**Sosiaalinen kuntoutus**

**Kuntouttava työtoiminta**

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

****

SISÄLLYSLUETTELO

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT ..........................................……... 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .................................... 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN..............................................… 6 RISKIENHALLINTA ..............................................………………………………………… 6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .............................................................. 10 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....................................................….. 16 ASIAKASTURVALLISUUS .....................................................................….. 19 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY ..........................…..……………………………...21 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA ............................................……….. 23 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .............................................…….. 23

**1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot**

**Palveluntuottaja**

ViaDia Hämeenlinna ry / Hämeenlinnan vapaaseurakunta

käyntiosoite:

Lukiokatu 15 D

postiosoite:

Sibeliuksenkatu 17, 13100 Hämeenlinna

hmlvapis@gmail.com

**ViaDia Hämeenlinna ry:n Y-tunnus**

2689145-4

**Toimintayksikön nimi**

Sosiaalinen kuntoutus, kuntouttavan työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus

**Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Kuntouttava työtoiminta (20 hlöä)

Työ- ja päivätoiminta

Säännöllinen ruoan jakaminen (valmistelevat tehtävät ruoanjakoon ja loppusiivous)

Ruokakassien jakaminen (kaupasta saatujen tuotteiden sisääntuonti, linjastojaottelu, ruokakassien täyttö ja niiden jakaminen)

Sosiaali- ja palveluohjaus

Asiakasohjaus ja neuvonta kuntoutettaville (moniammatillinen yhteistyö)

Avoin ryhmätoiminta

Kuntoutettaville

Yksikköön tulevat vierailut (työnohjaus, toimintaterapia, naisille suunnattu ryhmä)

Ruoka-apu

Säännöllinen ruoanjako kolme kertaa viikossa (oma väki + muut asiakkaat 40 per kerta)

Yksikkö toimii Hämeenlinnan seudun hyvän tahdon ruokajakeluverkoston yhtenä ruoka- aputoimijana.

HTR:n kautta ruoka-avun tarpeessa oleville ruokakassien jako (kerran viikossa Hämeelinnassa 180 kappaletta, kerran kuukaudessa Iittalassa 60 kappaletta)

Kerran viikossa jaettavien ruokakassien yhteydessä tehdään myös ns. diakoniaruokakasseja (20 per kerta), jotka toimitetaan tarvitsijoille

Samaria Group vastaa kylmäjakelu- ja elintarvikekuljetuksesta sekä välivarastoinnista

**Toiminnasta vastaavan henkilön nimi**

Jukka Pulkkinen

Puhelin: 050 556 7754

Sähköpostiosoite: jukka.pulkkinen@svk.fi

**2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

**Yksikön toiminta-ajatus**

Osana sosiaalista kuntoutusta kuntouttavan työtoimnnan toiminta-ajatuksena on tukea ja edistää asiakkaiden työ- ja toimintakykyä.

* Mielekäs tekeminen
* Osallisuus, sosiaaliset kontaktit
* Yksilökeskustelut, ryhmätyöskentely
* Arjen ja elämänhallinta

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

ViaDia Hämeenlinna ry:n kuntouttava työtoiminta toteutetaan Hämeenlinnan vapaaseurakunnan yhteydessä. Seurakunnan näyn *”Sinun parhaaksesi-välittäen ja palvellen”* pohjalta halutaan toiminnassa huomioida seuraavat tavoitteet:

* **Kasvua tukeva**
* **Yhteyteen rohkaiseva**
* **Palveluun kannustava**

**Arvot, jotka ohjaavat päivittäistä toimintaa**

*1. Luotettavuus 2. Kasvu 3. Vaikuttavuus*

Luotettavuus: arvostus, tasa-arvoinen/yhdenvertainen kohtaaminen

Kasvu: itsensä hyväksyminen ja arvostaminen, uusia näkökulmia elämään

Vaikuttavuus: yhteisen toiminnan tulos: parempi toimintakyky ja hyvinvointi

***Toimintaperiaate***

Päästäksemme asetettuihin tavoitteisiin ja elääksemme todeksi arvot, rakennamme määrätietoisesti kumppanuutta. Kolmen K:n läpäisemänä toiminnassa tähdätään aitoon kohtaamiseen, toisen reiluun kunnioittamiseen ja rohkeaan kannustamiseen.

