



2024

Omavalvontasuunnitelma



Saura-säätiö sr

1733423-4

5.10.2024

Sisällys

| | |
|---|-----------|
| 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot | 2 |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laadinta | 3 |
| 3. Toiminta-ajatus, toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet | 4 |
| 4. Riskienhallinta osana laadukasta valmennustyötä ja omavalvontaa | 6 |
| 5. Asiakkaan asema ja oikeudet | 9 |
| 6. Asiakasturvallisuus, henkilöstö ja toimintaympäristö | 11 |
| 7. Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely | 13 |
| 8. Palveluiden sisällön omavalvonta | 17 |
| 9. Kehittämissuunnitelma | 24 |
| 10. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen | 26 |
| LIITTEET | 28 |
| Liite 1 Tietoturvasuunnitelma | 28 |
| Liite 2 Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (SHL 48§) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (SHL 49§) | 39 |
| Liite 3 Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (612/2000) mukainen muistutus | 40 |
| Liite 4 Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 15§) | 41 |
| Liite 5 Liite 4 Ohjeistus kantelun tekemiseen ja kuvaus kantelumenettelystä | 44 |

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

| | |
|--|---|
| Yksityinen palvelujen tuottaja Palveluntuottaja: Nimi: Saura-säätiö sr. Y-tunnus: 1733423-4 Osoite: Seminaarinkatu 10 98120 Kemijärvi etunimi.sukunimi@saurasaatio.fi www.saurasaatio.fi | Palvelutuotanto: Hyvinvointialue: Lapin hyvinvointialue Kunta: Kemijärvi |
| Toiminnasta vastaava henkilö ma. toimitusjohtaja Jukka Hakola jukka.hakola@saurasaatio.fi 0401590479 | |
| Saura-säätiön valmennushenkilöstö: Yksilövalmentaja Saila Vanhala Yksilövalmentaja (osa-aikainen) Emma Lahtela Työvalmentaja (Kädentaidotpaja) Pirkko Maijala-Niemelä Vastaava työvalmentaja (Kiinteistöpaja) Ilkka Salmela Hanketyöntekijä (OK-hanke) Kari Palojärvi Hanketyöntekijä (50%, OK-hanke), ryhmävalmentaja Taisa Kursukangas Hanketyöntekijä (VaSa2-hanke, hyvinvointilähetötoiminta) Tarja Nurmikumpu-Arola | |

Saura-säätiön palvelut (asiakkaat, joille palvelua tuotetaan) ja asiakasmäärä

Tuotettavat palvelut:

Kuntouttavaa työtoimintaa

Sosiaalihuoltolain 27 d ja e § mukaista työtoimintaa

Sosiaalinen kuntoutus

Nuorten työpajatoimintaa

Osaamispassilla osallisuutta -hanke (yhteistyössä muiden Lapin säätiöiden kanssa)

Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus (alihankintana Eduro-säätiölle)

NUOTTI-valmennus (alihankintana Eduro-säätiölle)

Palvelut tuotetaan yksilö- ja ryhmävalmennuksen sekä työpajatoiminnan muodoissa.

Asiakaskohderyhmään kuuluvat kaikki työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat henkilöt.

Saura-säätiö tuottaa palveluita noin sadalle ihmiselle vuodessa.

Alihankintana ja avustukselle tuotettavat palvelut ja niiden laadun varmistaminen

Alihankintana Eduro-säätiölle Kelan NUOTTI-valmennusta ja Työllistymistä edistävää ammatillista kuntoutusta.

AVI:n avustuksella Nuorten työpajatoimintaa

ESR-rahoituksella hanketoimintaa: Osaamispassilla osallisuutta -hanke, yhdessä muiden Lapin säätiöiden kanssa

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden:

Yhteistyön tekemisellä palveluntarjoajien ja rahoittajien sekä yhteistyökumppaneiden kanssa, yhteistyösopimuksilla, toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä noudattamalla ja tarvittaessa yhteistyön ja yhteisten käytäntöjen ja pelisääntöjen kehittämisellä ja niistä sopimisella

2. Omavalvontasuunnitelman laadinta

Omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu valvontalain (741/2023) 27§:n sekä Valviran antamaan määräykseen (Dnro V42106/2023) 1/2024, jonka mukaan sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavan palveluntuottajan on laadittava toiminnastaan omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja kehittämismenettelystä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt

- ma. toimitusjohtaja Jukka Hakola, jukka.hakola@saurasaatio.fi, 040 159 0479
- yksilövalmentaja Saila Vanhala, saila.vanhala@saurasaatio.fi, 040 575 1880

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toteutumista seurataan ennakoivasti, toiminnanaikaisesti ja jälkikäteisesti omavalvontaohjelman avulla, johon kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Tämä varmistaa, että asiakkaat saavat laadukkaita ja turvallisia palveluja ja se mahdollistaa myös toiminnan kehittämisen. Saura-säätiön työntekijöille annetaan perehdytystä, jotta he ymmärtävät omavalvonnan tarkoituksen ja merkityksen osana asiakasturvallisuuden ja laadun varmistamista sekä jokapäiväistä toimintaa. Toiminnan omavalvontaa toteutetaan yhteistyönä koko henkilöstön kesken.

Miten omavalvontasuunnitelman päivittämisestä on huolehdittu?

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan yhdessä Saura-säätiön henkilöstön kesken vuosittain sekä suunnitelma päivitetään tarvittaessa, mikäli työ ja / tai työtehtävät olennaisesti muuttuvat. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt huolehtivat, että omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kesken tasaisin väliajoin läpi sekä siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajantasainen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma löytyy sähköisenä yhteisistä tiedostoista Google Drivesta sekä kirjallisena kahvihuoneessa olevalta ilmoitustaululta ja perehdytyskansiosta. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Saura-säätiön internetsivuilta osoitteesta www.saurasaatio.fi

3. Toiminta-ajatus, toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Mikä on palveluntuottajan toiminta-ajatus?

Saura-säätiön tarkoituksena on tuottaa palveluita työmarkkinoiden ulkopuolella oleville nuorille, osatyökykyisille, työttömille, määräaikaisella työkyvyttömyyseläkkeellä oleville ja maahanmuuttajille, joiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille on estynyt fyysisten, psyykkisten tai sosiaalisten toiminnan rajoitteiden tai työelämän vaatimuksia vastaavan osaamisen puuttumisen johdosta. Myös kouluttautumiseen tai työhakuun liittyvien valmiuksien puuttuminen ovat asiakkuuksien taustalla vaikuttavia tekijöitä. Toiminnan perimmäisenä tarkoituksena ovat syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden lisääminen. Keskeisinä tavoitteina on parantaa valmentautujien mahdollisuuksia sijoittua koulutukseen tai työhön. Saura-säätiö on siis työhönvalmennuskeskus, jonka tarkoituksena on yksilö-, ryhmä- ja työtoiminnan keinoin tuottaa palveluita, jotka

- valmentavat työelämään ja koulutukseen
- edistävät työllistymistä
- kehittävät osaamista
- vahvistavat kuntoutumista
- tukevat hyvinvointia, arjen- ja elämänhallintaa sekä sosiaalista osallisuutta.

Säätiö tuottaa Lapin hyvinvointialueelle kumppanuus- ja palvelusopimuksella monipuolisia työhön kuntoutuksen palveluita, Lapin aluehallintoviraston avustuksen tuella nuorten työpajatoimintaa sekä Kelalle ammatillisen kuntoutuksen palveluita. Asiakkaat ohjautuvat Saura-säätiölle pääasiassa Työllisyydenhoitoyksikön, Sosiaalityön, Kelan ja TE-palvelujen kautta.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Yksilöllisyys on toiminnan lähtökohta, joka mahdollistaa yksilön tarpeista lähtevän valmennuksen.

Yhteisöllisyys tarkoittaa turvallisen työyhteisön tukea yksilön menestymiselle ja kaikkien voimavarojen käyttöön saamiselle.

Tavoitteellisuus on tietoista suunniteltua toimintaa kohti yhteisesti sovittuja päämääriä.

Vastuullisuus on vastuuta itsestämme, toisistamme ja työyhteisön hyvinvoinnista sekä laadukkaasta toiminnasta.

Toimintälähtöisyys on kyky vastata muuttuvasta toimintaympäristöstä nouseviin haasteisiin ja tarpeisiin.

Toimintaa ja palveluja ohjaavat lait, määräykset ja ohjeet

1. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
2. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Hyvinvointialueista annettu laki (611/2021)
5. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
7. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002), osittaisuudistus (547/2021)
8. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
9. Asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)
10. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
11. Tietosuojalaki (1050/2018)
12. EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 679/2016
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
14. Arkistolaki (831/1994)
15. Perustuslaki (731/1999)
16. Pelastuslaki (379/2011)
17. Työturvallisuuslaki (738/2002)
18. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
19. Tartuntatautilaki (1227/2016)
20. Elintarvikelaki (297/2021)
21. Työtapaturma- ja ammattitautilaki (459/2015)
22. Työttömyysturvalaki (1290/2002)
23. Valvontalaki (741/2023)
24. Nuorisolaki (1285/2006)

Määräykset

- Valviran määräys 1/2024: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys 1/2024 määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys 4/2024 sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten luokittelusta ja sertifioinnista
- THL:n määräys 5/2024 sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten olennaisista vaatimuksista.

Ohjeet

- Sosiaali- ja terveysministeriön ohje VN/33652/2023: Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen.
- Sosiaali- ja terveysministeriön ohje 3/2023: Käyttöoikeuksien soveltamisohje.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 05/2024: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä

4. Riskienhallinta osana laadukasta valmennustyötä ja omavalvontaa

Saura-säätiön toiminnassa ja palveluissa noudatetaan voimassa olevia työturvallisuuden (työturvallisuuslaki 738/2002) ja pelastustoimen lainsäädäntöä (pelastuslaki 379/2011). Riskienhallintaa toteutettaessa huomioidaan myös Työturvallisuuskeskuksen ohjeet. Saura-säätiöllä on olemassa kirjalliset toimintaohjeistukset vaara-, väkivalta-, onnettomuus-, rajoittamis- ja muiden hätätilanteiden varalta. Palo- ja pelastussuunnitelmasta ja sen ajantasaisuudesta vastaa Kemijärven kaupunki, sillä Saura-säätiö on vuokrannut tilat Kemijärven kaupungilta.

Saura-säätiöllä pidetään ensisijaisen tärkeänä, että jokaiselle valmentajalle ja asiakkaalle taataan turvallinen ja terveellinen työskentely-ympäristö, jossa fyysiset psyykkiset ja sosiaaliset riskit ja uhat on huomioitu ja sen kautta minimoitu.

