myös työyksikköpalaverissa.

5.5 Kuntouttavan työtoiminnan sisältö

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistutaan kolmen kuukauden jaksoissa. Työtoimintaa voi olla esimerkiksi 2–4 päivänä viikossa, 4–8 tuntia päivässä. Vuodessa kuntouttavan työtoiminnan päiviä voi olla yhteensä 178.

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on tarjota osallistujalle mielekkäitä työtehtäviä, jotka tukevat asiakkaan kuntoutumista ja hänen tavoitteitaan. Tavoitteena on aina eteenpäin kuntoutuminen kohti työllistymistä. Kuntouttava työtoiminta voi sisältää myös erilaista ryhmämuotoista



toimintaa, jonka tarkoitus on osallistujan kuntoutumisen tukeminen tai esimerkiksi yhteiskuntaan integroitumisen vahvistaminen.

Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaalle tarjotaan sosiaaliohjausta asiakkaan kokonaistarpeen ja elämäntilanteen mukaisesti. Sosiaaliohjaus suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja hänellä on aina mahdollisuus saada sitä tarvitsemansa määrä. Ohjauksen tavoite on asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen, sekä keinojen löytäminen työllistymisen esteiden poistamiseksi. Sosiaaliohjausta Sopimuskodilla antavat siihen pätevät ja koulutetut työntekijät.

Sopimuskodin työtoimintaan kuuluu kiinteänä osana myös uravalmennusta. Valmennus on yksilöllistä asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan. Uravalmennuksen avulla edistetään asiakkaan jatkoa työllistymisen ja koulutuksen kentällä. Asiakkaan kanssa yhdessä kartoitetaan eri mahdollisuuksia asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Uravalmennuksessa korostuvat eri asiakkaiden hyvin erilaiset tarpeet ja haasteet. Siksi palvelumme on aina yksilöllistä ja asiakaslähtöistä. On myös tärkeää, että asiakas saa kattavan kuvan työmarkkinoiden haasteista ja mahdollisuuksista, suhteessa omaan tilanteeseensa.

Kuntouttavan työtoiminnan jakson päättyessä tehdään aina jaksoarvio, johon kutsutaan mukaan myös asiakkaan omavalmentaja, omavalmentaja voi osallistua palaveriin myös etänä. Jaksoarviointissa arvioidaan jakson toteutumista ja asiakkaan etenemistä, sekä jaksolle asetettuja tavoitteita. Arviointia tehtäessä kuunnellaan asiakkaan näkemystä ja toiveita toiminnan suhteen.

5.6 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Henkilön mielipiteet ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon hänen asioitaan suunniteltaessa ja hänellä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa. Kaikilla henkilöillä tulee olla mahdollisuus tehdä valintoja. Valintoihin kuuluu myös oikeus tehdä ei niin viisaita valintoja, mahdollisuus oppia virheistään ja ottaa myös riskejä. Henkilön tulee saada tukea valintojen tekemiseen työntekijöiltä ja lähi-ihmisiltään, jotta itsemääräämisoikeus toteutuu.

Asiakkaan kuntoutus perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohteisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa akuutisti vaarantua.

Toimintakeskuksessa ei käytetä mitään rajoittamistoimenpiteitä.



Sopimuskodille on laadittu oma itsemääräämisoikeussuunnitelma, jota koko henkilökunta noudattaa. Suunnitelman sisältö käydään läpi perehdytyksessä uuden työntekijän kanssa. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat kaikkien yksiköiden yksikönjohtajat toiminnanjohtajan johdolla.

5.7 Turvallisempi tila

Noudatamme toiminnassamme ns. turvallisemman tilan periaatteita. Turvallisemman tilan periaatteilla ja toimintatavoilla pyritään luomaan tila, jossa kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua. Turvallisempi tila on paikka, joka tarjoaa paikallaolijoille tunteen fyysisestä, henkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Tavoitteena on, että kenenkään ei tarvitse kohdata minkäänlaisia syrjinnän, kiusaamisen, häirinnän tai väkivallan muotoja. Jokaisella on myös oikeus tuntea olonsa turvalliseksi ilman pelkoa minkäänlaisesta syrjinnästä, häirinnästä, seksuaalisesta, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea aktiivista toimintaa tämän ehkäisemiseksi ja puuttumista tilanteisiin, joissa näin tapahtuu.

