

Sisällys

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
2 MÄÄRITELMÄT	3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	3
3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot	3
3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
3.1.2 Palveluyksikön perustiedot ja toimilupatiedot	4
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
3.2 Asiakasturvallisuus	6
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	6
3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta	7
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	7
3.2.4 Muistutusten käsittely	12
3.2.5 Henkilöstö	12
3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
3.2.8 Toimitilat ja välineet	16
3.2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	17
3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta	18
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	18
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	24
4.1 Toimeenpano	24
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	25



1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu 01.01.2024 voimaan tulleeseen valvontalakiin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023), joka velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023, luvussa 4 on määritelty, mitä omavalvontasuunnitelma käytännössä tarkoittaa ja on siksi tärkeä osa toimintayksikön henkilöstön perehdytystä ja toiminnanohjausta. Lisäksi omavalvontasuunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) 15.05.2024 voimaan tulleeseen määräykseen palveluysikön omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluysikön laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi. Palveluntuottajan toteuttama omavalvonta on ensisijainen keino varautua asiakas- ja potilasturvallisuutta uhkaaviin riskeihin ja puuttua palvelujen tuottamisessa ilmeneviin puutteisiin, epäkohtiin ja vaaratilanteisiin. Omavalvonnalla estetään ja minimoidaan mahdollisia haittoja.

Palveluntuottaja vastaa palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Ravimäkiyhdistys ry:n kuntouttavan työtoiminnan omavalvonnan hyväksymisprosessi on kuvattu suunnitelman lopussa. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluysikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluysikössä palveluntuottajan tuottamat palvelut.

On tärkeää, että palveluntuottaja ja palveluysikön henkilöstö sitoutuvat noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäisessä toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelma toimii palveluysikön omavalvonnan runkona, jonka perusteella päivittäisen toiminnan asianmukaisuus varmistetaan ja toimintaa kehitetään suunnitelmallisesti.

Ravimäkiyhdistys ry omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluysikkökohtaisina ja ne pidetään palveluysikössä julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua niihin.



2 MÄÄRITELMÄT

Omaavonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omaavonta määrittää, miten organisaatio vastaa palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, ja toimeenpanee kyseisten tavoitteiden toteutumisen edellyttämät toimenpiteet.

Omaavontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omaavontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveystalveta. Palveluyksikkö voi koostua palveluntuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- tai terveydenhuollon rekisteriteknisestä palvelupisteestä.

Palvelupisteellä tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille/ potilaille. Palveluyksiköllä on aina vähintään yksi palvelupiste. Palvelupiste sijaitsee yleensä tietyssä käyntiosoitteessa, mutta se voi olla myös virtuaalinen (esimerkiksi verkko- tai puhelinalveta)

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja
Ravimäkiyhdistys ry
Hamina
Kunnan nimi Hamina
Kuntayhtymän nimi Kymenlaakson hyvinvointialue
Sote-alueen nimi Kymenlaakson hyvinvointialue

Y-tunnus 0519500-3

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot ja toimilupatiedot

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus
 Kuntouttava työtoiminta
 Katuosoite Teollisuuskatu 8 /Rautatienkatu 2
 Postinumero 49400 Postitoimipaikka Hamina
 Sijaintikunta yhteystietoineen
 Ravimäkiyhdistys ry, Tarkka-ampujankatu 1, 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: työikäiset, läsnäpalvelu

Esihenkilö: tiimivastaava Marjo Auvinen

Puhelin 040 595 3587

Sähköposti marjo.auvinen@ravimaki.fi

Toimilupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta; ESAVI/31871/2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: kuntouttava työtoiminta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
 Rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.12.2021

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakkaat ohjautuvat palveluyksikköön Kymenlaakson hyvinvointialueen monialaisen työelämäpalvelun kautta ostopalveluna ja palvelu tuotetaan Kymenlaakson hyvinvointialueella Haminassa. Palvelun tulee vastata kaikissa tilanteissa sille asetettuja laatu- ja sisältövaateita eli sen tulee noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen työtoiminnan kilpailutuksessa määriteltyjä osa-alueita sekä kuntouttavan työtoiminnan palvelukuvausta.

