

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Kuntouttava työtoiminta

#### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
<i>Työtoimintapaikka .....</i>	<i>3</i>
<i>Ammatillinen, työtehtävään liittyvä tuki ja ohjaus työtoimintaan .....</i>	<i>3</i>
<i>Koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta .....</i>	<i>3</i>
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	16

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

Nimi *Oulun Nuorisoseuran Nuorisoseurojen Liitto ry*

Y-tunnus *0983213-7*

Kunta *Oulu*

### **Toimintakokonaisuus**

Nimi *Osnan kuntouttava työtoiminta*

Katuosoite *Kansankatu 53, 3.krs, 90100 Oulu*

### **Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Kuntouttava työtoiminta on tilaajan järjestämisvastuulle kuuluvaa sosiaalipalvelua työttömille työnhakijoille. Asiakas ei ole työsuhteessa työtoimintapaikan työnantajaan. Osnan kuntouttava työtoiminta soveltuu asiakkaille, jotka ovat pääsääntöisesti alle 30-vuotiaita ja joilla on kiinnostusta tutustua järjestötoiminnan ja nuorten asumisen parissa tehtävään työhön. Työtehtävämme soveltuvat asiakkaille, joilla on riittävästi voimavaroja ja osaamista itsenäiseen työskentelyyn. Emme tarjoa ryhmämuotoista kuntoutusta.

työtoimintapaikkoja 6

kuntouttavaa työtoimintaa 6

sosiaalista kuntoutusta 6

### **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 9.5.2023

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Palvelut perustuvat sosiaalihoitolain (1301/2014) ja kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain (189/2002) säännöksiin

### *Työtoimintapaikka*

Tarjoamme työtoimintapaikan asiakkaan kuntouttavaa työtoimintaa varten. Palvelu järjestetään yksilömuotoisesti. Palveluun sisältyvä henkilön tarvitsema tuki ja ohjaus annetaan henkilökohtaisena palveluna.

Työtoiminta räätälöidään asiakkaan kanssa ja asiakas voi itse toivoa sopivia työtehtäviä oman osaamisen ja mielenkiinnon mukaan. Mahdollisia työtehtäviä voi olla mm.

- avustavat toimistotyöt
- sosiaalisten kanavien sisällön tuottaminen
- kotisivujen päivittäminen ja ylläpito
- it- ja laitetuki työntekijöille
- asukkaille suunnattujen tapahtumien ja ryhmien suunnittelu ja toteutus
- TyHy- päivien suunnittelu ja järjestäminen
- Nuorisoseurakohteiden asumisviihtyvyyden lisäämisen tehtävät (esim. asukasolohuoneiden toiminta, kierrätys- ja lainaustoiminnan ylläpito, yhteisten tilojen viihtyvyys ja käytettävyys)

### *Ammatillinen, työtehtävään liittyvä tuki ja ohjaus työtoimintaan*

Tarjoamme sosiaalihoitolain mukaisen ohjauksen ja tuen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille työtoimintapaikkaan, jossa ei ole järjestetty sosiaalihoitajaa. Palvelu toteutuu yhteistyössä työtoimintapaikan tarjoavan tahon kanssa.

### *Koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta*

Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu aktiivisuussuunnitelmaan, joka tehdään hyvinvointialueen sosiaalipalveluissa yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan palvelukokonaisuuteen kuuluu henkilön elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita. Palveluun sisältyy henkilön tarvitsema tuki ja ohjaus, jota annetaan henkilökohtaisena toteutettavana palveluna.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toiminamme arvot ovat:

Vastuullinen: toimimme lupauksemme mukaisesti. Noudatamme toiminnassamme voimassa olevia lakeja ja annettuja ohjeita.

Ystävällinen: Kohtelemme kaikkia tasavertaisesti.

Turvallinen: Tuotamme asumisen kokonaispalvelua. Luomme turvallisen asumis- ja työilmapiiriin.



Oulun Nuorisoyhdistys ry

Välittävä: Huomioimme asiakkaamme elämäntilanteen, tuemme ja ohjaamme.