Riskienhallinnalla on olennainen osa laadukkaaseen valmennustyöhön sekä asiakasturvallisuuden lisäämiseen. Säännöllisellä vaarojen ja haittojen tunnistamisella ja arvioinnilla sekä suunnitelmallisella toiminnalla pystytään takaamaan mahdollisimman vähäiset häiriöt toiminnalle ja henkilöille sekä turvallinen työskentely-ympäristö sekä hyvinvoivat työyhteisö ja asiakkaat.

Mikäli havaittuja vaaroja ei voida kokonaan poistaa, on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle (eli riskin suuruus) ja toteutettava toimenpiteet, joilla riski pienennetään hallittavalle tasolle tai poistetaan kokonaan. Suunnitelmallinen toiminta on välttämätöntä epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Saura-säätiön toimenpiteet, joilla turvallisuutta lisätään ja tapaturmia ehkäistään

- Jokainen valmentaja on tehnyt toiminnastaan riskien arvioinnin ja miettinyt miten riskejä ja tapaturmia voidaan välttää ja ennaltaehkäistä. Keskustelua ja arviointia riskeistä, työolosuhteista ja työympäristöstä, käydään läpi säännöllisesti työyhteisön ja esihenkilön kesken sekä niitä arvioidaan osana päivittäistä toimintaa. Samalla mietitään myös niitä toimenpiteitä, joilla riskien toteutumista ja vaikutuksia voidaan minimoida.
- Työolosuhteiden ja työympäristön vaarojen ja haittojen arvioinnissa mukana on myös työterveyshuolto.
- Jokainen on veloitettu niin työntekijä, kuin asiakas tuomaan havaitsemansa epäkohdan ja turvallisuuteen vaikuttavan asian esille.
- Valmentaja puuttuu havaittuihin epäkohtiin sekä fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen vaikuttaviin sekä liittyviin asioihin matalalla kynnyksellä viipymättä.
- Epäasiallista kohtelua ja käytöstä sekä väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa
- Uudet työntekijät ja asiakkaat perehdytetään työhön ja ohjeistuksiin. Tarvittaessa asioita kerrataan ja ohjeistuksia tarkennetaan.
- Tapaturma-, uhka-, onnettomuus-, väkivalta-, vaara- sekä läheltäpiti-tilanteet kirjataan ylös, käydään läpi toimitusjohtajan ja työyhteisön kesken sekä raportoidaan tilaajalle. Samalla mietitään myös kehittämistoimenpiteitä, miten yllä olevia tilanteita voidaan ehkäistä.

- Saura-säätiöllä on mahdollisuus jälkipurkuun.
- Henkilöstön vastualueet on määritelty.
- Toiminnasta on laadittu turvallisuussuunnitelma.
- Hätätilanteiden varalta ohjeistukset ovat selkeästi näkyvillä.
- Säännöllisesti suoritettavat pelastusharjoitukset. Turvallisuuskävely suoritetaan säännöllisesti jokaisen kanssa ja aina uuden työntekijän tai asiakkaan tullessa toimintaan.
- Saura-säätiöllä on riittävä ja lain vaatima ensiapuvalmius. Yleisimpiä ensiaputilanteita käydään läpi ja harjoitellaan säännöllisesti myös asiakkaiden kanssa
- Uudet työntekijät ja asiakkaat perehdytetään laitteiden ja koneiden käyttöön. Tarvittaessa ohjeistuksia ja käyttöä kerrataan. Valmentajan tehtävänä on huolehtia ja varmistua siitä, että asiakas sekä uusi työntekijä osaa käyttää laitteita ja koneita turvallisesti ja oikein.
- Käytössä olevien laitteiden ja koneiden kunnosta pidetään huolta ja niitä huolletaan säännöllisesti. Kunnossapidosta on laadittu erillinen suunnitelma.
- Asiakkaat eivät työskentele yksin ilman valmentajan ohjausta ja läsnäoloa.
- Jokainen valmentaja on suorittanut omassa työssä vaadittavat lyhytkorttikoulutukset. Asiakas voi suorittaa valmennusjakson aikana tarpeen mukaiset ja vaadittavat lyhytkorttikoulutukset.
- Käytössä olevista kemikaaleista on tehty kemikaaliluettelo, joka sisältää myös käyttöohjeet sekä turvallisuusohjeistukset. Valmentajan vastuulla on valvoa kemikaalien oikeaoppista ja tarkoituksenmukaista käyttöä ja säilytystä.
- Saura-säätiö tarjoaa työntekijöille ja asiakkaille tarpeen mukaiset työvaatteet ja suojarusteet.
- Saura-säätiöllä on laadittu yksikkökohtainen tietoturvasuunnitelma. Lisäksi kaikessa toiminnassa huomioidaan tilaajan ohjeistukset, lait, säädökset ja määräykset koskien henkilötietojen käsittelyä, salassapitoa, arkistointia, tietosuojaa ja tietoturvaa. Etäpalvelua toteutettaessa on tärkeää huolehtia tietoturvasta ja osallistujien yksityisyydestä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi turvallisten viestintävälineiden käyttöä ja osallistujien tunnistamista asianmukaisesti.
- Pandemiatilanteessa palveluntuottaja tekee tiivistä yhteistyötä tilaajan kanssa noudattaen paikallisia ja kansallisia ohjeita.
- Palveluntuottajan tilat on arvioitu toimintaan soveltuviksi. Tiloissa turvallisuuteen vaikuttavista epäkohdista ja havainnoista ilmoitetaan välittömästi kiinteistön omistajalle.
- Kiinteistön poistumistiet ja kokoontumispaikka ovat selkeästi merkitty.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on keskeinen osa sosiaalihuollon valvontaa ja asiakkaiden oikeuksien turvaamista. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa, jos se tehtävässään huomaa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus voi koskea esimerkiksi asiakkaan turvallisuutta, hyvinvointia tai oikeuksien toteutumista. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Jos tilanne vaatii, ilmoitus voidaan tehdä myös suoraan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisten palveluntuottajien on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Tämä varmistaa, että kaikki työntekijät ovat tietoisia velvollisuudestaan ja osaavat toimia oikein havaitessaan epäkohtia. Ilmoitukset käsitellään asianmukaisesti ja niihin reagoidaan viipymättä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tilanteen selvittämistä, tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä ja asiakkaan turvallisuuden varmistamista.

Ilmoitusvelvollisuus auttaa varmistamaan, että asiakkaiden oikeudet toteutuvat ja että he saavat asianmukaista ja turvallista palvelua. Tämä on erityisen tärkeää haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille, kuten lapsille, vanhuksille ja vammaisille.

Ilmoitusvelvollisuus edistää palvelujen laadun parantamista, sillä se tuo esiin mahdolliset epäkohdat ja kehityskohteet. Tämä mahdollistaa jatkuvan parantamisen ja oppimisen organisaatiossa. Kun asiakkaat tietävät, että henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan epäkohdista, se lisää heidän luottamustaan palveluihin ja niiden tarjoajiin. Tämä luottamus on tärkeää asiakassuhteen ja palvelujen vaikuttavuuden kannalta.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskeva ohjeistus sisällytetty tähän suunnitelmaan?

- Kyllä, ohjeistus on suunnitelman erillisenä liitteenä

Onko menettelyohjeessa maininta, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia

- Kyllä

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Työntekijät ovat velvollisia tuomaan esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat, jotta palvelujen laatu ja turvallisuus voidaan varmistaa. Työntekijä kirjaa aina ilmoituksen ylös erilliselle lomakkeelle ja ilmoittaa asiasta Saura-säätiön toimitusjohtajalle. Toimitusjohtaja vastaa tilanteen käsittelystä ja tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Toimitusjohtaja raportoi ilmoituksesta myös hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti kokouksia ja koulutuksia, joissa käsitellään asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita ja päivitetään tietoja ilmoitusmenettelyistä. Tämä auttaa varmistamaan, että kaikki työntekijät ovat tietoisia velvollisuuksistaan ja osaavat toimia oikein. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskien tunnistamiseen ja arviointiin. Tämä voi tapahtua esimerkiksi työpajojen tai riskikartoitusten avulla. Tavoitteena on tunnistaa kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Kun riski tai epäkohta on tunnistettu, toimitusjohtaja tai muu vastuhenkilö käynnistää tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Näihin voi kuulua esimerkiksi prosessien muuttaminen, lisäkoulutuksen järjestäminen tai resurssien lisääminen. Korjaavien toimenpiteiden tehokkuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Tämä varmistaa, että toimenpiteet ovat vaikuttavia ja että vastaavia tilanteita ei pääse syntymään uudelleen.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelee Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Lain soveltamisala kattaa sekä viranomaisen että yksityisen järjestämän sosiaalihuollon, ellei muussa laissa toisin säädetä. Jokaisella asiakkaalla on oikeus laadulliseen, hyvään ja tasapuoliseen palveluun ilman syrjintää ja epäasiallista kohtelua. Asiakasta tulee kohdella hänen vakaumustaan, yksityisyyttään ja ihmisarvoa kunnioittaen. otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ja tavoitteet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Valmennus on suunnitelmallista toimintaa, joka perustuu asiakkaan saamaan päätökseen palvelusta sekä asiakas- tai aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan. Asiakkaalle laaditaan palvelun alkaessa valmennussuunnitelma sekä sopimus palvelusta (laaditaan asiakkaan palveluntuottajan ja tilaajan kesken), joka toimii valmennuksen perustana. Asiakkaalla on oikeus saada päätös ja tehty sopimus palvelun järjestämisestä kirjallisesti. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan heti palvelun alussa yksilöllinen valmennussuunnitelma, johon päätavoite on pilkottu pienempiin, käytännönläheisiin osatavoitteisiin. Valmennussuunnitelmasta käy ilmi myös keinot ja toiminta tavoitteiden saavuttamiseksi.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas täyttää ja allekirjoittaa suostumuslomakkeet, joiden myötä hän antaa suostumuksensa, jotta hänen tiedot voidaan kirjata asiakastietojärjestelmään ja hänen asioissaan voidaan tehdä yhteistyötä tarpeenmukaisten viranomais- ja yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyötä eri tahojen kanssa ei kuitenkaan tehdä ilman asiakkaan suostumusta tai läsnäoloa.

Asiakkaiden suunnitelmat ja sopimukset päivitetään yleensä kolmen kuukauden välein. Sopimus voidaan tehdä joko ennen valmennussuunnitelman laatimista tai sen jälkeen asiakkaan, palveluntuottajan sekä tarvittaessa yhteistyötahon kesken. Valmennussuunnitelma voi päivittyä koko prosessin ajan. Toteutumista seurataan tietyin väliajoin käytävillä yksilövalmennus keskusteluilla, sekä asiakkaan prosessissa mukana olevien valmentajien ja asiakkaan välisillä keskusteluilla.