Toiminnassa halutaan nähdä kolmen S:n mukaista tekemistä eli toiminnan tulee olla selkeää, suunnitelmallista ja sujuvaa.

Kolmen K:n toteutuminen synnyttää kasvua ja kolmen S:n toteutumisen myötä kokonaisuus on ”siistiä”, jolloin mukana olevat kokevat toiminnan vaikuttavuuden. Tavoitteena on tukea asiakkaiden toimijuutta ja edistää sen kasvua.

**3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

**Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet**

Yksikön työntekijät ja kuntoutettavat sekä ViaDia ry:n hallitus

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot**

Jukka Pulkkinen puh. 050 556 7754, jukka.pulkkinen@svk.fi

Arto Kortemaa puh. 040 051 18300, arto.kortemaa@svk.fi

**Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys**

Omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään työntekijöiden toimesta, jos sosiaalipalvelujen ohjeistuksissa tulee muutoksia.

Vastuuhenkilön vaihdoksen yhteydessä tehdään myös päivitys.

Muutoin lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään vuosittain ennen vuoden vaihdetta.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma pidetään esillä yksikön ilmoitustaululla ja se on myös nähtävillä Hämeenlinnan vapaaseurakunnan verkkosivulla [www.hmlvapis.fi](http://www.hmlvapis.fi/).

**4 Riskienhallinta**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakkuus on monipuolista, koska yksikön kuntouttavassa työtoiminnassa ollaan kuntoutettavien lisäksi tekemisissä sekä vapaaehtoistyöntekijöiden että kadulta tulevien kanssa lähes päivittäin.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta palveluun liittyviä riskitekijöitä. Sekä kuntoutettavien että vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa on luotu ja luodaan yhteisiä pelisääntöjä. Ne on kirjattu ylös ja niistä keskustellaan tietyin väliajoin yhteisissä viikoittaisissa kokoontumissa, kuten Breikki ja Juoruvartti.

Pelisääntöjä noudattaen vähennetään keskinäisiä ristiriitoja ja riskitekijöitä. Samoin yhteisellä turvallisella toimintakulttuurilla vaikutetaan pitkälti siihen, kuinka kohtaamiset sujuvat ruoka-apuun turvautuvien suhteen.

Sekä kuntoutettavien että kadulta tulevien joukossa on yksilöitä, joilla on päihderiippuvuus ja/tai mielialan vaihteluja. Heidän päiväkohtainen kuntonsa vaikuttaa pitkälti siihen, millaiseksi päivät muodostuvat. Tarvittaessa uhkaa aiheuttavat henkilöt ohjeistetaan poistumaan toiminnan piiristä.

Toiminnan sisällä pyritään rakentamaan avoin ja turvallinen ilmapiiri, jotta avoimella vuorovaikutuksella voidaan vaikuttaa päivän kulkuun. Esiin tuleviin epäkohtiin ja riskitekijöihin puututaan. Suunnitelmallisella toiminnalla halutaan jo ennakoiden vaikuttaa mahdollisten haittatapahtumien syntyyn.

Tapahtuneet virhe- ja haittatoiminnot kirjataan ja niitä analysoidaan. Sen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia ja mietitään erilaisia ratkaisumalleja, joilla ennakkoon voidaan minimoida riskien toteutumista.

Työyhteisön halutaan olevan avoin ja turvallinen, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat voivat tuoda esiin asiakasturvallisuuteen ja laatuun liittyviä epäkohtia.

**Luettelo riskitekijöistä**

* avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi
* asiakkaan asiaton kohtelu
* riittämätön henkilöstömitoitus
* sovittuja pelisääntöjä ei noudateta
* sosiaaliset tekijät (sekä toimijoiden ja että palvelun vastaanottavien mahdollinen keskinäinen ristiriita, syyttely, härnääminen, mustamaalaaminen)
* vääränlaiset toimintatavat (itsemääräämisoikeuden rajoittaminen)
* päihteet/päihdekäyttäytyminen
* ulkoinen uhka: ns. päivän kunto (ruoka-apuun tulevat)
* toimintaympäristö (keittiö, laitevika, kuumat tuotteet, terävät kulmat)
* ruokahuollon omavalvontasuunnitelman laiminlyönti
* kylmäsäilytysketjun katkeaminen
* epäkuranttien tuotteiden jakaminen
* jaettavan ruoan lämpötilahallinnan laiminlyönti
* kylmäkalusteiden kunnossapidon laiminlyönti
* kylmäsäilytyksen säilytysohjeiden laiminlyönti

**Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista**

* yksikön pelastussuunnitelma, turvallisuusohjeet
* perehdytyssuunnitelma
* yksikön omat pelisäännöt
* sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje
* siivoussuunnitelma
* ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
* ruokaviraston ohje 17068/2

**4.1 Riskienhallinnan vastuut**

Työntekijöiden tulee huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että yksikön toiminnassa mukana olevilla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Vastuuhenkilön ja työryhmän vastuulla on henkilöstön (kuntoutettavat, vapaaehtoistyöntekijät) riittävä perehdytys toiminnan asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia kaikilta yksikön toiminnassa mukana olevilta. Jokaisella on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Yksikön kaikilta toimijoilta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä turvallisen ja laadukkaan palvelun tarjoamiseen.

**4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi**

Yksiköllä ei ole käytettävissä HaiPro/Wpro-järjestelmää eikä myöskään ole päivittäistä dokumentointia johonkin tiettyyn järjestelmään, kuten vaikkapa Nappula.

Yksikön toiminnassa mukana olevat ilmoittavat suullisesti havaitsemansa epäkohdat/riskitekijät ja/tai tapahtuneet haitat. Ne kirjataan ylös ja ne analysoidaan sekä niihin puututaan.

**Yksikön riskien arviointi**

Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden ja haittatapahtumien pohjalta laaditaan toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi.

**Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§ velvoittaa palveluntuottajan ja henkilökunnan välittömästi ilmoittamaan salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos he tehtävissään huomaavat asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneita tapahtumia, vahinkoja tai vaaratilanteita sekä muita sellaisia puutteita, joita ei ole kyetty korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen ja/tai psyykkinen).

**4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Keskustelussa halutaan selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta jatkoa ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista.

Menettelytapojen muutoksella ja korjaavilla toimenpiteillä voidaan ennaltaehkäistä vastaavanlaisten tilanteiden toteutuminen tulevaisuudessa. Tehdään niistä kirjaus Omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, niin asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta.

**4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle**

Yksikön henkilöstölle tiedotetaan muutoksista omissa säännöllisissä kokoontumisissa ja tehdään niistä kirjaus. Muutokset päivitetään yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Yhteistyötahoja tiedotetaan, jos siihen nähdään tarvetta.

**5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

**5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu**

**Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit**

Palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalihuollon työntekijä arvioi henkilön avun ja tuen tarpeen. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Selvityksen yhteydessä kiinnitetään huomio toimintakyvyn palauttamiseen ja sen edistämiseen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kirjataan henkilön toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Selvitys tulee toteutua siten, että henkilö ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Hänelle kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa.

Palvelutarpeen arviointi tulee tapahtua asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

**Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin**

Palveluiden tarpeen arvioinnin pyyntö tai tarve alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan läheisen tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

**Asiakassuunnitelman tai hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta**

Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkailla on henkilökohtainen aktivointisuunnitelma, johon palvelu perustuu (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001). Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla voi olla asiakassuunnitelma, josta vastaa asiakkaan omatyöntekijä sosiaalisesta kuntoutuksesta tai aikuisten sosiaalipalveluissa.

Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaan kanssa pidetään seurantapalaverit, joiden pohjalta arvioidaan palvelutarpeen jatkotarve ja/tai muutostarve palvelun sisällön suhteen.

Yksiköllä ei ole käytettävissä asiakastietojärjestelmää, mutta asiakkaan suostumuksella hänen henkilötietojaan ja arjen hallintaan liittyviä tietoja on kirjattu Asiakastietolomakkeeseen.

Asiakastietolomakkeesta näkee esimerkiksi asiakkaan asiakashistoriaa, käynnisssä olevat hoitotoimenpiteet ja kotiin/asumiseen liittyviä tietoja, kuten pienkoneet ja irtaimisto/kunto. Näiden pohjalta tiedetään asiakkaan tarve saada esimerkiksi sohva ja/tai vuodevaatteita. Näillä tiedoilla on tarkoitus auttaa arjen sujuvuutta. Asiakasta voidaan auttaa hankkimaan jokin tarvittava laite, esimerkiksi kodin pienkone.