Sopimuskodissa ohjaajat keskustelevat, turvallisemman tilan periaatteista, yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Niistä on kirjattu tärkeimmät asiat, joiden mukaan toimitaan. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua, mitä tarkoittaa toista kunnioittava kohtaaminen ja turvallisuuden takaaminen jokaiselle. Turvallisemman tilan periaatteet kootaan jokaisessa yksikössä esim. yhteisiksi toimintaohjeiksi ohjaajien ja asiakkaiden toimesta ja niihin palataan aika ajoin, tai aina jos tarvetta ilmenee.

5.8 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtelu on yksi Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan pääperiaatteista. Toimintaa ohjaa toipumisorientaatio-viitekehys. Asiakkaan kohtaaminen on toimintamme ydin. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu Keski-Uudenmaan Sopimuskodin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin.

Havaitessaan epäasiallista kohtelua asiakas itse, omainen tai työntekijä on velvollinen puuttumaan asiaan. Asiaa voidaan käsitellä tilanteesta riippuen, johdon ja työntekijän kesken tai koko työyhteisön kanssa. Jokainen asiakas on oikeutettu asialliseen kohteluun. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, tai sosiaaliviranomaiselle, mikä hän on kokenut epäasiallista kohtelua. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, toimintakeskuksen henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan



kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Tilanteet käydään läpi henkilökunnan kanssa palaverissa. Tilanteita seurataan palaverien yhteydessä sekä päivittäisissä kirjaamisissa. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Asiakasta koskevat palaverimuistiot säilytetään sähköisenä poikkeamanseurannassa (hallinto). Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa mahdollisimman pian.

Yksiköissä käsitellään asiakkaiden kanssa vuosittaisen suunnitelman mukaan turvallisuus, vuorovaihtus- ja terveysterveysta.

Muistutuksen vastaanottaja:

Toiminnanjohtaja. Toimintakeskuksen esihenkilö

Hanna Laakso (hanna.laakso@sopimuskoti.fi, puh. 050-5522637)

5.9 Asiakkaan osallisuus

5.9.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaisuuden kehittämiseen

Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute on tärkeää ja auttaa meitä kehittämään työtämme. Työyhteisö käsittelee esille nousseita asioita palaverissaan ja etsii yhdessä ratkaisuja ja toimintamalleja työn kehittämiseksi. Asiakastytytyvyyttä seurataan säännöllisesti. Pyrimme pitämään avointa ja ystävällistä ilmapiriä työyhteisön ja asiakkaiden keskuudessa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä asiakkailta on mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja vastaavalle työntekijälle ja osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Asiakkaita kannustetaan aloitteellisuuteen ja palautteen antamiseen. Sopimuskodissa on myös säännöllisesti kokoontuva asiakasraati, johon on vaaleilla valittu edustajia kaikista yksiköistä. Kaikki asiakkaat voivat ehdottaa käsiteltäviä asioita, ehdotuksia tai palautetta asiakasraatiin. Asiakasraati kommentoi toimintaa ja tekee ehdotuksia ja aloitteita, sekä päättää mm. äänestykseen osallistuvista retkikohteista. Raati valitsee keskuudestaan myös edustajan Sopimuskoti ry:n hallituksen kokouksiin. Edustajalla on läsnäolo- ja puheoikeus.

Kerran vuodessa kaikissa yksiköissä tehdään laaja asiakastytytyvyysskysely, jonka tuloksia käsitellään asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Tulosten pohjalta tehdään mahdollisia kehittämissuunnitelmia. Kyselyn tulokset ja toimenpiteet raportoidaan yhteistyökumppaneille ja Sopimuskodin hallitukselle.

Asiakkailta kerätään palautetta suullisesti jatkuvasti päivittäisessä kanssakäymisessä, osana arjen toimintaa ja henkilökohtaisissa keskusteluissa, esim. kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Myös omaisilta saadaan palautetta ja se huomioidaan.