Toimintaamme ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja asumisen normaalius.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Osnakodit: sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- turvallisuusohjeet
- turvallisuuden muistilista

Kuntouttavassa työtoiminnassa noudatetaan yleisiä työturvallisuusohjeita, jotka mahdollistavat työn turvallisen tekemisen ja työympäristön. Käytännössä se tarkoittaa Työturvallisuuslain (738/2002) ja Pelastuslain (379/2011) noudattamista kaikessa toiminnassa sekä Oulun Nuorisoseuran Nuorisosaunoyhdistyksen antamia ohjeiden noudattamista lain asettamissa rajoissa.

Tapaturmista, onnettomuuksista ja myös läheltä piti –tilanteista ilmoitetaan aina esihenkilölle ja tarvittaessa tilanne käydään työtiimissä läpi. Läheltä piti –tilanteet ja onnettomuudet kirjataan Osnan Kodit Team Site –sivustosta Turvallisuuden kansiossa löytyvään Excel –[taulukko](#).

Läheltä piti -tilanteet käydään läpi säännöllisesti. Samalla arvioidaan riskien kartoittamisen ja vaarojen arvioimisen tarve. Mikäli on tapahtunut rikos (laiton uhkaus, pahoinpitely tms.), ilmoitetaan tapahtuneesta myös poliisille. Uhkaukset tulee tiedottaa esimiehelle, joka tarvittaessa informoi koko henkilökuntaa, jotta niihin voidaan reagoida. Ilmoitus tapauksesta tehdään tarvittaessa myös isännöitsijälle, kiinteistöhuoltoon tai muulle henkilökunnalle.

Sairaanhoidon vaatimissa tilanteissa hoidetaan asiointi työterveyshuollossa, päivystyksessä tai terveyskeskuksessa. Osnan asiakkaan ollessa osallisena tilanteessa, kirjataan tapahtuma aina myös sähköiseen asiakashallintajärjestelmään ja ilmoitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle sekä muille mahdollisille asiakkaan verkoston keskeisille tahoille, joiden kanssa on sovittu tietojen vaihdosta.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Asiakkaat ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat omalle ohjaajalle tai esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti sähköpostilla.

##### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskipoikkeama kirjataan erilliseen riskitoteuman seurantaan järjestelmään. Läheltä piti -tilanteet läpikäydään säännöllisesti. Samalla arvioidaan riskien kartoittamisen ja vaarojen arvioimisen tarve.

Tarpeen mukaan tapahtumasta tehdään ilmoitus vakuutusyhtiölle tai työterveyshuoltoon.

##### Korjaavat toimenpiteet

Toimintatapamuutoksia tehdään tarpeen mukaan. Korjaavat toimenpiteet kirjataan riskipoikkeamajärjestelmään. Turvallisuusohjeita päivitetään tarpeen mukaan ja päivitykset käsitellään viipymättä ja tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla.

##### Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista tiedotetaan ja ne läpikäydään henkilöstön kanssa viipymättä ja päivitetään kirjalliset ohjeet.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Anna-Stiina Effe, [anna-stiina.affe@osna.fi](mailto:anna-stiina.affe@osna.fi) ,044 784 6369

Heli Lappeteläinen, [heli.lappetelainen@osna.fi](mailto:heli.lappetelainen@osna.fi) ,0447775773

##### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavontasuunnitelma käydään vuosittain läpi ja hyväksytään osana omaavontaohjelmaa yhdistyksen hallituksessa.

##### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä Yhdistyksen toimistolla Kansankatu 53, 3.krs, 90100 OULU

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijän toimesta. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301) mukainen sosiaalipalvelu. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu aktivointisuunnitelmaan, jonka työ- ja elinkeinotoimisto ja hyvinvointialue laativat asiakkaan kanssa.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on auttaa työtoiminnan asiakasta pääsemään työhön, koulutukseen tai työvoimapalveluihin parantamalla asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aina aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman kautta.