Yksikössä käydään säännöllisiä yksilökeskusteluja asiakkaiden kanssa, joissa huomioidaan yllä mainittuja tarpeita, asetettuja tavoitteita ja toteutumia. Näiden pohjalta voidaan tehdä tarvittavia toimenpiteitä.

Suunnitelman toteutumisen arviointia ja päivitystä tehdään yhdessä asiakkaan, sosiaalihuollon työntekijän (sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja), TE-toimiston omavalmentajan ja yksikön vastuuhenkilön/työryhmän kesken.

**Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-,palvelu-,kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmiin**

Kuntouttavassa työtoiminnassa toimintayksikön vastuuhenkilö on tietoinen asetetuista tavoitteista ja on mukana omalta osaltaan arvioinneissa ja laadinnoisssa. Hän ja muut asiakkaan vastuuhenkilöt vastaavat tavoitteiden konkretisoinnista asiakkaan kanssa tapahtuvassa toiminnassa sekä tarvittavasta tiedottamisesta ja yhteistyöstä yksikön työryhmän ja muun verkoston kesken.

Yksikön työryhmässä käsitellään sekä asiakkaan aktivointisuunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden että muun sovitun ostopalvelun tavoitteiden toteumaa. Tehdään tarvittavia muutoksia.

**5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat**

**Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen**

Ei lakisääteisiä määräaikoja

**5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus.

Yksikön työryhmän tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemäärämisoikeuteen liittyviä asioita**

Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan monella tavoin yhdessä tekemisen kautta. Asiakkaat osallistuvat oman palvelunsa ja yksikön toimintaprosessien kaikkiin vaiheisiin yhdenvertaisina toimijoina.

Asiakkaille tehdään näkyväksi vaikuttamisen-mahdollisuuksia niin yksikön toiminnassa kuin asiakkaan omassa elämässä sekä yhteiskunnassa.

Niihin osallistumista tuetaan yksikön toiminnassa avaamalla asiakkaille erilaisia vaikuttamismahdollisuuksia omaan työtoimintaansa ja sen sisältöön sekä määrään. Motivoinnin kautta heitä autetaan näkemään, miten he voivat ottaa tehtävistä enemmän vastuuta ja kokeilla jonkin tehtäväalueen kokonaisvastuun ottamista tietylle ja sovitulle ajalle.

**Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Jos asiakas ei ole riittävän toimintakuntoinen, hänet ohjataan siltä päivältä pois palvelusta ja tarvittaessa hänen tarvitsemansa hoidon piiriin. Keskustellaan asianomaisen kanssa jälkikäteen toteutuneesta menettelystä ja käydään läpi perusteet menettelyyn.

**5.4 Asiakkaan kohtelu**

**Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Yksikön työryhmän kokoontumisissa muistutetaan ammatillisen toiminnan merkittävyydestä. Säännöllisten keskustelujen myötä tunnistetaan asioita, joilla voidaan vaikuttaa siihen, ettei yksikössä toimittaisi epäasiallisesti.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Kun todetaan, että toinen asiakas/ruoanhakija käyttäytyy epäasiallisesti toista henkilöä kohtaan, vuorossa olevat työntekijät/henkilöstö puuttuvat tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

Kun työntekijä/vapaaehtoistyöntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön vastuuhenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

**Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne**

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa kuullaan muitakin tilanteessa mukana olleita. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään (ei virallinen järjestelmä) ja seuranta-asiakirjaan. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian, mutta viimeistään kahden viikon sisällä.

**5.5 Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Yksikön asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnnan, laadun ja omavalvonnan suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin, muun muassa yhteisten yksikön kokoontumisten, kuten Breikin ja Juoruvartin kautta. Palaute pystytään antamaan suoraan kasvotusten ja/tai sovittuina aikoina toimistossa.

**Asiakaspalautteen antaminen**

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa voidaan keskustella kasvotusten yksikön vastuuhenkilön ja/tai tarvittaessa seurakunnanjohtajan kanssa ja/tai molempien läsnäollessa.

**Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä.

Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja hyödynnetään pidemmällä aikavälillä yksikön toiminnan kehittämisessä sekä palveluverkoston kehittämisessä ja johtamisessa.

**5.6 Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön vastuuhenkilön ja/tai seurakunnanjohtajan kanssa.

**Sosiaalihuollon muistutus**

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies.