Lisäksi palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai kotisivujen palauteosion kautta.



5.9.2 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti kuntoutussuunnitelmapalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta hankitaan asiakaspalautetta myös aktiivisen vuorovaikutuksen avulla. Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa. Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, voi hän olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Hän ei tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset ja asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

5.9.3 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. 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.

Muistutuksen vastaanottaja: Toiminnanjohtaja Hanna Laakso

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta potilaslain (PotiL 785/1992) mukaisissa asioissa, jos potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilasasiamies ei ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin, eikä anna selvityksiä tai tee ratkaisuja.

- Vantaa Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, p. 0941910230 sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi
- Keusote p. [+358408335528](tel:+358408335528) Palveluajat: Maanantai 12:00 - 15:00, Tiistai 9:00 - 12:00, Keski-
viikko 9:00 - 12:00, Torstai 9:00 - 12:00
- Päijät-Sote p. +358 3 8192504. Arkisin klo 10–15.
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Anette Karlsson Anette.Karlsson@itauusimaa.fi p. 0405142535

Hyvinvointialueen potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät myös yksikön yleiseltä ilmoitustaululta, joka on kaikkien nähtävissä.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen näkyy arjen tekemisessä. Tärkeää on tunnistaa ja puutua varhain toimintakykyä heikentäviin tekijöihin. Työskentelemme kuntouttavalla ja voimavaralähtöisellä työotteella ja pyrimme auttamaan asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti. Kunnioitamme asiakkaiden omia toiveita ja itsemääräämisoikeutta kaikessa tekemisessä. Osallisuus ja yhteisöllisyys on toimintamme perusta ja toiminnan viitekehyksenä käytämme toipumisorientaatiomallia.

Toimintakeskuksen ryhmät ovat avoimia kaikille asiakkaille. Toimintakeskuksessa järjestetään yhteisiä tapahtumia ja juhlia säännöllisesti. Asiakkaita rohkaistaan osallistumaan yhteiseen toimintaan. Toisinaan myös omaisia kutsutaan mukaan.

6.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemukseen liittyvistä asioista sovitaan asiakkuuden alussa, ja päivitetään kuntoutussuunnitelmassa. Terveellisen ruokavalion merkityksestä hyvinvointiin keskustellaan säännöllisesti eri yhteyksissä.

Omien eväiden syömiseen on varattu kaksi omaa tilaa ja käytössä on useita mikroja ruoan lämmittämistä varten.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset kuntoutussuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Hygienian vaatimukset otetaan huomioon asiakkaan hoidossa ja ympäristön huollossa. Hygieniakäytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen. Hygieniasta keskustellaan säännöllisesti toimintakeskuksen eri yksiköissä. Sairaana ei saa tulla toimintaan.

Käsidesin käyttö mahdollistetaan kaikissa yksiköissä. Asiakkaita muistutetaan ja ohjataan käsidesin käytössä ja käsien puhtaanapidossa toimintaan tullessa, wc-käyntien yhteydessä sekä ruokailuun tultaessa. Kausiepidemioiden aikaan käsihygieniata tehostetaan ja ohjataan vierailijoita myös käsi-desin käytössä. Sisääntuloaulassa sekä yhteisissä tiloissa on muistutus käsidesin käytöstä.

Hygieniata käsitellään kuntoutussuunnitelmassa ja asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan kuntoutussuunnitelmassa. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.



6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydenhoitovastuu on julkisella sektorilla. Keski-Uudenmaan Sopimuskodin toiminnassa terveysasioita käsitellään neuvon ja ohjaten. Kuntoutussuunnitelmapalavereissa käydään läpi hoitotahot, ja terveydenhoidon tarve ja asiakasta neuvotaan tarvittaessa yhteydenotossa tai yhteystietojen hankinnassa. Äkillisissä sairaustapauksissa otetaan yhteyttä terveysaseman päivystykseen ja tarvittaessa tilataan ambulanssi ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Ensiaputarvikkeiden saatavuus ja ajantasaisuus tarkistetaan yksikössä säännöllisesti.