Asiakkaan kanssa käytävissä valmennuskeskusteluissa pyritään kartoittamaan asiakkaan toiveita ja suunnitelmia tulevaisuuden suhteen. Tarvittaessa keskusteluissa pyritään myös varmistamaan, että toiminta on asiakkaalle mieleistä ja keskustellaan myös asiakkaan etenemismahdollisuuksista ja vaihtoehtoista. Tärkeää on, että asiakkaan ja valmentajan välille on saatu rakennettua luottamuksellinen valmennussuhde. Riittävän ajan varaaminen yksilövalmennuskeskusteluille on tärkeää.

Palvelut ja niihin osallistuminen räätälöidään vastaamaan asiakkaan tavoitteita, tarpeita ja mahdollisuuksien mukaan myös toiveita. Tärkeää on, että järjestetyt palvelut ja toiminta ovat tarkoituksenmukaisia ja tukevat asiakkaan tavoitteita. Palveluita ja toimintaa suunniteltaessa ja järjestettäessä huomioidaan aina asiakkaan etu ja senhetkinen työ- ja toimintakyky sekä voimavarat. Asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluunsa ja sen sisältöön sekä valmennusjakson suunnitteluun. Tarkoituksena on, että asiakas on aktiivinen toimija omassa prosessissaan. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Valmentautujan ja valmentautujan prosessiin osallistuvien valmentajien kesken pyritään käymään aloituskeskustelu mahdollisimman pian valmennuksen alkamisesta. Aloituskeskustelussa käydään läpi valmentautujan perustiedot, suunnitelma, tavoitteet ja toiminta. Valmentautujan sekä valmennus jakson tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, josta tieto on valmentautujan prosessiin osallistuvien valmentajien löydettävissä. Valmennustiimipalavereissa valmentautujan prosessia käydään läpi prosessiin osallistuvien valmentajien kesken. Huomioitavaa on, että valmentautujan asioita käsittelee ainoastaan hänen prosessissaan mukana olevat henkilöt.

Saura-säätiön työntekijät noudattavat salassapitovelvollisuutta. Asiakkaan henkilökohtaisia tietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä tuoda missään tilanteessa ulkopuolisille tai asiakkaan prosessiin osallistumattomille julki. Asiakkaasta asiakastietojärjestelmään kirjatut asiat näkyvät ainoastaan asiakkaan prosessissa mukana oleville valmentajille. Myös asiakkaita ohjeistetaan tästä osana työelämän pelisääntöjen harjaannuttamista. Kaikessa toiminnassa huomioidaan tilaajan ohjeistukset, lait, säädökset ja määräykset koskien henkilötietojen käsittelyä, salassapito, arkistointia, tietosuojaa ja tietoturva. Saura-säätiöllä on laadittu osana toimintaa myös yksikkökohtainen tietoturvasuunnitelma, jota kaikki työntekijät noudattavat.

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Lisäksi asiakkaalla on velvollisuus antaa palvelun järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta saamastaan palvelusta palvelun laadusta tai muista palveluun liittyvistä seikoista sekä ilmoittaa palveluntuottajalle palveluun liittyvästä virheestä tai vahingosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu palveluntuottajan hänelle tuottamasta palvelusta. Muistutukset ja kantelut toimitetaan tilaajalle, joka käsittelee ne viivyttyksettä, pyytää palveluntuottajalta

lausunnon asiaan ja antaa niihin kirjallisen vastauksen kohtuullisen ajan kuluessa. Palautteet ja muistutukset käsitellään myös työyhteisön ja toimitusjohtajan kesken ja asioihin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla.

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemään reklamaatioon ja vahinkoilmoitukseen ilman tarpeetonta viivästystä. Mikäli ne havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin sekä antaa asiakkaalle kirjallisen vastineen viipymättä tai viimeistään kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyyden mukaan. Ilmoitukset ja reklamaatiot käsitellään, dokumentoidaan ja ilmoitetaan tehtyine toimenpiteineen kirjallisesti tilaajalle viipymättä sekä raportoidaan tilaajalle kirjallisesti vuosittain. Muut asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus viimeistään kahden (2) viikon kuluessa niiden saapumisesta.

Asiakkaat täyttävät valmennusjakson päätyttyä palautekyselyn ja Sovari-vaikutus -mittarin. Antamalla palautetta asiakas vaikuttaa palvelujen sisältöön ja kehittämiseen. Palvelusta ja toiminnasta saadut palautteet käsitellään työpaikkakokouksissa ja/tai valmennuspalalvereissa.

Työyhteisössä pidetään huolta hyvästä, positiivisesta ja kannustavasta työilmapiiristä ja epäkohtiin olivat ne kuinka suuria tai pieniä puututaan matalalla kynnyksellä. Saura-säätiön työyhteisö on avoin, keskustelevalle ja toisiaan arvostava. Asioista pystytään aina keskustelemaan ja ratkaisemaan yhdessä. Erytystä huomiota kiinnitetään asiakkaiden kohteluun yhteisön tasavertaisina jäseninä sekä asiakkaita arvostavaan ja kannustavaan kohtaamiseen.

Rajoittamistoimenpiteet

Rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain, jos asiakkaan käyttäytyminen vaarantaa hänen oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden, tai jos hän vakavasti vahingoittaa omaisuutta. Tilanteet, joissa valmentautujan oikeuksia joudutaan rajoittamaan, on perustuttava lainsäädäntöön. Näitä toimenpiteitä tulee käyttää vain viimeisenä keinona ja aina pyritään löytämään muita ratkaisuja tilanteen hallitsemiseksi. Kaikki rajoittamistoimenpiteet tulee dokumentoida tarkasti ja niiden käyttöä tulee seurata säännöllisesti. Tämä varmistaa, että toimenpiteitä käytetään asianmukaisesti ja että ne ovat perusteltuja. Vaikka rajoittamistoimenpiteitä käytetään, asiakkaan perusoikeuksia tulee kunnioittaa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaalle kerrotaan selkeästi, miksi toimenpiteitä käytetään ja kuinka kauan niitä kestää. Saura-säätiöllä on laadittu erilliset kirjalliset ohjeet rajoitustoimenpiteiden varalle ja ne käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi.

6. Asiakasturvallisuus, henkilöstö ja toimintaympäristö

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus on ensiarvoisen tärkeää työpajatoiminnassa, jossa osallistujat voivat kohdata erilaisia riskejä fyysisessä ympäristössä ja työpajojen aktiviteeteissa. Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että työpajaympäristö on turvallinen, riskit hallitaan tehokkaasti ja asiakasturvallisuus on taattu kaikissa tilanteissa. Tämä suunnitelma määrittelee käytännöt, vastuut ja menettelyt, joilla turvallisuusriskit minimoidaan ja mahdolliset vaaratilanteet käsitellään.

Työpajan asiakasturvallisuuden omavalvonnassa noudatetaan seuraavia säädöksiä ja viranomaisohjeita

- Työturvallisuuslaki (738/2002): Velvoittaa huolehtimaan työympäristön turvallisuudesta ja terveellisyydestä
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000): Asiakkaan turvallisuus on osa laadukasta palvelua, ja asiakkaita on suojeltava vahingoilta.

- Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa huolehtimaan siitä, että työpajan tilat ovat turvalliset ja pelastussuunnitelmat ovat ajan tasalla.

Asiakasturvallisuuden varmistamisessa työpajalla noudatetaan seuraavia peruseriaatteita

- Tunnistetaan ja minimoidaan etukäteen kaikki mahdolliset turvallisuusriskeihin liittyvät tekijät työpajaympäristössä.
- Henkilöstö on koulutettu tunnistamaan ja raportoimaan turvallisuusriskejä, ja heillä on selkeät vastuut turvallisuuden ylläpitämisessä.
- Asiakkaille tiedotetaan turvallisuuteen liittyvistä toimintatavoista ja ohjeistetaan toimimaan turvallisesti työpajatilanteissa.
- Työpajan fyysisen ympäristön riskit kartoitetaan säännöllisesti. Tämä sisältää esimerkiksi mahdolliset liukastumis-, kaatumis- tai sähköiskuvaarat. Varmistetaan, että työvälineet, laitteet ja materiaalit ovat asianmukaisesti huollettuja ja turvallisia käyttää.
- Työpajalla tehdään jatkuvaa arviointia työvälineiden ja -menetelmien turvallisuudesta. Esimerkiksi käsityövälineet, sähkölaitteet tai muut työkalut on tarkistettava säännöllisesti
- Asiakkaille annetaan heidän saapuessaan työpajalle turvallisuusohjeistus. Tämä sisältää ohjeet työskentelytapojen, välineiden ja henkilösuojainten käytöstä sekä toimintaohjeet hätätilanteiden varalle. Ohjeet annetaan selkeässä ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Työntekijät varmistavat, että asiakkaat osaavat käyttää työvälineitä turvallisesti ja toimivat asianmukaisten turvaohjeiden mukaisesti.
- Työpajatoiminnassa käytetään selkeitä ja helposti ymmärrettäviä ohjeita, jotka liittyvät turvalliseen työskentelyyn ja ympäristössä liikkumiseen. Lisäksi asiakkaille annetaan tarvittaessa henkilökohtaisia turvallisuusohjeita ja neuvontaa. Asiakkaiden turvallisuutta seurataan jatkuvasti, ja mahdollisiin vaaratilanteisiin puututaan nopeasti.
- Tarvittavat henkilösuojaimet ovat asiakkaiden ja henkilöstön käytettävissä. Kaikille osallistujille annetaan selkeät ohjeet suojaimien käytöstä, ja niiden käyttöä valvotaan. Tiloille ja laitteille suoritetaan säännölliset tarkastukset ja huollot. Työkalut ja laitteet pidetään hyvässä kunnossa ja turvallisina käyttää.
- Asiakkaiden yksilölliset terveydelliset ja toimintakykyyn liittyvät rajoitteet otetaan huomioon. Jos asiakkaalla on erityisiä terveydellisiä tarpeita tai rajoitteita, varmistetaan, että heidän turvallisuutensa on huomioitu esimerkiksi ergonomisissa ratkaisuissa tai tarvittavissa tukitoimissa.
- Työpajatilojen hätäuloskäynnit ja niiden sijainnit ovat selkeästi merkittyjä, ja henkilöstö on perehdytetty pelastussuunnitelmaan. Asiakkaat perehdytetään siihen miten hätätilanteessa toimitaan. Tiloista huolehditaan siten, että esimerkiksi kulkureitit pysyvät vapaina esteistä ja mahdolliset vaaratekijät, kuten kaatumis- ja liukastumisvaarat, ehkäistään ennalta.
- Jos työpajalla tapahtuu poikkeama tai vaaratilanne, siitä tehdään välittömästi ilmoitus vastuuhenkilölle. Kaikki poikkeamat kirjataan ja analysoidaan, jotta voidaan tunnistaa ongelmien syyt ja estää vastaavien tilanteiden toistuminen.
- Vaaratilanteen ilmetessä työntekijät ryhtyvät välittömästi toimenpiteisiin vaaran poistamiseksi tai minimoimiseksi. Jos tilanne vaatii ensiapua tai muita kiireellisiä toimia, työntekijöiden tulee toimia pelastussuunnitelman mukaisesti ja huolehtia asiakkaan turvallisuudesta. Vaaratilanteiden analysoinnin perusteella työpajaympäristössä toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi välineiden uusimista, lisäkoulutuksen järjestämistä tai tilojen muutoksia. Lisäksi turvallisuuteen liittyviä toimintatapoja tarkennetaan tarvittaessa.
- Työntekijät saavat säännöllisesti turvallisuuskoulutusta, joka kattaa työpajan riskienhallinnan, ensiaputaidot ja pelastustoimenpiteet. Työntekijät ovat tietoisia turvallisuuteen liittyvistä vastuistaan ja osata toimia tehokkaasti poikkeamien ja vaaratilanteiden sattuessa.
- Työpajan vastaava työvalmentaja vastaa asiakasturvallisuuden seurannasta ja varmistaa, että turvallisuusohjeita noudatetaan kaikissa tilanteissa. Lisäksi henkilöstö osallistuu aktiivisesti turvallisuuden valvontaan ja mahdollisten riskien havaitsemiseen. Työpajalla toteutetaan säännöllisiä