Muistutus käsitellään toimintayksikössä. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaa on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annettava vastaus pitää olla ymmärrettävä, selkeäkielinen ja sävyltään asiallinen, eikä saa sisältää vierasperäisiä sanoja. Muistutukseen annettavassa vastauksessa keskeiset tapahtumat kuvataan aikajärjestyksessä tiivistetysti, ja siinä vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin. Hyvä vastaus sisältää arvion siitä, onko toimittu oikein. Lisäksi on syytä arvioida,onko toimintayksikössä tarpeen ryhtyä kehittämistoimenpiteisiin ja jos on, niin minkälaisiin ja millä aikataululla.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

**Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta**

Muistutuksen voi tehdä sähköisellä lomakkeella (Hoitoon\_palveluun\_ ja \_kohteluun\_ liitva muistutuslomake\_Oma\_Hame\_2024.pdf) tai vapaamuotoisesti.

Muistutukset lähetetään sähköisesti turvapostilla Oma Hämeen kirjaamoon (https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi) ja/tai toimitetaan Kanta Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon postitse:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sibeliuksenkatu 2

13100 HÄMEENLINNA

**Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä**

Yksikön vastuuhenkilö ja/tai seurakunnanjohtaja käsittelee ja/tai he yhdessä käsittelevät muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen hän/he selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko henkilöstön kanssa. Sitä kautta saadaan kokonaiskuva tilanteesta ja tilanteeseen johtaneista seikoista.

Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilöstöä ja kirjataan muutokset toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

**Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Pikassos Oy

Sosiaaliasiamies Satu Loippo

puhelin 050 599 6413

satu.loippo@pikassos.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtävät:

* neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
* avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
* tiedottaa asiakkaan oikeuksista
* toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
* seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain

**6 Palvelujen sisällön omavalvonta**

**6.1 Hyvinvointia, kuntotutumista ja kasvua tukeva toiminta**

**Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Toimintamme tähtää asiakkaan sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin toipumiseen ja kohentumiseen. Toiminta määrittyy aktivointisuunnitelmassa kirjattujen tavoitteiden ympärille. Keskeisenä tehtävänä on saada asiakas näkemään oman arvonsa ja mahdollisuutensa vaikuttaa oman elämänsä suuntaan. Toiminnalla halutaan kasvattaa osallisuutta omaan työskentelyyn ja lisätä aktiivista toimijuutta.

Asiakas voi itse vaikuttaa työskentelyynsä ja häntä kannustetaan tuomaan esiin omia ajatuksiaan ja näkemyksiään oman arkensa mielekkyyden nostamiseksi ja hyvinvointinsa vahvistamiseksi.

Asiakasta kannustetaan terveisiin elämäntapoihin ja tuetaan löytämään hänelle soveltuva harraste.

Erilaisilla yksikön yhteisillä viriketapahtumilla, kuten kevättalven laskettelureissu, asiakasta innostetaan liikunnallisuuteen ja kokeilemaan rajojaan.

**Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa työtoimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista ja toimintakykyä seurataan päivittäin tekemällä havaintoja asiakkaan voinnista ja toimintakyvyn muutoksista. Havainnot ja arviot sekä asiakkaan kanssa käydyt keskustelut kirjataan pääkohdittain.

Edellä mainittujen pohjalta seurantapalavereissa tehdään tarkempia arviointeja ja jatko/muutostoimenpiteitä. Seurantapalavereihin asiakkaan ja yksikön vastuuhenkilön lisäksi osallistuu sosiaalityöntekijät ja TE-toimiston omavalmentaja.

**6.2 Ravitsemus**

**Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Yksikön toiminnassa ruokailu järjestyy jokaisena viikon arkipäivänä koululta saatujen ylijäämäruokien turvin. Yksikössä on myös valmistuskeittiö, joten mahdollisuus ruonlaittoon on olemassa. Aamuisin kahvin ja teen lisäksi on tarjolla pientä purtavaa.

Kuntoutettavat keittävät joka aamu kahvin ja teen, ja välillä joku heistä paistaa lisukkeeksi kananmunia. Toisinaan he leipovat arkisia kahvihetkiä varten ja/tai viikonlopun kirkkokahveja varten. Etenkin koulujen loma-aikoina he tekevät lämpimän ruoan.