Aluksi arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakyky sekä palvelutarve. Ne ohjaavat aktivointisuunnitelman tekemistä. Jos asiakkaan työ- ja toimintakyky eivät riitä TE-toimiston palveluihin, hänet ohjataan kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun toimintakykyä edistävään toimintaan.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on auttaa työtoiminnan asiakasta pääsemään työhön, koulutukseen tai työvoimapalveluihin parantamalla asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Asiakkaan kanssa laaditaan palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella mietitään asiakkaalle soveltuvaa työtoimintapaikkaa. Palvelutarpeen arvioinnin asiakkaalle varataan haastattelu-aika työtoimintapaikkaan. Haastattelun yhteydessä asiakas voi tutustua työtoimintapaikkaan.

Haastattelun yhteydessä neuvotellaan työtoiminnan kestosta ja sisällöstä. Jos paikka ei sovellu asiakkaalle, selvitetään muut palveluvaihtoehdot.

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta on määritelty aktivointisuunnitelmaan kirjattavat asiat. Kuntouttavasta työtoiminnasta on kirjattava aktivointisuunnitelmaan ainakin seuraavat asiat:

1. Kuntouttavan työtoiminnan kuvaus ja toiminnan järjestämispaikka
2. Kuntouttavan työtoiminnan päivittäinen ja viikoittainen kesto
3. Kuntouttavan työtoiminnan jakson alkamisajankohta ja pituus
4. Asiakkaalle annettava tuki ja ohjaus kuntouttavan työtoiminnan aikana
5. Toiminnan tavoite
6. Henkilölle kuntouttavan työtoiminnan ohella tarjottavat muut sosiaalipalvelut sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut
7. Ajankohta, jolloin viimeistään arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia henkilön työllistymismahdollisuuksille ja päätetään jatkotoimista sekä suunnitelman uudistamisesta

Asiakas voi saada työtoiminnan lisäksi muita sosiaali- ja terveyspalveluja, koulutusta tai kuntoutusta. Aktivointisuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa. Työ- ja elinkeinotoimiston on huolehdittava aktivointisuunnitelman tarkistamisesta kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein.

### Asiakkaan kohtelu

#### *Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen*

Osnan kuntouttava työtoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakas valitsee itselleen sopivan työtoimintapaikan ja työtehtävät räätälöidään asiakkaan toiveen mukaan. Hänen kanssaan voidaan sopia yksilöllisiä toimintatapoja ja sopimuksia.

Kaikissa asiakasta koskevissa toimissa huomioidaan asiakkaan vapaus päättää omista asioistaan sekä tuetaan siinä, että asiakas voi elää omannäköistään elämää. Asiakkaalle annetaan monipuolisesti tietoa, jotta

hänellä on aito mahdollisuus tehdä valintoja sekä päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakasta oman kuntoutumisensa sekä arjen suunnitteluun. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiakkaan osallisuutta vahvistetaan kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vaipauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

#### *Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt*

Osnan kuntouttavassa työtoiminnassa ei ole rajoitteiden tai pakotteiden käyttöä. Asiakkaan palveluihin liitetyistä mahdollisista keskeyttämis- ym. päätöksistä vastaa sosiaalihuollon omatyöntekijä ja taloudellisista sanktioista Kansaneläkelaitos (KELA).

Työnjohdon velvollisuus on huolehtia työpaikan turvallisuudesta myös silloin kun työntekijä tai työtoimintapaikalla toimenpiteessä oleva asiakas päihtymistilan tai asiattoman käyttäytymisen vuoksi aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille työpaikalla oleville (kts. Työturvallisuuslaki 738/2002 2:8 §).

Uhkaavissa ja asiakkaan rauhoittamista vaativissa tilanteissa hälytetään paikalle poliisi tai vartija.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus kokea tullessa kohdatuksi, hänellä on oikeus siihen, että heidän tilanteensa kartoitetaan ja hänet ohjataan sosiaalihuoltolain mukaisiin tai kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Arvion lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys hänen omasta hyvinvoinnistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaalla on myös oikeus saada pikaista kriisiapua.