turvallisuusarvioiteja, joissa tarkistetaan tilojen, välineiden ja työprosessien turvallisuus. Arviointien perusteella tehdään tarvittavat muutokset turvallisuusriskien vähentämiseksi.

- Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta. Asiakkailta on mahdollisuus raportoida havainnoistaan ja ehdottaa parannuksia. Palautetta käytetään turvallisuustoimien kehittämiseen ja riskien ennaltaehkäisy

Henkilöstö

Palveluntuottajalla on riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu suoritetaan ammattitaidolla, hyviä valmennus-, ohjaus- ja kuntoutuskäytäntöjä noudattaen. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä järjestämällä täydennys ja muuta koulutusta. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki 5 § velvoittaa sosiaalihuollon ammattilaisia ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa koulutuksiin osallistuminen ja kouluttautumiseen kannustetaan sekä järjestetään koulutusta mm. oppisopimuskoulutuksena.

Saura-säätiöllä koetaan tärkeäksi, että tarjottu valmennustyö on laadukasta. Saura-säätiön kaikilla työntekijöillä on alalle soveltuva koulutus, joka on tilaajan edellyttämällä tasolla. Saura-säätiöllä työskentelee osa-aikaisen toimitusjohtajan lisäksi viisi (5) henkilöä, joista kaksi on osa-aikaista. Lisäksi kolmella henkilöllä on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus.

Saura-säätiöllä työskentelee 1,5 yksilövalmentajaa, kaksi työvalmentajaa, yksi osa-aikainen ryhmävalmentaja/hanketyöntekijä sekä kaksi määräaikaista hanketyöntekijää.

Asiakastyössä olevalla valmentavalla henkilöstöllä (sekä vastuutyöntekijä että muu henkilöstö) on työtoimintatehtävien perehdyttämiseen ja opastamiseen soveltuva ja riittävä ammatillinen osaaminen, ohjausosaamista sekä kokemusta kohderyhmän kanssa työskentelystä. Ohjausosaamisella tarkoitetaan kykyä ohjata, neuvoa, opastaa ja toimia eri-ikäisten ja taustaltaan erilaisten asiakkaiden kanssa. Asiakkaalle nimettävä vastuutyöntekijä on palvelusuhteessa toimiva ja on koulutukseltaan sosionomi AMK.

Henkilöstön rekrytoinnissa varmistetaan, että työntekijöillä on tehtäviin vaadittava koulutus, osaaminen ja kokemus. Jokaisen työntekijän koulutustausta tarkistetaan (esim. Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki rekisteristä), ja erityistä huomiota kiinnitetään alakohtaisiin pätevyyksiin ja työkokemukseen. Yksilövalmentajalta vaaditaan sosionomi AMK -tutkinto ja työ- ja ryhmävalmentajalta vähintään toisen asteen alalle soveltuva tutkinto. Uudet työntekijät perehdytetään kattavasti organisaation toimintaan, tehtäviin ja omavalvontasuunnitelmaan. Perehdytyksessä käydään läpi myös turvallisuuteen, hygieniaan ja asiakastyöhön liittyvät ohjeistukset.

Sijaisuudet hoidetaan pääsääntöisesti sisäisesti Saura-säätiön työntekijöiden kesken.

Tilat

Saura-säätiön tilat sijaitsevat osoitteessa Seminaarinkatu 10. Kiinteistöstä on Saura-säätiön käytössä hallitilla, jossa on Kädentaidotpaja ja Kiinteistöpujan tukikohta, pukutilat, ruokailutila, sekä kolme toimistotyyppistä tilaa. Saura-säätiön toimitilat sijaitsevat niin, että siihen on mahdollista kulkea julkista liikennettä käyttäen siellä missä sitä on tarjolla. Lisäksi toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden suunnittelussa ja käytössä on otettu huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. Lisäksi tilat ovat esteettömät. Rakennus on Kemijärven kaupungin omistama ja kiinteistöhuollosta vastaa Roikka Oy.

7. Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu, jonka avulla varmistetaan organisaation toiminnan lainmukaisuus ja tietoturvallisuus erityisesti asiakastietojen käsittelyssä. Tämän suunnitelman tavoitteena on taata, että asiakastiedot kerätään, käsitellään, säilytetään ja hävitetään asianmukaisesti, tietosuoja ja tietoturva koskevien lainsäädäntöjen ja määräysten mukaisesti. Suunnitelma on laadittu erityisesti huomioiden EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) vaatimukset ja kansallinen lainsäädäntö, kuten tietosuojalaki.

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen ovat keskeisiä osa-alueita sosiaali- ja terveystietojen laadun ja turvallisuuden varmistamisessa. Asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassapidettäviä tietoja. Asiakastietojen käsittelyn ja kirjaamisen tavoitteena on varmistaa, että tiedot ovat ajantasaisia, luotettavia ja asianmukaisesti suojattuja. Tämä edistää palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä turvaa asiakkaiden oikeudet. Asiakastietojen suojaamisella varmistetaan asiakkaiden oikeus yksityisyyteen ja tietosuojaan. Tavoitteena on luoda toimintamalli, jossa asiakastietojen käsittelyssä varmistetaan tietojen luottamuksellisuus, eheys, saatavuus sekä lainmukaisuus.

Asiakastietojen käsittelyyn liittyy erityisen suuri vastuu, koska niihin voi sisältyä henkilötietoja, kuten nimiä, osoitteita, henkilötunnuksia ja muita yksityisyyden suojaan liittyviä tietoja. Suunnitelmassa kuvataan, miten asiakastietoja käsitellään turvallisesti ja eettisesti, ja siinä määritellään selkeät toimintatavat, joilla taataan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus.

Jatkuva koulutus, säännölliset auditoinnit ja prosessien kehittäminen ovat avainasemassa, jotta asiakastietojen käsittely täyttää tietosuoja koskevat vaatimukset. Organisaation on varmistettava, että kaikki asiakastietojen käsittelyyn osallistuvat tahot ymmärtävät tietosuoja-asetuksen vaatimukset ja noudattavat niitä omassa työssään. Lisäksi asiakkaiden oikeudet on turvattava, ja heidän on voitava luottaa siihen, että heidän henkilötietonsa käsitellään turvallisesti ja luottamuksellisesti.

Keskeiset periaatteet asiakastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä ovat

Luottamuksellisuus: Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain siihen oikeutettujen henkilöiden toimesta.

Tietosuoja ylläpito: Asiakastietojen suojaaminen luvattomalta käytöltä, muuttamiselta ja hävittämiseltä.

Ajantasaisuus ja tarkkuus: Asiakastiedot pidetään ajantasaisina ja virheettöminä.

Tietosuojalainsäädäntö asettaa tiukat vaatimukset henkilötietojen käsittelylle, ja niiden mukaisesti on varmistettava muun muassa seuraavat peruseriaatteen

Lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys: Henkilötietoja käsitellään lain mukaisesti ja läpinäkyvästi. Asiakkaat ovat tietoisia, mihin heidän tietojensa käytetään, ja heille annetaan selkeät tiedot tietojen keruusta ja käsittelystä.

Tietojen minimointi: Henkilötietoja kerätään ja käsitellään vain siinä määrin kuin ne ovat tarpeellisia tarkoituksen saavuttamiseksi. Tämä tarkoittaa, että tarpeettomia tietoja ei kerätä tai säilytetä.

Tietojen oikeellisuus ja ajantasaisuus: Asiakastiedot pidetään aina ajantasaisina ja oikeellisina. Organisaatio varmistaa, että virheelliset tiedot korjataan tai poistetaan viipymättä.

Tietojen säilytyksen rajoittaminen: Asiakastietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen niiden käsittelyn tarkoituksen vuoksi. Säilytysaikojen päättyessä tiedot poistetaan tietoturvalisella tavalla.

Tietojen eheys ja luottamuksellisuus: Tietojen käsittelyssä varmistetaan tietoturvallisuus ja henkilötietojen suojaaminen luvattomalta pääsylvä, tietojen häviämiseltä tai tuhoutumiselta

Tietosuojavastaava: Organisaatio on nimennyt tietosuojavastaavan. Hänen vastaa vastaa siitä, että organisaatio noudattaa tietosuojasääntelyä, antaa neuvoja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa ja toimii yhteyshenkilönä tietosuojaviranomaisiin.

Henkilöstö: Henkilöstö tuntee tietosuojalainsäädännön ja organisaation sisäiset tietosuojakäytännöt. Kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät saavat asianmukaista koulutusta henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä vaatimuksista. Jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on velvollisuus toimia tietosuojaa koskevien lakien ja ohjeiden mukaisesti.

Oikeusperusteet: Asiakastietojen käsittely edellyttää laillista oikeusperustetta. Tyypillisiä oikeusperusteita voivat olla asiakkaan suostumus, sopimuksen täytäntöönpano, lakisääteisen velvoitteen noudattaminen tai organisaation oikeutettu etu. Henkilötietojen käsittelyyn ilman suostumusta on lain edellyttämä peruste, ja suostumus pyydetään kirjallisesti silloin, kun se on tarpeen.