6.5 Lääkehoito

Toimintakeskuksessa ei toteuteta lääkehoitoa. Eikä siellä käytetä lääkinnällisiä laitteita.

6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja siksi monialainen yhteistyö on tärkeää. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti tekee eri asiakasryhmistä ja asiakkaiden tarpeista riippuen moniammatillista yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa. Yhteistyö asiakkaan eri sidosryhmien kanssa toteutuu eniten kuntoutussuunnitelmapalavereissa ja hoitoneuvotteluissa, joissa voi olla paikalla kuntan sosiaalityöntekijän lisäksi hoitotahon, asumisyksikön tai tuetun asumisen edustaja. Tai kuntouttavan työtoiminnan osalta jaksoarviointia tehtäessä.

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa on allekirjoittanut sopimuksen tietojen luovuttamisesta eri tahoille yhteistyön ja tiedonkulun mahdollistamiseksi.

Joskus asioita hoidetaan puhelimitse. Tuolloin kiinnitetään huomiota siihen, ettei ulkopuolisia ole kuulemassa asiakkaan salassa pidettäviä asioita.

Sopimuskoti tekee kiinteää yhteistyötä hyvinvointialueiden sosiaalityön, terveyden- ja sairaanhoidon sekä edunvalvonnan kanssa. Tämän lisäksi yhteistyökumppaneitamme ovat useammat oppilaitokset ja opistot, joiden kanssa meillä on erilaisia yhteistyömuotoja ympäri vuoden. Tätä kautta asiakkaamme pääsevät osallistumaan erilaisiin ryhmiin, koulutuksiin ja virkistys toimintaan. Lisäksi heillä on mahdollisuus saada henkilökohtaisesti tietoa ja opastusta eri opiskelumahdollisuuksista. Teemme myös yhteistyötä erilaisten yritysten kanssa, jotka joko teettävät meillä alihankintana töitä



tai jatkotyöllistävät asiakkaitamme. Muita yhteistyökumppaneitamme ovat esim. Keravan seurakunta ja Taidemuseo Sinkka.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. pelastussuunnitelmaa ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Tarkastuksista ja pelastussuunnitelmien teosta kiinteistössä vastaa kiinteistön omistaja. Hänen kanssaan tehdään tiivistä yhteistyötä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- pelastus- ja alkusammutuskoulutusta. Yksikössä tehdään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset.

8 HENKILÖSTÖ JA TOIMITILAT

8.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki; sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Toimintakeskuksen työ- ja päivätoiminta ovat ilmoituksenvaraista toimintaa, ja siinä otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvitava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan sitoutunut kokenut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Toimintakeskuksessa työskentelee 4–10 henkilöä, asiakasmäärästä riippuen. Toiminnanjohtajaa, joka toimii yksikön esihenkilönä ei lasketa asiakastyön henkilöstömitoitukseen. Mitoitukseen ei myöskään lasketa ns. avustavaa työtä tekevää sote alalle kouluttamatonta henkilökuntaa. Mitoitukseen laskettavilla toimintakeskuksessa työskentelevillä työntekijöillä on sote alan koulutus. Sijaisina käytetään toiminnan tuntevia, pitkäaikaisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat, myös heillä on sote



alan koulutus, lähihoitaja, sosionomi ja sairaanhoitaja, tai he ovat loppuvaiheen opiskelijoita. Mikäli sijainen on opiskelija, tarkistetaan hänen pätevyytensä koulusta saatavalla todistuksella opintojen määrästä. Hänet perehdytetään samoin kuin muukin tarvittaessa töihin kutsuttava henkilökunta. Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Sijaisen hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisjärjestelyistä vastaa toiminnanjohtaja. Vuokratyövoimaan ei käytetä, eikä alihankintana osteta palveluita.

Toiminnanjohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta ja poissaoloja arvioidaan säännöllisesti. Yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että listoilla on jatkuvasti tarvittava määrä perehdytettyjä sijaisia, niin että tarvittaessa saadaan mahdollisesti puuttuva vakituinen henkilöstö aina korvattua. Häätilanteessa myös yksikönesihenkilö voi tehdä käytännön ohjaustyötä. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään toimintaa ja tuetaan työhyvinvointia.