Toiminta-ajatus

Kuntouttavan työtoiminnan perustehtävä on tukea pitkään työttömänä olleen henkilön elämänhallintaa ja työ- ja toimintakykyä sekä vahvistaa hänen mahdollisuuksiaan työllistyä tai osallistua muihin työllistymistä edistäviin palveluihin. Tavoitteena on tarjota kuntouttavaa työtoimintaa, joka tukee asiakkaan elämänhallintaa, työ- ja toimintakykyä, vahvistaa hänen osallisuuttaan sekä edistää mahdollisuuksia työllistyä tai siirtyä muihin työllistymistä edistäviin palveluihin. Lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen huomioiminen, osallisuuden vahvistaminen sekä kuntouttavan työtoiminnan sovittaminen yhteen muiden tarvittavien palvelujen kanssa. Palvelut suunnitellaan asiakaskohtaisesti. Kunnioitamme

asiakastamme oman elämänsä asiantuntijana ja vahvistamme asiakkaan toimijuutta, yhdistellen eri ohjausmenetelmiä. Palvelun tuottaa hyvinvoiva, ammatillisesti kyvykäs ja työhönsä sitoutunut henkilöstö, joka kehittää yksikön toimintaa hyvässä yhteistyössä asiakkaidensa ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, kestävä kehitys, yhdessä olemme enemmän, lupa toimia eri tavalla ja uudistuminen. Toimintaperiaatteina yksikössä ovat asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja hänen kuulemisensa, toista kunnioittava käyttäytyminen, hyvä kohtelu, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistäminen ja tukeminen. Kuntouttavassa työtoiminnassa korostuu tavoitteellisuus ja sitä arvioidaan sekä seurataan säännöllisesti. Asiakkaiden kanssa toimimme ratkaisukeskeisesti ja voimavaralähtöisesti. Arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassamme ja lähtökohtana pidämme asiakkaiden näkökulmaa ja palveluntarvetta. Yhteistä arvoperustaa ja kehittämismyönteisyyttä kirkastetaan vuosittain henkilöstölle pidettävillä kehittämisspäivillä.

Keskeisimmät toimintaa ohjaavat lait ja toimintaohjeet:

- *Perustuslaki 731/1999
- *Hallintolaki 434/2003
- *Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- *Tietosuoja laki 1050/2018
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- *Laki hyvinvointialueesta 611/2021
- *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- *Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- *Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 457/204
- *Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
- * Arkistolaki 831/1994
- *Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- *Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
- *Laki hyvinvointialueesta 611/2021
- *Kotikuntalaki
- *Työturvallisuuslaki 738/2002
- *Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023
- *Työttömyysturvalaki 1290/2002
- *Laki toimeentulotuesta 1412/1997
- *Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023
- *Laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä 381/2023
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992

Kymenlaakson HVA:n palvelukuvaus

STM julkaisu ja 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille, s. 21.

3.2 Asiakasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluyksikön palveluiden tulee olla laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Keskeisenä tekijänä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä on osaava ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö. Asiakasturvallisuus- sekä laadunhallinnan periaatteiden toteuttaminen kuuluu kaikille Ravimäen organisaation tasoille ja työntekijöille. Se edellyttää systemaattista ja pitkäjänteistä, moniammatillista ja toimialuerajat ylittävää yhteistyötä sekä jatkuvaa toiminnan ja palveluprosessien kehittämistä. Palveluyksikön tulee varmistua omavalvonnassaan siitä, että asiakasturvallisuus sekä laadunhallinta toteutuvat käytännössä yksikön arjessa.

Omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloituksia. Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen on yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloituksensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Palveluyksikön henkilöstön turvallisuuteen liittyvien asioiden osaamista ja niiden kehittämistä ylläpidetään mm. henkilöstökoulutuksien, viranomaistarkastusten, konsultoinnin ja riskikartoitusten sekä työyhteisökyselyjen keinoin.

Palveluyksikön asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta on myös osa laatua ja asiakasturvallisuutta

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille luodaan turvallinen työpäivä hänelle sopivien työtehtävien parissa. Työvalmentajat ohjaavat ja tukevat asiakkaita säännöllisen päivärytmin saavuttamiseen ja omaan elämän hallintaan. Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja.

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

Palveluyksikössä noudatetaan organisaation siivoussuunnitelmaa ja jätehuolto-ohjeita. Siivoussuunnitelma ohjaa yksikön hygieniatason varmistamista ja suunnitelma päivitetään puhtauspalveluista vastaavan palvelujohtajan Minna Mäkelän toimesta yhdessä yksikön tiimivastaavan ja toimitilahuoltajan kanssa. Puhtauspalveluihin liittyvistä huomioista yksikön

henkilökunta on velvoitettu informoimaan toimitilahuoltajaa, yksikön tiimivastaavaa tai puhtauspäälliköistä vastaavaa palvelujohtajaa.

Infektioitaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Palveluyksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Tartuntatautilanteissa noudatetaan aina viranomaisohjeita.

Äkilliset ensiaputilanteet osana asiakasturvallisuutta

Henkilöstö on ensiapukoulutettua. Lisäksi henkilöstöllä on koulutusta haasteellisiin asiakastilanteisiin. Äkillisissä henkeä uhkaavissa tilanteissa soimitaan 112.