Erityiset henkilötietoryhmät: Erityistä suojaa edellyttävien henkilötietojen (esim. terveys-, uskonnolliset tai poliittiset näkemykset, rikosrekisteritiedot) käsittely on sallittua vain tietyin edellytyksin. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen käsittelyssä noudatetaan lakisääteisiä vaatimuksia, jotka säätelevät erityisten henkilötietojen käsittelyä.

Tietojen käyttötarkoitus: Asiakastietoja käsitellään vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty, eikä tietoja käytetä muihin tarkoituksiin ilman asiakkaan suostumusta. Tiedot voivat liittyä esimerkiksi asiakaspalveluun, laskutukseen, palveluiden tuottamiseen tai lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen.

Kirjaamisen tarkkuus ja ajantasaisuus: Lainsäädäntö, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon alalla, edellyttää, että asiakastiedot kirjataan tarkasti, ajantasaisesti ja selkeästi sekä viipymättä. Kirjattujen tietojen on oltava luotettavia, ja mahdolliset virheet on korjattava viipymättä. Asiakastietojen kirjaaminen perustuu aina todellisiin tapahtumiin, ja sen on vastattava todellista tietoa asiakkaan tilanteesta.

Tietojen jäljitettävyyys: Organisaatio pitää yllä tietojenkäsittelyrekisteriä, josta ilmenee, mitä henkilötietoja käsitellään, kuka niitä käsittelee ja mihin tarkoituksiin. Tämä rekisteri mahdollistaa sen, että tietojenkäsittelyprosesseja voidaan tarkastella ja valvoa tarvittaessa

Tekniset ja organisatoriset suojakeinot: asiakastietojen salaus, pääsynhallinta ja käyttäjien autentikointi, käyttöoikeuksien rajoittaminen vain niille, joilla on työtehtävien mukainen tarve käsitellä asiakastietoja, tietojen varmuuskopiointi säännöllisesti

Organisaatio suorittaa säännöllisiä riskiarviointeja ja arvioi tietojenkäsittelyn turvallisuutta.

Tietojen säilytyksen rajoittaminen ja poistaminen: Asiakastietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen. Laki asettaa joillekin tiedoille erityisiä säilytysaikavaatimuksia, esimerkiksi kirjanpitoa ja terveydenhuollon asiakirjoja koskien. Kun tiedot eivät enää ole tarpeellisia alkuperäisen tarkoituksen saavuttamiseksi, ne poistetaan tietoturvalisella tavalla. Asiakkaalla on myös oikeus pyytää tietojen poistamista ("oikeus tulla unohdetuksi"), mikäli laki ei edellytä niiden säilyttämistä.

Tietoturvapoikkeamien ilmoitusvelvollisuus: Jos organisaatiossa tapahtuu tietoturvaloukkaus, kuten asiakastietojen luvaton käsittely tai tietovuoto, asiasta ilmoitetaan tietosuojaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa loukkauksen havaitsemisesta. Mikäli loukkaus aiheuttaa korkean riskin asiakkaiden oikeuksille ja vapauksille, asiasta on ilmoitettava myös asianomaisille henkilöille ilman aiheetonta viivytyä.

Seuranta, arviointi ja kehittäminen: Omavalvontasuunnitelman noudattamista ja sen vaikutuksia seurataan säännöllisesti, jotta varmistetaan, että asiakastietojen käsittely vastaa lakisääteisiä vaatimuksia ja organisaation omia tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä. Tämä edellyttää seuraavia toimenpiteitä:

Säännölliset auditoinnit ja tarkastukset: Organisaation suorittaa säännöllisiä sisäisiä auditointeja varmistaakseen, että henkilötietojen käsittely on lainsäädännön mukaista. Tarkastukset voivat koskea tietoturvakäytäntöjä, kirjaamisprosesseja, pääsynhallintaa ja henkilöstön osaamista tietosuojakäytännöissä. Tarvittaessa voidaan myös pyytää ulkopuolista arviointia.

Jatkuva koulutus ja tietosuojaan liittyvä osaaminen: Tietosuojalainsäädäntö muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, joten henkilöstön osaamisen päivittäminen on keskeistä. Organisaatio tarjoaa jatkuvaa koulutusta henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan alueilla varmistaakseen, että henkilöstö ymmärtää lakisääteiset vaatimukset ja osaa toimia niiden mukaisesti.

Prosessien kehittäminen ja riskienhallinta: Organisaatio arvioi säännöllisesti asiakastietojen käsittelyyn liittyviä riskejä ja päivitettävä omavalvontasuunnitelmaa tarvittaessa. Jos toimintaympäristö muuttuu tai tietosuojalainsäädännössä tapahtuu muutoksia, prosessit ja tietoturvakäytännöt on päivitettävä sen mukaisesti.

Tietosuoja koskeva vaikutustenarviointi: Kun asiakastietojen käsittelyyn liittyy merkittäviä riskejä, kuten suurten henkilötietomäärien käsittely, erityisten henkilötietoryhmien käsittely tai uusien teknologioiden käyttö, organisaatio tekee tietosuoja koskevan vaikutustenarvioinnin (Data Protection Impact Assessment, DPIA). Tämä arviointi auttaa tunnistamaan ja minimoimaan riskejä ennen tietojen käsittelyn aloittamista. DPIA tehdään erityisesti silloin, kun käsittelyssä on riski, joka voi vaarantaa asiakkaiden oikeuksia ja vapauksia.

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet: Riskien arvioinnin tulosten perusteella organisaatio toteuttaa tarvittavat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet tietoturvariskien minimoimiseksi. Tämä voi sisältää esimerkiksi tietojen salaamisen, pääsynhallinnan tarkentamisen tai henkilöstön lisäkoulutuksen.

Lainsäädäntö, erityisesti tietosuoja-asetus (GDPR), antaa asiakkaille useita oikeuksia heidän henkilötietojensa käsittelyyn liittyen. Organisaation on varmistettava, että nämä oikeudet toteutuvat käytännössä.

Oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä: Asiakkaalla on oikeus saada tietoa siitä, miten hänen henkilötietojensa käsitellään. Tämä sisältää tiedot siitä, mitä tietoja kerätään, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, kuka niitä käsittelee ja miten pitkään niitä säilytetään. Organisaatio tarjoaa selkeän ja ymmärrettävän tietosuojaselosteen asiakkailleen.

Oikeus tarkistaa tiedot: Asiakkaalla on oikeus pyytää pääsyä häntä koskeviin henkilötietoihin. Organisaation on varmistettava, että asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa omat tietonsa ja saada niistä kopio ilman aiheetonta viivytystä.

Oikeus tietojen oikaisuun: Jos asiakas havaitsee, että hänen henkilötietonsa ovat virheellisiä tai puutteellisia, hänellä on oikeus pyytää tietojen oikaisua. Organisaatio tekee tarvittavat muutokset nopeasti ja ilmoitettava asiasta asiakkaalle.

Oikeus tietojen poistamiseen: Asiakkaalla on oikeus pyytää henkilötietojensa poistamista, mikäli niitä ei enää tarvita alkuperäiseen tarkoitukseen tai asiakas peruuttaa suostumuksensa niiden käsittelyyn. Organisaatio noudattaa tätä pyyntöä, ellei lainsäädäntö edellytä tietojen säilyttämistä (esim. kirjanpitolainsäädännön tai potilastietojen osalta).

Käsittelyn rajoittaminen: Asiakas voi tietyissä tilanteissa pyytää, että hänen tietojensa käsittelyä rajoitetaan. Tämä voi olla tarpeen esimerkiksi silloin, kun asiakas kiistää tietojen oikeellisuuden tai vastustaa tietojen käsittelyä.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen: Asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevat tiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja siirtää ne toiselle rekisterinpitäjälle.

Saura-säätiöllä on laadittu yksikkökohtainen Tietoturvasuunnitelma, josta em. tiedot käyvät myös ilmi. Tietoturvasuunnitelma on Omavalvontasuunnitelman liitteenä. Lisäksi toiminnassa noudatetaan Lapin hyvinvointialueen seuraavia ohjeistuksia: Henkilötietojen käsittelyn ehdot, Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät, Henkilötietojen käsittelytoimen kuvaus, Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka, Yleinen tietoturvaliite palveluhankintoihin, Tietoturvan poikkeaman ilmoitusohje, Yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje, Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä, Tietoturva vaatimusten selvitys ja muutosvaikutusten arviointi palvelujen hankintoihin .

Jokainen työntekijä suorittaa vuoden 2024 aikana Granite partnersin Tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.

Saura-säätiön tietosuojasta vastaava henkilö: Jukka Hakola, toimitusjohtaja (ma), p.040 159 0479, jukka.hakola@saurasaatio.fi

Asiakkaiden tietopyynnöt osoitetaan: Saila Vanhala, yksilövalmentaja, 040 575 1880, saila.vanhala@saurasaatio.fi

8. Palveluiden sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonnalla tarkoitetaan systemaattista ja jatkuvaa seuranta ja arviointia, jonka tavoitteena on varmistaa palvelun laadun, turvallisuuden ja lainmukaisuuden toteutuminen. Tämä suunnitelma kattaa palvelun sisällön jatkuvan arvioinnin, varmistaa asetettujen laatutavoitteiden täyttymisen ja tukee toiminnan kehittämistä asiakastarpeita vastaavaksi.

Omavalvonta toimii myös ennaltaehkäisevänä työkaluna, jonka avulla pystytään havaitsemaan poikkeamat ja puutteet ajoissa sekä reagoimaan niihin nopeasti. Tavoitteena on tarjota korkealaatuista, asiakkaiden tarpeisiin ja lainsäädäntöön perustuvaa palvelua. Palvelun sisältö ja toteutus varmistetaan lakisääteisten vaatimusten ja organisaation sisäisten ohjeiden mukaisiksi. Tämä varmistetaan tarkistamalla, että kaikki palvelut toteutetaan voimassa olevien säädösten ja viranomaismääräysten mukaisesti.

Palvelun sisällön omavalvonta on olennainen osa organisaation laatutyötä ja varmistaa, että palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja lainsäädännön vaatimuksiin. Omavalvonnan avulla pyritään varmistamaan palvelun korkea laatu, jatkuva kehittäminen ja asiakastyytyväisyys. Jatkuva seuranta, raportointi ja korjaavat toimenpiteet ovat keskeisiä prosesseja, joiden avulla palvelu vastaa sekä asiakkaiden odotuksiin että viranomaisten asettamiin laatuvaatimuksiin. Organisaation tulee sitoutua jatkuvaan parantamiseen ja varmistaa, että omavalvonta toimii tehokkaasti kaikilla tasoilla.