Kuntoutettavat ja vapaaehtoistyöntekijät saavat tehdä itselleen kaksi ruokakassia viikottain tuotteista, joita saadaan kaupasta yleistä ruokakassijakoa varten.

**Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Huolehditaan, että kuntoutettavat ruokailevat säännöllisesti yksikössä. Tehdään välillä oma salaatti, jos ylijäämäruokaan ei sisälly sitä. Huomioidaan erilaiset ruokavaliot ja ruoka-allergiat.

**Ruokailuajat ja ruokailutilanteet**

Kouluilta haetaan ylijäämäruokaa kolme kertaa viikossa (maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin). Oma väki (kuntoutettavat, vapaaehtoistyöntekijät) ruokailee ennen yleistä ruoanjakoa. Yleinen ruoanjako toteutuu klo 13.00.

**6.3 Hygieniakäytännöt**

**Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen**

Oman väen kesken huolehditaan käsienpesusta ja yleisen ruoanjaon yhteydessä asiakkaiden tulee käyttää käsidesiä. Käytännettä valvotaan ja muistutetaan ja/tai tiedotetaan.

Keittiössä noudatetaan ruokahuollon ohjeistusta.

Annosteltaessa ruokia pienempiin annoksiin ruokakassien täytön yhteydessä, henkilöstö käyttää kertakäyttökäsineitä. Pöytätasot on puhdistettu ennen tätä toimenpidettä.

**Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy**

Yksikön toimintaan ohjeistetaan osallistumaan terveenä ja erityisesti infektiokausien aikana kiinnitetään tarkemmin huomiota tilojen siisteyteen ja hygieniaan. Toimitaan kulloisenkin yleisen ohjeistuksen mukaisesti.

**Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

Yksikössä noudatetaan siivousohjelmaa, johon on määritelty päivittäiset ja harvemmin siivottavat kohteet. Pyykit hoidetaan viikottain.

**6.4 Terveyden ja sairaanhoito**

**Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen**

Muistutetaan asiakasta menemään sovitusti hammashoitoon ja/tai terveydenhoitoon. Kiireettömän hoidon tarpeessa olevaa kehotetaan ottamaan yhteys terveydenhuoltoon.

Yksikön ilmoitustaululla on ohjeet kiireellisten tapausten varalle. Työtapaturmien osalta toimitaan ohjeistuksen mukaisesti.

**Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Asiakkaiden terveyttä edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen ja hoitotahojen kanssa.

**Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö**

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovituilla verkostoilla; perusterveydenhuolto ja mielenterveys- ja päihdepalvelut. Muistutetaan asiakasta käymään säännöllisesti korvaushoidossa K-klinikalla.

**6.5 Lääkehoito**

**Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys**

Toimintayksikössä ei vastata asiakkaiden lääkityksestä, eikä säilytetä lääkkeitä, joten ei ole tarvetta lääkehoidon suunnitelmalle.

**6.6 Asiakasvarat**

**Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta**

Ei liity kuntouttavan työtoiminnan palveluihin.

**6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

**Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa**

Muihin palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajiin otetaan yhteyttä tarpeen mukaan ja heidän kanssaan pidetään sovitusti seurantapalaveri itse kunkin asiakkaan osalta. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan toimijuutta.

**7 Asiakasturvallisuus**

**Turvallisuuden vastuut yksikössä**

Päävastuu toimintayksikön asiakasturvallisuudesta on yksikön vastuuhenkilöllä ja seurakunnan- johtajalla.

**Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikössä seurataan asiakkaan tai hänen läheisensä arjen sujuvuutta lähes päivittäin. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä muihin viranomaistahoihin ja toimijoihin ja arvioida tarvetta toimenpiteeseen. Tarpeen mukaan voidaan tehdä huoli-ilmoitus.

Yksikössä on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Niitä päivitetään tarpeen mukaan. Yksikössä pidetään turvallisuuskävelyitä säännöllisesti. Tarvittaessa ollaan palo- ja pelastusviranomaisiin yhteydessä.

**Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi**

Ensiapu- ja alkusammutustaitoja päivitetään säännöllisesti.

**7.1 Henkilöstö**

**Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne**

Yksikön vastuuhenkilöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Hänellä on riittävä työkokemus ja sosiaalihuollon tuntemus.

Hänen tukenaan on lähiesimiehenä Hämeenlinnan vapaaseurakunnan seurakunnanjohtaja.