8.2 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaissaadäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Rekrytoinnista vastaa toiminnanjohtaja. Henkilöstöasiat käsitellään myös Sopimuskodin hallituksen kokouksissa. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen. Toiminnanjohtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsuojamusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

8.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytyksestä sovitaan jo ennen hänen työnsä aloittamista. Jokaiselle nimetään perehdyttäjä ja eri perehdytysalueet jaetaan henkilöstön kesken niin, että asiasta vastaava henkilö hoitaa perehdytyksen esim. paloturvallisuus, lääkehoito jne. Perehdytyksen



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

vastuualueen työntekijä huolehtii materiaalin ajantasaisuudesta, ja siitä että kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään suunnitelman mukaisesti. Uusi asioihin perehtyvä työntekijä täyttää perehdytyksestä perehdytyslomakkeen yhdessä perehdyttäjien kanssa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä kannustetaan henkilöstöä kehittämään ammattitaitoaan ja osaamistaan jatkuvasti. Henkilökunnalle järjestetään koulutuspäiviä vuosittain, myös yksittäisiin koulutuksiin ja webinaareihin kannustetaan osallistumaan. Vuosittain laaditaan henkilöstön kehittämissuunnitelma, jonka tekemiseen on mahdollisuus osallistua koko henkilöstöllä. Talousarvioon varataan vuosittain määräraha henkilöstön koulutukseen. Toimintakertomukseen liitetään henkilöstön koulutusseuranta vuosittain. Henkilöstön koulutusta ja kehittämistä suunnitellaan ja arvioidaan kehittämisiltapäivissä, työtyytyväisyyskyselyissä ja kehityskeskusteluissa.

Jatkuvasti voimassa pidettäviä lupia ja koulutuksia ovat Ea-koulutus, lääkehoitokoulutus (lääkehoitoon osallistuva henkilökunta), alkusammutuskoulutus ja tietoturvakoulutus. Muita osaamista ja työkykyä ylläpitäviä koulutuksia järjestetään vaihtelevasti eri vuosina.

8.4 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Lomake on löydettävissä yhteisestä OneDrivesta ja palautetaan täytettynä esimiehelle ja/tai toiminnanjohtajalle.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä ilmoitusvelvollisuuden alaiset asiat käsitellään yksikköpalaverissa ja ensisijaisesti viipymättä toiminnanjohtajan kanssa.

8.5 Toimitilat

Toimintakeskuksessa on kolme toimintayksikköä, sekä hallinnon tilat. Työntekijöillä on käytössään toimisto-, keittiö- ja sosiaaliset tilat. Kaikissa yksiköissä on omat saniteettitilat asiakkaille ja henkilökunnalle.



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Perussiivous ja pyykkihuolto on toiminnanohjaajien vastuulla. Heidän ohjauksessaan ja tuellaan asiakkaat hoitavat ne työtehtävinään. Isommat siivoukset kuten lattioiden vahaus ja ikkunoiden pesu ostetaan alan ammattilaisilta. Tiloihin on tehty oma siivoussuunnitelma.

Toiminnassa käytetään vain vähän erilaisia koneita ja laitteita. Käytössä on alihankinnassa käytettäviä muovipussiin sulkijoita, vaaka ja ompelukone. Lisäksi keittiössä ovat peruskeittiön laitteet. Pyykkihuoneessa on pyykkikone. Henkilöstö ja asiakkaat perehdytetään kaikkien koneiden ja laitteiden käyttöön työskentelyn alussa. Mikäli jonkun koneen toiminnassa huomataan poikkeamaa ja kone ei toimi totutulla tavalla, se huolletaan tai poistetaan käytöstä.

Toimitiloissa on isompia tiloja työtoimintaa ja päivätoimintaa varten, sekä pienempiä toimistotiloja. Asiakkaan henkilökohtaisia asioita ei koskaan käsitellä yleisissä tiloissa, vaan aina pienemmissä toimistotiloissa, tällöin ovet pidetään suljettuina.