Palvelun sisällön omavalvonta noudattaa seuraavia keskeisiä säädöksiä ja ohjeita:

- Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon lainsäädäntö: Esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja terveydenhuoltolaki (1326/2010), jotka velvoittavat organisaatiot huolehtimaan palvelujen laadusta ja asianmukaisesta sisällöstä.
- Kuluttajansuojalaki: Palvelun on oltava laadultaan sellaista kuin asiakkaalle on luvattu, ja sen on vastattava sovittua sisältöä.
- Palvelun tarjoamiseen liittyvät laatuvaatimukset: Palveluntarjoajalla on vastuu siitä, että palvelu toteutetaan voimassa olevien säädösten ja viranomaisohjeiden mukaisesti

Palvelun sisällön omavalvonnassa noudatetaan seuraavia peruseriaatteita:

- Laadun varmistaminen: Kaikissa palvelun vaiheissa arvioidaan sen vastaavuutta sovittuihin laatukriteereihin. Tämä sisältää jatkuvan palautteen keräämisen asiakkailta sekä säännöllisen palvelun arvioinnin ja kehittämisen.
- Läpinäkyvyys ja vastuullisuus: Asiakkaille annetaan selkeät tiedot palvelun sisällöstä ja sen muutoksista. Organisaatio ottaa vastuun palvelun tuottamisesta ja sitoutuu avoimeen viestintään asiakkaiden kanssa.
- Jatkuva parantaminen: Omavalvonta toimii välineenä, jonka avulla palvelua kehitetään jatkuvasti. Kerättyjen tietojen ja arviointien perusteella palvelua muokataan ja parannetaan asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Palvelun sisältöä seurataan säännöllisesti seuraavien osa-alueiden osalta:

- Palvelun vastaavuus asiakkaan tarpeisiin
- Palvelun tulee vastata asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, jotka on tunnistettu palvelusuunnitelmassa. Omavalvontasuunnitelman mukaisesti tarkistetaan säännöllisesti, vastaako palvelun sisältö asiakkaan tarpeita ja onko muutoksia tarpeen tehdä.

Palvelun laadun arviointi tehdään systemaattisesti keräämällä palautetta asiakkailta, henkilöstöltä ja yhteistyötahoilta. Vaikuttavuutta arvioidaan mittaamalla palvelun vaikutuksia asiakkaiden hyvinvointiin ja toimintakykyyn. Palveluprosessit arvioidaan säännöllisesti, jotta varmistetaan niiden sujuvuus ja tehokkuus. Prosessien toimivuus varmistaa, että palvelu tuotetaan oikea-aikaisesti ja vastaa asiakkaiden odotuksia.

Palvelun sisältöä ja laatua arvioidaan säännöllisesti yhdessä johdon, henkilöstön ja asiantuntijoiden kanssa. Arviointien perusteella tehdään päätöksiä palvelun kehittämistarpeista ja mahdollisista muutoksista. Asiakaspalautte on keskeinen väline palvelun laadun kehittämisessä. Asiakkailta kerätään jatkuvaa palautetta palvelun sisällöstä, ja sitä hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Palaute kerätään esimerkiksi asiakaskyselyillä, haastatteluilla tai palautekanavien kautta.

Henkilöstön osallistuminen palvelun kehittämiseen on oleellista. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutuksia palvelun sisällön laadun varmistamiseksi ja palveluprosessien kehittämiseksi. Työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua omavalvonnan prosesseihin antamalla palautetta ja kehitysehdotuksia

Omavalvonnan osana pyritään aktiivisesti tunnistamaan palvelussa mahdollisesti esiintyvät poikkeamat. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi palvelun sisällön poikkeamiin sovitusta tai asiakkaan odotusten ylittämättä jäämiseen. Poikkeamista tehdään välittömästi raportti, joka toimitetaan vastuuhenkilölle. Raportin pohjalta käynnistetään poikkeaman käsittelyprosessi, jossa selvitetään poikkeaman syyt ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin ongelman korjaamiseksi. Poikkeaman ilmetessä ryhdytään välittömästi toimenpiteisiin ongelman korjaamiseksi. Tämän lisäksi selvitetään, miten vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä tulevaisuudessa. Poikkeamatilanteista opitaan ja niitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

Organisaatiossa on nimetty vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat palvelun sisällön omavalvonnasta. Heidän tehtäviinsä kuuluu valvoa palvelun laatua, kerätä ja analysoida asiakaspalautetta sekä vastata poikkeamien käsittelystä. Vastuuhenkilöt raportoivat säännöllisesti johdolle omavalvonnan tuloksista ja tarvittavista toimenpiteistä. Kaikilla palvelun toteuttamiseen osallistuvilla henkilöillä on vastuu omavalvonnan noudattamisesta. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan mahdolliset poikkeamat ja puutteet, sekä osallistumaan aktiivisesti palvelun kehittämiseen.

Riskienhallinta on olennainen osa palveluiden sisällön omavalvontaa. Työpajalla voidaan käyttää erilaisia menetelmiä riskien tunnistamiseen ja arviointiin, kuten

SWOT-analyysi: Tunnistetaan palvelujen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

Riskikartoitukset: Käydään läpi palveluprosessit ja tunnistetaan mahdolliset riskit.

Läheltä piti -tilanteiden analysointi: Analysoidaan tilanteet, joissa riski on ollut lähellä toteutua, ja suunnitellaan toimenpiteet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Henkilöstön koulutus ja tiedottaminen ovat keskeisiä tekijöitä omavalvonnan onnistumisessa. Tähän liittyy henkilöstön koulutustarpeiden arviointi, eli tunnistetaan henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeet ja järjestetään tarpeenmukaisia koulutuksia.

Tiedottaminen: Omavalvontaan liittyvistä asioista tiedotetaan henkilöstölle ja asiakkaille.

Koulutusten toteutus: Suunnitellaan ja toteutetaan koulutuksia omavalvontaan liittyvistä aiheista.

Valmennus Saura-säätiöllä

Saura-säätiön palvelut kehitetään vastaamaan asiakkaiden sekä monialaisen verkoston tarpeita. Samalla kehitystyössä huomioidaan ympäristössä, yhteiskunnassa ja yksilöissä tapahtuvat muutokset. Palveluiden tarkoituksena tukea työttömien asiakkaiden kuntoutumista työhön tai koulutukseen. Lähtökohtaisesti palvelut räätälöidään vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Arviointi-, ohjaus-, ja valmennuspalveluiden toteuttamisessa huomioidaan yksilölliset tarpeet, ja ne perustuvat sopimukseen ja luottamukseen sekä tavoitteelliseen toimintaan.

Tavoitteena on saada aikaan aitoja tuloksia valmentautujan arjessa, asiakkaan voimavaraistaminen turvallisessa yhteisössä ja taata asiakkaalle täysivaltainen osallisuus omassa työhönvalmennusprosessissaan asiakkuuden aikana ja sopimuksen päätyttyä turvata asiakkaan jatkosuunnitelmien toteutuminen työhönvalmennuspalvelun keinoin. Toimintaympäristölähtöisyys on toinen säätiön palvelua ohjaava arvo, jonka tarkoituksena on huomioida alati muuttuvan toimintaympäristön tarpeet. Kaikilla toiminnan tasoilla huomioidaan myös kestävä kehityksen periaatteet.

Valmennus jakson tavoitteena on, että siitä muodostuu eheä kokonaisuus, joka auttaa asiakasta eteenpäin. Valmennus on aina suunnitelmallista ja tavoitteellista, jossa keskiössä on asiakaslähtöisyys.

Valmennusjakson tavoitteena on, että siitä muodostuu eheä kokonaisuus, joka auttaa asiakasta tavoitteidensa saavuttamisessa eteenpäin. Valmennus on aina suunnitelmallista ja tavoitteellista, jossa keskiössä on asiakaslähtöisyys. Saura-säätiön valmennuksellisen toiminnan keskeiset elementit ovat: **valmennussopimus ja asiakkaalle määritellyt tavoitteet ja niitä kohti eteneminen, kirjallinen valmennussuunnitelma**, joka määrittelee tavoitteiden mukaiset valmennuksen sisällöt, **arjen dokumentoidut havainnot**, joilla nostetaan esiin asiakkaan arjessa näkyvät kehittymisen askeleet sekä **arviointi ja palautteen anto**.

Monialainen yhteistyö

Monialainen yhteistyö on olennainen osa laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua. Se varmistaa, että asiakas saa tarpeidensa mukaiset palvelut oikea-aikaisesti ja eri asiantuntijoiden yhteistyönä. Monialaisessa yhteistyössä yhdistyvät eri ammattiryhmien asiantuntemus, ja se kattaa niin sosiaali- ja terveyspalvelut kuin myös muut mahdolliset asiakasta tukevat palvelut, kuten kuntoutus-, koulutus- tai työllisyyspalvelut. Omavalvontasuunnitelma varmistaa, että monialainen yhteistyö on suunnitelmallista, sujuvaa ja tukee asiakasturvallisuutta sekä palvelun laatua.

Monialaisen yhteistyön tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa kokonaisvaltaista ja moniammatillista tukea ja hoitoa, joka vastaa hänen yksilöllisiä tarpeitaan, parantaa palveluiden vaikuttavuutta, tehokkuutta ja laatua hyödyntämällä eri ammattiryhmien osaamista, tukea asiakasta siten, että hänen fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen hyvinvointinsa edistyy, edistää asiakasturvallisuutta varmistamalla tiedon sujuva kulku eri toimijoiden välillä.

Asiakastyössä hyödynnetään moniammatillisia tiimejä, joissa on mukana esimerkiksi sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia henkilöitä TE- ja Työllisyyspalveluista, hoitohenkilökuntaa ja muita tarvittavia asiantuntijoita. Tiimin kokoonpano määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Moniammatillinen kokoontuu säännöllisesti arvioimaan asiakkaan tilannetta, vaihtamaan tietoa ja suunnittelemaan toimenpiteitä. Asiakas osallistetaan mahdollisuuksien mukaan näihin tapaamisiin, jolloin hänen toiveensa ja tavoitteensa huomioidaan suunnittelussa.