Kuntoutettavat ja vapaaehtoistyöntekijät mahdollistavat säännöllisen ruoka-avun toteutumisen yhdessä työntekijöiden kanssa.

**Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Yksikössä ei ole sijaisia. Yksikköön voi tulla ammatillisessa koulutuksessa olevia opiskelijoita työharjoitteluun.

Parhaillaan yksikössä on Ammattiopisto Tavastian kautta aikuisopiskelija työharjoittelussa. Koulutussopimuksen mukaisesti opiskelijan työpäivä on 7 h kestoinen viitenä päivänä viikossa.

**Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Se varmistetaan järkevällä työaikasuunnittelulla ja kilpailukykyisellä palkalla.

**Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi niin, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa**

Tavoitteena on, että vastuuhenkilön ollessa yksikössä, hän on kuntoutettavien ja vapaaehtoistyöntekijöiden saatavilla. Vastuuhenkilö priorisoi työtehtävänsä ja sen mukaan mitoittaa kuhunkin tehtävään tarvittavan ajan. Hän suunnittelee ja hallinnoi ajankäyttönsä.

**Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista.

**Lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rektytoinnissa**

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat täysi-ikäisiä.

**Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon ja asiakastyöhön. Yksiköllä on käytössään perehdyttämissuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen toteutuu muun perehdyttämisen yhteydessä.

**Henkilöstön täydennyskoulutus**

Henkilöstön osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja kuntayhtymän strategiaan.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

**7.2 Toimitilat**

**Tilojen käytön periaatteet**

Yksikön tilat ovat pääosin kaikkien yhteisesti käytettävissä, lukuun ottamatta henkilökunnalle osoitetut toimistotilat. Toimistotiloissa voidaan tavata yksittäisiä asiakkaita, mutta useamman henkilön tapaamiset toteutetaan kokoustiloissa.

Yhteiskäytössä olevien tilojen sisustusta ja perusparanteluja tehdään kuntoutettavien työajan puitteissa.

**7.3 Teknologiset ratkaisut**

Asiakkailla on käytettävissään yksikön pöytäkone nettiyhteyksineen ja puhelin asioidensa hoitamiseen työaikansa puitteissa.

**Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen**

Yksikössä ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita.

**8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

**Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen**

Toimintayksikössä ei ole erillistä asiakastietojärjestelmää, eikä yksikössä ole käytettävissä HaiPro -järjestelmää. Asiakkaista ei tehdä päivittäisiä kirjauksia mihinkään kirjaamisjärjestelmään.

Asiakkaiden luvalla heistä on kirjattu henkilötietoja ylös seurantapalavereiden yhteydessä ja yksilötapaamisissa. Nämä tiedot säilytetään lukitussa tilassa.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. 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 tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta.

**Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän ja/tai harjoittelijan perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin.Tarjotaan mahdollisuus osallistua täydennyskoulutuksiin.

**Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä**

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina.

**Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Toimintayksiköllä ei ole nimettyä tietosuojavastaavaa.

**9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

**Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen**

Kiinnitetään huomiota palvelun laatuun ja sisältöön. Huomioidaan toiminnassa asiakasturvallisuus ja tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

Riskienhallinnan suhteen arvioidaan riskit ja pyritään toiminnassa ennakoimaan riskit.

Mahdollisten epäkohtailmoituksien, turvallisuusilmoituksien ja haittatapausten ilmaantuessa, ne käsitellään ja niihin vastataan ohjeistuksen mukaisesti.

Ilmenneisiin puutteisiin tehdään tarvittavat muutokset. Asiattomaan, kuten epäasialliseen tai loukkaavaan asiakaskohteluun puututaan ja se käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisen kanssa.

Asiakkaan epäasiallisen kohtelun johdosta, tarvittaessa voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia henkilöstöön.

**10 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuuhenkilö Jukka Pulkkinen.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Hämeenlinnan vapaaseurakunnan seurakunnanjohtaja Arto Kortemaa.

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)**

Hämeenlinna 26.2.2024

**Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys**

Jukka Pulkkinen

**Hyväksyjä**

Hämeenlinna 26.2.2024

Hyväksyjän allekirjoitus ja nimenselvennys

Arto Kortemaa

Seurakunnanjohtaja

Hämeenlinnan vapaaseurakunta