Henkilökunnan kanssa on laadittu ohjaustyön eettiset periaatteet. Myös arvoinamme kuuluu ystävällisyys ja tasavertainen kohtelu. Työntekijöiltä edellytetään sosiaalityöhön kuuluvaa asiallista ja tasa-arvoista ihmisten kohtaamista. Epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puututaan. Työtoiminnassa ei sallita minkäänlaista syrjintää.

Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa ohjaajan epäasiallisesta kohtelusta yksikön lähijohtajalle tai yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Lähijohtaja tai toiminnanjohtaja ottaa asian puheeksi työntekijän kanssa ja laatii yksilöllisen toimintasuunnitelman. Tarvittaessa työntekijälle annetaan huomautus tai varoitus. Viimeisenä toimenpiteenä on työtehtävistä poistaminen.

Asiakkaan kanssa käydään tilanne läpi ja hänen kokemuksensa huomioidaan. Asiakasta kuullaan ja hänen toiveensa tilanteen jälkeen huomioidaan. Asiakkaalle tiedotetaan asian käsittely työntekijän kanssa. Asiakkaan niin toivoessa, asiaa käsitellään yhdessä ohjaajan, asiakkaan ja lähijohtajan/toiminnanjohtajan kanssa.

#### **Asiakkaan osallisuus**

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

Asiakkaat voivat osallistua yhdistyksen muiden työntekijöiden ja Osnan yhteisiin kokouksiin. Asiakkaat ovat mukana mahdollisuuksien mukaan toiminnallisten ryhmien, retkien ja tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yhdistyksen ja Osnan kehittämiseen yhteisillä koulutus- ja kehittämisspäivillä sekä palautekyselyjen avulla.

##### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**



Asiakkailta kerätään palautetta aina palvelun päätyttyä. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta jatkuvasti palvelun aikana. Tarvittaessa järjestetään erillisiä kehittämistyöpajoja, joihin kutsutaan asiakkaiden edustaja.

Osna ry osallistuu säännöllisesti NALn järjestämään laatuauditointiin. Auditoinnissa kuullaan asiakkaan ja palvelun ostajan näkemyksiä palvelun tai toiminnan laadusta.

Henkilökunta kehittää toimintaa säännöllisesti osana viikottaisia palaverieita. Kahdesti vuodessa järjestetään erillisiä kehittämispäiviä, joissa saatu ja kerätty asiakaspalaute käsitellään.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja Kirjalliset muistutukset lähetetään kirjaamoon: Kirjaamo, PL 71, 90015 Oulun kaupunki. Muistutukset käsittelee esihenkilö.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

#### **Osoite**

Kirkkotie 4 Kirkkotie, 84100 Ylivieska

#### **Puhelinnumero**

044 703 4115

#### **Sähköpostit**

merja.jaakola@pohde.fi

sisko.muikku@pohde.fi

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Voit olla yhteydessä sosiaaliamieheen, jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa, jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään.

Sosiaaliamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Asiamies ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita.

Asiamies ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä.

Palvelu on maksutonta.

#### *Muistutuksen teko*

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Asiamies avustaa muistutuksen teossa.

Muistutus voidaan tehdä [lomakkeella](#) tai vapaamuotoisesti.

Kirjalliset muistutukset lähetetään kirjaamoon: Kirjaamo, PL 71, 90015 Oulun kaupunki. Muistutukset käsittelee esihenkilö.

*Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista*

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään esihenkilön ja toiminnanjohtajan johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisulla päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvonta-asiat käsitellään tilanteen mukaan joko Osnakodit -yhteisliitymän johtoryhmässä ja/ tai yhdistyksen hallituksessa. Esihenkilö vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta. Esihenkilö käy tarvittaessa / säännöllisesti läpi reklamaatiot ja muistutukset ja niiden tilan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet.

Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi, kuitenkin niin että asian tilasta tiedotetaan ensimmäisen kerran kahden viikon sisällä muistutuksen jättämisestä.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Tuemme asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvointia sekä sosiaalista toimintakykyä kehittämällä toimintaamme asiakkaiden palautteen ja toiveiden mukaan sekä henkilökunnan havaintojen perusteella.

Järjestämme asiakkaiden toiveiden ja yhteiskunnan työelämän mukaista nykyaikaista, monipuolista toimintaa ja työtehtäviä.

Tavoitteena on järjestää toimintakykyä ylläpitävää ja edesauttavaa toimintaa.

Tuemme mahdollisimman omatoimiseen tekemiseen ja työllistymiseen oikean osallisuuden kautta.

Tuemme asiakasta kodin ulkopuolella tapahtuvaan harrastus- ja virkistystoimintaan hakeutumisessa ja siihen osallistumisessa.

Tuemme asiakasta päihteettömän elämäntavan omaksumisessa ja ylläpitämisessä sekä muiden riippuvuuk-sien, kuten peliriippuvuuden torjunnassa ja hoidossa. liittyvissä asioissa. Tuemme asiakasta päihdehoitoon osallistumisessa ja kuntoutuksessa sekä niiden tavoitteiden saavuttamisessa.

Tuemme ja tarvittaessa autamme asiakasta tarpeellisten tukien, etuisuuksien ja palveluiden hakemisessa ja saamisessa.

Tuemme asiakasta työllistymisessä ja työllisyyspalveluiden hyödyntämisessä asiakkaan kiinnostuksen koh-teiden ja toiveiden mukaisesti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutu-mista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan osana kuntoutussuunnitelman toteutumisen seurantaa. Keskiössä on asiakkaan oma kokemus voimavarojen, osaamisen ja hyvinvoinnin lisääntymisestä.

### **Ravitsemus**

Osnan kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla ja henkilökunnalla on käytössään keittiötila, missä voi sovit-tuina taukoina valmistaa omia eväitä. Tilassa on jääkaappi, pakastin, mikroaaltouuni, keittolevy sekä kahvin- ja vedenkeitinimet.

Asiakkaita ohjataan terveelliseen elämäntapaan osana kuntouttavaa työtoimintaa.

### **Hygieniäkäytännöt**

Asiakasta ohjataan ja tuetaan omaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Hyvään käsihygieniaan kiinnite-tään erityistä huomiota työtehtävissä, joissa on mukana muita työntekijöitä tai asiakkaita. Osnalla on ole-massa varautumissuunnitelma Koronarajoituksia varten. Varautumissuunnitelma toimii pohjana mahdolli-sia muita vastaavia epidemioita varten. Ryhmätoiminnoissa noudatetaan voimassa olevia tartuntatautilain mukaisia ohjeita. Työpaikalla ja työtehtävissä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarpeen mukaan muusta suojauksesta.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Osnan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkailla itsellään. Nimetty, kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjausta tekevä ohjaaja tai pajan lähiohjaaja ohjaa asiakkaan tarvittavien palveluiden piiriin.

Tuemme asiakasta hänen terveydenhoidossaan. Ohjaamme ja saatamme asiakasta mahdollisille terveydenhuollon käynneille.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevissa tilanteissa asiakas lähetetään sairaanhoitoon tilanteen edellyttämällä tavalla ambulanssilla tai muulla kulkuneuvolla yksin tai saatettuna.

Ennen lähtöä yhteispäivystykseen tulee ottaa aina yhteyttä Päivystysapuun joko soittamalla maksuttomaan numeroon 116 117 tai ottamalla yhteyttä chatissa. <https://oys.fi/paivystyskeskus/palvelut/oulun-seudun-yhteispäivystys/>

Päivystysapu tekee alustavan hoidontarpeen arvion puhelimesta ja antaa tarvittaessa toimintaohjeita.

Hätätilanteessa soitetään aina numeroon 112.

### **Lääkehoito**

Osnan kuntouttavan työtoiminnan palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Henkilöstö tiedottaa asiakkaan suostumuksella hänen hoitavaa tahoa asiakkaan psyykkiseen vointiin liittyvistä asioista.