Monialaisen yhteistyön sujuvuuden takaamiseksi laaditaan selkeät toimintatavat eri organisaatioiden, kuten hyvinvointialueen sosiaalityön, oppilaitosten ja työllisyyspalveluiden, kanssa. Jokainen yhteistyökumppani tietää roolinsa ja vastuunsa asiakkaan tukemisessa. Asiakastietojen siirtyminen eri toimijoiden välillä varmistetaan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Käytetään yhtenäisiä järjestelmiä ja suojattuja viestintäkanavia, jotta tiedot ovat kaikkien tarvittavien ammattilaisten saatavilla, mutta samalla asiakkaan tietosuoja säilyy.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään yksilövalmentaja ja tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija joka varmistaa, että monialainen yhteistyö toimii suunnitellusti. Vastuutyöntekijä seuraa asiakkaan palveluprosessia ja huolehtii siitä, että kaikki tarpeelliset toimenpiteet toteutetaan. Monialaisessa yhteistyössä sovitaan selkeästi eri toimijoiden rooleista ja vastuista. Jokainen asiantuntija vastaa omasta erityisosaamisalueestaan ja sen toteutuksesta

Hygienian ja infektioiden torjunta

Hygienian ja infektioiden ehkäisy ovat keskeisiä tekijöitä asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun ylläpitämisessä. Tämä omavalvontasuunnitelman osio käsittelee käytäntöjä ja toimenpiteitä, joilla varmistetaan puhtaus, ehkäistään tartuntojen leviämistä ja ylläpidetään turvallinen ympäristö sekä asiakkaille että henkilöstölle. Tarkoituksena on varmistaa, että hygieniaan liittyvät riskit tunnistetaan ajoissa ja niihin reagoidaan asianmukaisesti. Tehokas omavalvontasuunnitelma sisältää selkeät käytännöt ja ohjeet, jotka estävät tartuntojen leviämistä, takaavat puhtaan toimintaympäristön ja varmistavat sekä asiakkaiden että henkilöstön hyvinvoinnin. Jatkuva seuranta, henkilöstön koulutus ja asiakkaiden osallistuminen hygieniakäytäntöjen kehittämiseen ovat avainasemassa turvallisen ja puhtaan työympäristön ylläpitämisessä

Hygienian ja infektioiden torjunnan omavalvonnassa noudatetaan seuraavia lakeja ja säädöksiä

- Tartuntatautilaki (1227/2016): Velvoittaa organisaatioita ennaltaehkäisemään tartuntatautien leviämistä ja suojelemaan asiakkaita sekä henkilöstöä.
- Elintarvikelaki (23/2006): Jos toimintaan liittyy elintarvikkeiden käsittelyä, noudatetaan elintarvikelainsäädännön hygieniaääräyksiä.
- Työturvallisuuslaki (738/2002): Vaatii työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden terveellisestä ja turvallisesta työympäristöstä, mikä sisältää hygieniakäytännöt.
- Sosiaali- ja terveysministeriön hygieniaohjeet: Näiden ohjeiden mukaan toimiminen on keskeistä tartuntojen ehkäisyssä erityisesti hoito- ja asiakaspalvelualueilla.

Hygieniakäytännöt ja menettelytavat

Hygienian ja infektioiden ehkäisyssä tunnistetaan keskeiset riskitekijät, jotka liittyvät päivittäiseen toimintaan. Näihin riskeihin kuuluvat esimerkiksi tartuntatautien leviämisen riskit. Asiakkaiden ja henkilöstön terveydentilan seuranta on tärkeää tartuntatautien ehkäisyssä. On huomioitava erityisesti hengitystieinfektioiden, vatsatautien ja muiden helposti leviävien tautien riski.

Hygieniakäytännöt

- Pinnat, työvälineet ja laitteet puhdistetaan ja tarvittaessa desinfioidaan desinfiointi säännöllisesti on taudinaiheuttajien leviämisen ehkäisemiseksi.
- Sekä henkilöstön että asiakkaiden käsien puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota.
- Tilanteissa, joissa asiakkaiden tai henkilöstön terveydentila sitä vaatii, käytetään asianmukaisia suojarusteita.

- Tilat siivotaan säännöllisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään usein kosketeltuihin pintoihin ja saniteettiiloihin. Saura-säätiöllä siivous on hankittu Osuuskunta Uurrolta.
- Yhteiskäytössä olevat työvälaineet ja laitteet puhdistetaan ja tarvittaessa desinfioidaan jokaisen käytön jälkeen.
- Elintarvikkeita säilytetään asianmukaisissa olosuhteissa, ja niiden käsittelyssä noudatetaan tarkkoja hygieniasääntöjä. Kaikilla elintarvikkeita käsittelevillä tulee olla voimassa oleva hygieniapassi.
- Elintarvikkeiden käsittelyssä estämään ristikontaminaatio.

Tartuntatautiin ehkäisy ja seuranta

- Henkilöstön ja asiakkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisesti. Jos ilmenee tartuntataudin oireita (esim. kuume, yskä, ripuli), henkilö ohjataan kotiin ja kehoitetaan ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon.
- Henkilöstöä ja asiakkaita ohjeistetaan jäämään kotiin sairaana tai tartuntataudin oireiden ilmetessä. Poissaoloista ilmoittaminen on tehtävä mahdollisimman aikaisin, jotta tarvittavat toimenpiteet voidaan toteuttaa.
- Jos toiminnassa esiintyy epidemiaa tai muuta laajamittaista tartuntatautiin riskiä, noudatetaan erityisiä varotoimia. Näihin voi sisältyä tilapäiset toimintamuutokset, esimerkiksi ryhmäkokouksien rajoittaminen ja tehostetut desinfiointikäytännöt.
- Tartuntatautiin ehkäisyssä ja seurannassa noudatetaan palvelun tilaajan, terveydenhuollon kansainvälisiä ohjeistuksia

Rokotukset ja terveyden edistäminen

- Työntekijöitä edellytetään ottamaan tartuntatautilain (1227/2016) mukaiset rokotteet
- Asiakkaille ja henkilöstölle tarjotaan tietoa terveyden edistämisestä, kuten hygienian merkityksestä tartuntatautiin ehkäisyssä sekä oikeasta käsihygieniasta.

Poikkeamat

Jos havaitaan poikkeamia hygieni- tai turvallisuuskäytännöissä, ne raportoidaan välittömästi vastuuhenkilölle. Poikkeamat, kuten laiminlyöty käsihygieni- tai siivouksen puutteet, kirjataan ja niihin puututaan välittömästi. Kun poikkeamia havaitaan, ne käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet voivat sisältävät lisäohjeistusta henkilöstölle, siivouksen tehostamista tai laitteiden huoltoa. Hygieniakäytäntöjen toimivuutta arvioidaan säännöllisesti, ja niitä päivitetään tarvittaessa esimerkiksi lainsäädännön tai viranomaisohjeiden muuttuessa. Henkilöstöltä ja asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta hygieniakäytäntöjen toteutumisesta. Suunnitelmallisesti toteutetut sisäiset auditoinnit varmistavat, että hygieniakäytännöt ovat ajan tasalla ja noudatettuja. Auditointien tulokset analysoidaan ja niitä hyödynnetään omavalvonnan kehittämisessä.

Henkilöstön osaaminen ja omavalvonta

Henkilöstön hygieniaan liittyvä osaaminen pidetään ajantasaisena tarjoamalla säännöllistä koulutusta tartuntatautiin ehkäisystä, hygieniakäytännöistä ja poikkeamien hallinnasta. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti organisaation hygieniakäytäntöihin.

Hygienian ja infektioiden torjunnan omavalvonnasta vastaa nimetty vastuuhenkilö, joka valvoo käytäntöjen toteutumista ja päivittämistä. Jokainen työntekijä on kuitenkin velvollinen noudattamaan hygieniaohjeita ja ilmoittamaan poikkeamista. Organisaation johto vastaa omavalvonnan yleisestä seurannasta ja varmistaa, että hygieni- ja infektioiden torjuntakäytännöt ovat ajan tasalla, resursoituja ja lainsäädännön mukaisia.

Ravitsemus

Saura-säätiöllä on olemassa yhteinen taukotila, jossa niin työntekijät kuin asiakkaat voivat ruokailla ja juoda kahvit/teet sekä säilytystilat ja jääkaappi omien eväiden säilytystä varten. Alle 29-vuotiaat nuorten

työpajatoiminnassa olevat nuoret sekä Kelan TEAK:ssa olevat asiakkaat voivat käydä syömässä läheisen ammattioppilaitoksen ruokalassa. Asiakkailla ja työntekijöillä on päivän aikana säännölliset ruoka- ja kahvitauot.

Terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkehoito

Saura-säätiöllä on ohjeistukset terveyden- ja sairaanhoitoon, sekä äkillisten tapaturmien ja onnettomuuksien varalle. Kiireellisissä henkeä ja terveyttä tapauksissa tulee aina soittaa 112. Saura-säätiön jokainen valmentaja on suorittanut ensiapukoulutuksen ja yleisimpiä tilanteita käydään läpi myös asiakkaiden kanssa. Ensiapukaappien ja tarvittavien välinei

Työntekijöiden työterveyshuolto on järjestetty Terveystalolla osoitteessa Saraalakatu 9. Ajan voi varata numerosta 0300600 tai Terveystalo-sovelluksen kautta.

Keskeisimmät numerot ajanvarauksiin asiakkaille

Päivystys

Hyvinvointikeskus Lapponia

020 690 870, Maanantai - Sunnuntai 08:00 - 18:00

Ilta- ja yöaikainen päivystys Lapin keskussairaalassa 016 322 4800

Työttömien terveystarkastus

Terveydenhoitaja 040 120 7599, paikalla maanantaisin ja tiistaisin

Kemijärven terveyskeskus - Lapponian hoitajan puhelinasiointi

Yhteydenotot kaikissa muissa paitsi päivystyksellisissä terveysongelmissa (myös asiakkaiden sairauslomatodistukset) oman tiimin hoitajaan. Tarkista, mihin tiimiin kuulut.

Järvitiimi 040 121 6501

Joutsijärvi, Juujärvi, Kallaanvaara-Sipovaara, Keskusta, Lehtola, Luusua, Pöyliövaara, Raajärvi-Ulkuniemi, Ruopsa, Räisälä

Saariitiimi 040 630 9458

Halosenranta, Narkiperä, Hyypiö-Kuusivaara, Ketola, Isokylä, Javarus, Oinas-Kalkiainen, Kostamo, Soppela, Särkikangas, Leväranta, Tapionniemi, Tohmo, Vuostimo

Kemijärven, Pelkosenniemen, Sallan ja Savukosken **mielenterveys- ja päihdepalvelujen** puhelinasiointi 040 481 1931

Hammashoito

Kemijärven hammashoitola Lapponian ajanvaraus

Voit varata ajan hammashoitolaan soittamalla ajanvarauksen puhelinnumeroon. Puhelu ohjautuu takaisinsoittojärjestelmään, jos emme pysty heti vastaamaan puheluusi. Soitamme sinulle takaisin, jos olet jättänyt meille viestin takaisinsoittojärjestelmän kautta. Päivystysajanvaraus kello 8–9 ja muut asiat kello 13.30–14.30.

Saura-säätiöllä ei toteuteta lääkehoitoa, eikä hoidollisia toimenpiteitä, luukunottamatta ensiapua vaativat toimenpiteet

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Saura-säätiöllä on kaks ensiapukaappia sekä ensiapukaukukset autoissa ja ryhmätoimintoja varten. Tarvikkeista ja laitteista vastaa yksilövalmentaja Saila Vanhala p. 040 575 1880.