Toimitilojen huollosta ja kuunnostamisesta vastaa tilojen omistajan määrittämä kiinteistöhuolto, johon on mahdollista saada yhteys päivystysluontoisesti päivittäin. Kaikki ongelmat ja poikkeavat tilanteet kiinteistön toimivuuteen ilmoitetaan heille viipymättä. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:llä on tiloihin toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut määräyksiä tietosuojaan liittyen: [Määräys 1/2021: Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista \(pdf,654 kt\)](#) [Määräys 2/2021: Määräys valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden avulla terveydenhuollon](#)



[ulkopuolelle välitettävistä asiakirjoista \(pdf, 198 kt\)](#) [Määräys 3/2021: Tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävät selvitykset ja vaatimukset \(pdf 452 kt\)](#) [Määräys 4/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien luokittelusta ja sertifiointista \(pdf 448 kt\)](#) [Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva vaatimuksista \(pdf, 402 kt\)](#) Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

9.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Yksikössä on käytössä sähköinen SofiaCRM-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan kuntoutuksen kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Järjestelmä ja sen toimittaja ovat yksikössä toteutettavaan kirjaamiseen hyväksyttyjä toimittajia. Käytössä on myös jo Kanta yhteys. Asiakastietojen kirjaaminen mihinkään muualle on kielletty. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lain säädännön niin oikeuttaessa.

Henkilöstö kirjoittaa työsuhteen alussa vaitiolosopimuksen. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä vastuu henkilökunnan ohjauksesta, neuvonnasta ja valvonnasta kuuluu tietosuojavastaavalle. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua tietosuojakoulutukseen 2 kertaa vuodessa ja koulutusta suositellaan kaikille.

Henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisesti ja niin, ettei asiakkaan yksityiselämän suojaa rikota. Sopimuskodissa kerätään vain palvelun järjestämisessä tarvittavia tarpeellisia ja virheettömiä tietoja. Palvelun alussa asiakas tai hänen laillinen edustajansa allekirjoittaa suostumuksen tietojen kirjaamiseen tietojärjestelmään ja niiden luovuttamiseen edelleen asiakassuhteen aikana. Suostumuksessa määritellään ne tahot, joille tietoja saa luovuttaa. Tietojen luovuttamisessa huomioidaan tilaajan ohjeistus.

Asiakasasiakirjat säilytetään sähköisinä asiakastietojärjestelmässä. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry on aktiivisesti mukana sosiaalihuollon asiakasasiakirjauudistuksen kirjaamisvalmennuksissa. Aihetta käsitellään vuosittain prosessien arvioinnin yhteydessä ja henkilöstöpalavereissa. Mikäli



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

tietosuojassa ja tietojärjestelmässä havaitaan poikkeama, tai tietoverkossa häiriö. Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan asiasta heti esihenkilölle ja ostopalveluna toteutetulle IT- tuelle. Tilanteesta tiedotetaan myös viipymättä palvelun tilaajaa ja poikkeamaan liittyviä asiakkaita, mikäli on olemassa riski tietosuojan vaarantumisesta. Mikäli asiakastietojärjestelmä on häiriötilassa tai poissa käytöstä pidemmän ajanjakson siirrytään kirjaamisessa käsin kirjoittamiseen. Tällöin kirjaustietoja säilytetään lukitussa toimistossa, lukitussa kaapissa.

Tietosuojarekisteriseloste on päivitetty viimeksi 5.1.2025

Yksikössä tietosuojasta vastaa:

Hanna Laakso hanna.laakso@sopimuskoti.fi p. 050 552 2637

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heidi Marttila heidi.marttila@sopimuskoti.fi p. 040 744 7068

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 15.4.2025

Allekirjoitus Hanna Laakso

Toimintakeskus omaevalvontasuunnitelma 4 2025

Name

HANNA LAAKSO

Date

2025-04-15

Identification

S-Pankki HANNA LAAKSO



This document contains electronic signatures using EU-compliant PAdES - PDF
Advanced Electronic Signatures (Regulation (EU) No 910/2014 (eIDAS))