### **Monialainen yhteistyö**

Tilaaaja tilaa palvelun palveluntuottajalta asiakaskohtaisella tilauksella. Tilauksessa on vähintään seuraavat tiedot: asiakkaan nimi ja syntymäaika, asiakkaan palvelu ja tarvittaessa palvelutaso, palvelun aloitusajan-kohta ja palvelun kesto. Palveluntuottaja vahvistaa tilauksen kirjallisella tilausvahvistuksella. Asiakaskohtaisesta palvelusta tehdään erillinen asiakaskohtainen sopimus.

Asiakas valitsee työtoimintapaikan ja sijoittuminen toimintaan tapahtuu tilaajatalon viranomaispäätöksellä. Asiakasjakson aikana yhteistyötä tehdään kyseisen tahon ja asiakkaan mahdollisen hoitavan tahon kanssa yhteistapaamisissa sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Sosiaalihuollon omatyöntekijä on halutessaan mukana asiakkaiden arviointeja tehdessä päivittäen usein samalla aktivointisuunnitelman. Asiakkaan työpaikkaohjaaja on mukana asiakkaan verkostoissa siinä määrin, miten asiakas toivoo.

Asiakkaiden poissaolot ilmoitetaan sovitun käytännön mukaisesti.

Äkillisistä muutoksista ja/tai tapahtumista, kuten asiakasta kohdanneet tapaturmat, mahdollinen katoaminen ja kuolema, ilmoitetaan aina tilaajan osoittamille henkilöille välittömästi.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Osnan kuntouttavan työtoiminnan toimipisteellä on hälytyslaitteet, joiden toimintaan asiakas perehdytetään. Osnan kiinteistöillä on lisäksi kameravalvonnat käytävillä, niistä on tiedotettu kiinteistöillä erikseen. Hälytyslaitteista ja valvontakameroista vastaa Oulun Perusisännät Oy ja Suomen Turvaryhmä Oy.

Kiinteistöillä on pelastus- ja toistumisturvallisuussuunnitelmat, jotka ovat toimistolla nähtävillä.

Palotarkastukset suoritetaan palolaitoksen toimesta. Osallistumme järjestettäviin poistumisharjoituksiin toimitiloista.

Perehdytämme ja koulutamme henkilöstön ja asiakkaat työtehtäviin. Henkilökunta on velvollinen tekemään ilmoitukset tarvittaessa.

### **Henkilöstö**

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

Osnalla on laadittu henkilöstösuunnitelma, joka päivitetään vuosittain ja hyväksytään yhdistyksen hallituksessa. Henkilöstösuunnitelmassa on kuvattu rekrytoinnin periaatteet.

Henkilöstömitoituksessa huomioidaan viranomaisvaatimukset, tilaajan ostopalvelusopimuksen asettamat vaatimukset, osaamisvaatimukset ja asiakkaiden avun ja palvelun tarve.

Pyrimme ensisijaisesti käyttämään lyhyissä poissaoloissa omaa muuta henkilökuntaa työaikajärjestelyin. Tarvittaessa sijainen rekrytoidaan palvelun henkilöstövaatimukset huomioiden.

Toimintayksikön esihenkilö osallistuu yksikön johtamiseen sopimuksen edellyttämällä työpanoksella.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen varmistetaan sillä, että kaikki Osnan kuntouttava työtoiminnan työntekijät ovat koulutettuja ja työnsä osaavia.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Ilmoitamme vapaat työpaikat mol.fi järjestelmässä. Tarvittaessa käytämme kolmatta osapuolta rekrytoinnissa. Hyvällä perehdyttämällä varmistetaan työtavat ja soveltuvuus. Käytössä on koeaika, jonka aikana uutta työntekijää seurataan ja arvioidaan ja asiakkaiden palautetta kuunnellaan. Henkilökunnan rekrytointiin / haastatteluihin osallistuu henkilökunnan edustaja varmistamaan hakijan soveltuvuuden tehtävään.