Palveluntuottajalla on käytössään myös alkometri. Alkometrin kalibroinnista vastaa vastaava työvalmentaja Ilkka Salmela p. 040 718 8588

Toimintaohjeet kuolemantapauksissa työpajatoiminnassa

Selkeä suunnitelma ja varautuminen auttavat käsittelemään vaikeat tilanteet mahdollisimman rauhallisesti ja ammattimaisesti.

1. Välitön toiminta

- Hätätilanne ja viranomaiset: Jos kuolemantapaus sattuu työpajan aikana, soitetaan välittömästi hätänumeroon 112 ja seurataan viranomaisten ohjeita. Huolehditaan, että paikalle saapuvat viranomaiset saavat kaiken tarpeellisen tiedon.
- Turvallisuus ja ensiapu: Varmistetaan ensin, ettei kukaan muu ole vaarassa. Jos mahdollista, annetaan ensiapua kuoleman toteamiseen asti, mutta vainajaa ei siirretä ilman viranomaisten ohjeita.
- Henkilökunta ja asiakkaat: Tilanne rauhoitetaan ja eristetään tarvittaessa työpajan muut asiakkaat tapahtumapaikasta. Pyritään välttämään panikointia.

2. Viranomaisten tiedottaminen ja selvitykset

- Lähisukulaiset: Kuolemantapauksen käsittely kuuluu aina viranomaisille. He ovat vastuussa omaisten tavoittamisesta ja tiedottamisesta. Työpajatoiminnan henkilökunta ei saa ottaa tätä vastuuta itse.
- Työpaikan johto: Ilmoitetaan tapahtuneesta välittömästi toimitusjohtajalle ja vastuuhenkilöille sekä tarpeen mukaisesti tilaaja sosiaalihuollon viranhaltijalle.
- Mikäli tapaukseen liittyy työpajaan liittyvä tapaturma. Selvitetään mahdolliset vakuutusten kattavuudet ja velvoitteet.

3. Asiakkaiden ja henkilökunnan tukeminen

- Kriisiapu: Kriisiapua järjestetään henkilökunnalle ja asiakkaille. Tarpeen vaatiessa otetaan yhteyttä kriisikeskuksiin tai terveyspalveluihin ja tarjotaan henkistä tukea.
- Jälkipuinti: Tapahtumat käydään yhdessä läpi henkilökunnan ja osallisten / paikalla olleiden asiakkaiden kanssa, kun he ovat siihen valmiita.
- Asiakkaiden ja henkilökunnan tiedottaminen: Jos tapaus koskee koko työpajayhteisöä, tiedotetaan asiasta asiallisesti ja kunnioittavasti. Yksityiskohtia tapahtuneesta ei jaeta.

4. Jatkosuunnitelmat ja toiminnan sopeuttaminen

- Työpajatoiminnan tauottaminen: Tarpeen niin vaatiessa voidaan harkita, pitäisikö työpajan toiminta keskeyttää tilapäisesti tapahtuman käsittelemiseksi. Tämä riippuu tapauksen vaikutuksista yhteisöön ja asiakkaiden kyvystä jatkaa toiminnassa.
- Muistaminen ja kunnioittaminen: Jos kyseessä on yhteisön jäsenen kuolema, voidaan järjestää muistotilaisuus, jossa kunnioitetaan vainajaa ja annetaan osallistujille tilaa käsitellä menetystä.
- Ohjeistuksen päivittäminen: Tapahtuman jälkeen on hyvä arvioida työpajan turvallisuusohjeita ja toimintamalleja, ja päivittää niitä tarvittaessa.

5. Juridiset ja hallinnolliset toimenpiteet

- Kuolemansyöntutkinta: Viranomaiset käsittelevät kuolemantapauksen juridiset seikat, ja kuolemansyöntutkinta hoidetaan heidän toimesta. Huolehditaan, että työpajalla on tarvittavat tiedot dokumentoituina.
- Raportointi ja dokumentointi: Tapahtuneesta laaditaan raportti, johon kirjataan tilanne, toimenpiteet, ajankohdat ja mahdolliset henkilökontaktit. Tämä raportti voi olla tarpeen, jos asiaa tutkitaan myöhemmin.

9. Kehittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman kehittäminen on jatkuva prosessi, joka edellyttää säännöllistä arviointia, osallistumista ja päivittämistä. Kehittämissuunnitelman avulla varmistetaan, että omavalvonta pysyy ajantasaisena ja vastaa sekä lainsäädännön vaatimuksiin että asiakkaiden tarpeisiin. Organisaation tulee sitoutua kehittämistyöhön kaikilla tasoilla varmistaakseen palvelun laadun, turvallisuuden ja tehokkuuden.

Omavalvontasuunnitelman kehittämisen tavoitteena on varmistaa toiminnan jatkuva parantaminen ja ajantasaisuus. Kehittämissuunnitelma auttaa organisaatiota sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin, lainsäädännön vaatimuksiin ja asiakastarpeisiin. Tämä suunnitelma määrittelee toimenpiteet, joilla omavalvontaa kehitetään systemaattisesti ja laadukkaasti, jotta organisaation toiminta pysyy tehokkaana, turvallisena ja asiakkaiden tarpeita vastaavana. Kehittämissuunnitelma perustuu jatkuvaan arviointiin ja palautteeseen, jotka antavat tietoa omavalvonnan toimivuudesta ja mahdollisista kehityskohteista.

Kehittämistarpeiden arvioinnissa otetaan huomioon seuraavat tekijät:

- Asiakkailta saatu palaute palvelun laadusta, turvallisuudesta ja tehokkuudesta. Tämä auttaa tunnistamaan, missä kohtaa omavalvontaa kaipaavaa kehittämistä.
- Henkilöstön tekemät huomiot ja arviot omavalvonnan toteutumisesta työarjessa. Työntekijöiden osallistuminen on keskeistä, koska he toimivat omavalvonnan käytännön toteuttajina.
- Mahdollisten viranomaistarkastusten yhteydessä esille nousseet puutteet ja suositukset kehittämistoimenpiteistä.
- Uudet lait, asetukset ja viranomaisohjeet, jotka vaikuttavat omavalvonnan sisältöön ja toteutukseen.

Kehittämissuunnitelman tavoitteet ovat:

- Parantaa omavalvonnan toimivuutta niin, että mahdolliset poikkeamat ja riskit havaitaan entistä nopeammin ja niihin reagoidaan tehokkaasti.
- Päivittää omavalvontasuunnitelma säännöllisesti vastaamaan muuttuvia säädöksiä ja asiakastarpeita.
- Kehittää toimintamalleja, joissa henkilöstö osallistuu aktiivisemmin omavalvonnan prosessien kehittämiseen.

- Omavalvonnan kehittäminen kohdistuu erityisesti asiakasturvallisuuden parantamiseen ja asiakaskokemuksen jatkuvaan parantamiseen.

Kehittämisen tueksi suunnitellaan seuraavat toimenpiteet:

1. Koulutus ja perehdytys

- Kehitetään henkilöstön osaamista tarjoamalla säännöllistä koulutusta omavalvontaan liittyvistä aiheista, kuten riskienhallinnasta, turvallisuuskäytännöistä ja asiakasdatan käsittelystä.
- Uusille työntekijöille suunnattu perehdytys päivitetään vastaamaan ajantasaisia omavalvonnan tavoitteita ja käytäntöjä. Tämä varmistaa, että kaikki työntekijät ovat tietoisia omavalvonnan vaatimuksista.

2. Omavalvontaprosessien päivitys

- Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti, esimerkiksi vuosittain, ja sitä päivitetään palautteen ja havaintojen perusteella.
- Otetaan käyttöön sähköisiä valvontatyökaluja, jotka helpottavat seurantaa ja raportointia. Tämä voi sisältää esimerkiksi digitaalisten seurantalomakkeiden tai automaattisten hälytysten käyttöönoton.

3. Asiakaspalautteen keräämisen tehostaminen

- Asiakaspalautteen keruuta tehostetaan ottamalla käyttöön sähköiset palautejärjestelmät, joilla varmistetaan, että asiakkaiden näkemykset saadaan kattavasti kerättyä ja analysoituja.
- Asiakastytyväisyyskyselyjä tehdään säännöllisesti, ja niiden tuloksia hyödynnetään omavalvonnan kehittämisessä.

4. Poikkeamien raportointijärjestelmän parantaminen

- Selkeytetään ja yhtenäistetään poikkeamien kirjaamisen käytäntöjä. Tavoitteena on tehdä poikkeamien raportoinnista sujuvaa ja kattavaa, jotta niiden syyt voidaan analysoida ja poikkeamiin reagoida nopeasti.
- Otetaan käyttöön systemaattinen analyysiprosessi, jonka avulla poikkeamat käsitellään ja niistä opitaan. Tämä sisältää myös henkilöstön koulutuksen poikkeamien käsittelystä ja ennaltaehkäisystä.

5. Seuranta ja mittarit

Kehittämissuunnitelman onnistumista seurataan määrittelemällä selkeät mittarit, joiden avulla voidaan arvioida omavalvonnan toimivuutta ja parantuneita prosesseja. Näitä mittareita voivat olla esimerkiksi:

- Tarkastellaan raportoituja poikkeamia ja niiden korjaavien toimenpiteiden onnistumista. Pyritään vähentämään poikkeamien määrää ajan myötä.
- Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset mittaavat palvelun laadun paranemista ja asiakasturvallisuuden tasoa.
- Arvioidaan henkilöstön osallistumista omavalvontaprosessien kehittämiseen ja palautteen antamiseen.
- Seurataan henkilöstölle järjestettyjen koulutusten määrää ja niiden vaikutusta omavalvonnan laatuun.

6. Vastuut ja aikataulu

Kehittämissuunnitelman toteuttamisesta vastaavaksi on nimetty yksilövalmentaja Saila Vanhala sekä ma. toimitusjohtaja Jukka Hakola. Henkilöstön aktiivinen osallistuminen omavalvonnan kehittämiseen on myös keskeinen osa suunnitelmaa. Jokaiselle kehittämistoimenpiteelle nimetään vastuuhenkilö, joka seuraa toimenpiteiden edistymistä ja raportoi tuloksista säännöllisesti omavalvonnasta vastaaville.

Kehittämistoimenpiteiden aikataulu asetetaan realistisesti, ja tavoitteena on, että suunnitellut muutokset toteutetaan seuraavan vuoden aikana, ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan vuosittain.

10. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Saura-säätiön hallitus ja sen vahvistaa toimitusjohtaja.

Omavalvontasuunnitelman vahvistaminen

Kemijärvellä 8.10.2024



Jukka Hakola
toimitusjohtaja (ma)