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

Noudatamme perehdyttämissuunnitelmaa. Uudelle työntekijälle varataan riittävästi aikaa perehtyä työhön ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista. Uusi työntekijä käy läpi turvallisuuteen ja asiakastyöhön liittyvät ohjeet ja asiakirjat.

Henkilökuntaa kannustetaan ammattitaitoa ylläpitävään ja lisäävään koulutukseen sekä työ- että vapaaajalla. Työntekijällä on mahdollisuus käyttää vuosittain vähintään 3 työpäivää koulutuksiin. Työntekijä voi myös esittää pidempiä koulutuksia, joista tehdään erillinen päätös tapauskohtaisesti. Päätökseen vaikuttaa koulutuksen hyöty työntekijälle ja työnantajalle. Lisäksi on tarjolla NAL järjestämää koulutusta ja Heltin työhyvinvointiin liittyvä itse opiskeltavaa materiaalia. Näitä voi käydä työtilanteen niin salliessa.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

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

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

Henkilökunta tekee ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta joko esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla. Ilmoitusohjelmaksi voi myös käyttää Talentian tekemää mallilomaketta, joka löytyy <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asioista/omavalvonta-ja-ilmoitusvelvollisuus/>

Ilmoituksen vastaanottanut henkilö toimittaa ilmoituksen tilaajan osoittamalle valvojalle.

### **Toimitilat**

Osnan kuntouttava työtoiminta tapahtuu pääsääntöisesti Osnakotien yhteisessä toimistossa Kansanaktu 53, 3.krs. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle on järjestetty oma työtila yhdistyksen toimistohuoneesta. Tiloina voidaan käyttää myös nuorisoseurakohteiden asukasolohuoneita tarpeen ja työtehtävän mukaan.

Yksikön / toimiston siivouksesta huolehtii siivouspalvelu. Yksikössä / toimistolla ei ole pyykkihuoltoa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Osnan kuntouttavan työtoiminnan toimipisteellä on hälytyslaitteet, joiden toimintaan asiakas perehdytetään. Osnan kiinteistöillä on lisäksi kameravalvonnat käytävillä, niistä on tiedotettu kiinteistöillä erikseen. Hälytyslaitteista toimistolla ja kiinteistöillä vastaa Oulun Perusisännät Oy ja Suomen Turvaryhmä Oy.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Osnan kuntouttavan työtoiminnan asiakastietojen käsittelyä ohjaa tilaajan ja tuottajan välinen tietoturvasuositus, OsNa ry:n tietosuojaselosteet sekä seloste henkilötietojen käsittelytoimista.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta sivullisille. Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta kuntouttavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen, joka tehdään työ sopimusta allekirjoitettaessa tai opiskelijoiden osalta erillisellä sopimuksella.

Yhdistyksellä on käytössä koko henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät. Perehdytyksestä vastaa toiminnanjohtaja, hänen apunaan ovat järjestelmän pääkäyttäjät.

Käytössä on perehdytysohje, jossa myös tietosuoja-asiat käydään läpi. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Jokaisen työntekijän työ sopimukseen on liitetty salassapitositoumus. Sen noudattaminen on työntekijän vastuulla. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus säilyy senkin jälkeen, kun työsuhde on päättynyt.

Järjestelmien käyttöönoton yhteydessä käyttäjät koulutetaan järjestelmän toimittajan toimesta. Esihenkilön ja yhdistyksen toiminnanjohtajan vastuulla on huolehtia oman yksikön henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisesta. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä on perehdytetty asianmukaiseen potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. Hän myös seuraa, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heli Lappeteläinen, [heli.lappetelainen@osna.fi](mailto:heli.lappetelainen@osna.fi), 044 777 5773

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

#### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

#### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Oulu 9.3.2023

Allekirjoitus Heli Lappeteläinen

Anna-Stiina Effe

Päivitetty 8.9.2023

Käsitelty OsNan hallituksessa 9.11.2023