3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ravimäen johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Palveluyksikön tiimivastaavalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta riskitekijöiden ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Palveluyksikön työntekijöiden vastuulla on nostaa esiin havaitsemiaan riskitekijöitä ja kehittämiskohteita. Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen vuosittain. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Palveluyksikön vastuuhenkilö tiimivastaava Marjo Auvinen p. 040 595 3587, marjo.auvinen@ravimaki.fi ja palvelujohtaja Minna Mäkelä vastaa työllistymispalvelujen kokonaisuudesta p. 044 7093850 minna.makela@ravimaki.fi (vastaa myös palveluyksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta).

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jota ohjaa laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvien asiakkaiden palvelutarpeen arvioivat työvoimaviranomainen sekä hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Kuntouttavan työtoiminnan laissa (189/2001) säädetään siitä, kenelle aktiivisuussuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma laaditaan ja kenelle kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aina aktiivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisen kautta. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, ja sen tavoitteena on edistää asiakkaan työllistymistä, työ- ja toimintakykyä sekä osallisuutta. Jos työvoimaviranomainen, hyvinvointialue ja asiakas yhdessä arvioivat, ettei hän työ- ja toimintakykynsä rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön, suunnitelmaan sisällytetään kuntouttava työtoiminta tai sellaisia sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja, jotka parantavat asiakkaan työ- ja toimintakykyä. Suunnitelman sisältö, kesto

ja mahdolliset muutokset sovitaan asiakkaan, työvoimaviranomaisen ja hyvinvointialueen kesken. Mikäli suunnitelma keskeytyy esimerkiksi työllistymisen tai opiskelun vuoksi, tehdään asiasta viranomaispäätös asiakkaan kuulemisen jälkeen.

Suunnitelmassa sovitaan alustavasti myös asiakkaalle sopiva viikkorytmi ja päivittäinen tuntimäärä sekä jakson pituus lain sallimissa rajoissa. Tavoitteena on, että jakson päättyessä asiakkaalla on toteuttamiskelpoinen jatkosuunnitelma. Palvelu on lain mukaan velvoittavaa siihen oikeutetulle, mutta osallistuminen tapahtuu aina asiakkaan voimavarojen mukaan.

Prosessi käynnistyy tilaajan aloitteesta, ja asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus tutustua toimintaan ennen päätöstä. Jokaiselle asiakkaalle nimetään ohjaaja, joka käy alkukeskustelun mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa palvelun alkamisesta. Keskustelussa käydään läpi jaksolle asetetut tavoitteet, sovitut työtehtävät ja toiminnan sisältö, työyhteisön pelisäännöt, mahdolliset työ- ja toimintakyvyn rajoitteet, jotka tulee huomioida työtoiminnassa, ja muut yhteiset käytänteet, kuten poissaolojen ilmoittamiset.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua pitkään työttömänä olleille, eikä se korvaa työ- tai virkasuhteessa tehtävää työtä. Kuntouttavan työtoiminnan tehtävät ovat erilaisia avustavia tehtäviä, jotka on räätälöity asiakkaan työ- ja toimintakyvylle sopiviksi. Palvelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet, osaaminen, kyvyt, taidot, toiveet ja henkilökohtaiset tavoitteet. Toiminnan on oltava tavoitteellista siten, että se parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä, jotta hän voisi työllistyä, hakeutua koulutukseen tai osallistua muihin työllistymistä edistäviin palveluihin. Ohjaaja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa toiminnan sisältöä laajemmin. Jakson tulee sisältää asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus erilaisten valmennuskeinoin toteutuvana yksilövalmennuksena, muutosvalmennuksena, työhönvalmennuksena, erilaisina ryhmämuotoisina valmennuksina ja harjoitteina. Sisällöt tulee suunnitella vastaamaan asiakkaan jaksolle asetettuja tavoitteita. Ohjaajan tulee kannustaa asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa. Ohjaaja perehdyttää asiakkaan työtehtäviin.

Työtehtävien ohella palveluun sisältyy viikoittaista, yksilöllisesti suunniteltua valmennusta sekä mahdollisuus ryhmätoimintaan. Ryhmäteemoja voivat olla muun muassa hyvinvointi, työ- ja toimintakyky, työelämätaidot, digitaarit ja arjen hallinta. Tarvittaessa asiakasta tuetaan etuuskien haussa, sähköisessä asioinnissa ja työnhakuasiakirjojen päivittämisessä. Valmennus tukee voimavarojen tunnistamista ja kehittämistä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, osaamisen sekä arvojen, asenteiden ja motivaation osa-alueilla. Työ- ja toimintakykyä kartoittavan kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on arvioida asiakkaan työllistymisen edellytyksiä sekä sitä, mikä on asiakkaan toimintakyvylle soveltuva työtehtävä ja työolosuhde.

Toteutus kirjataan tilaajan osoittamaan toiminnanohjausjärjestelmään valmennuspäiväkirjamaisesti siten, että kirjauksista ilmenevät valmennuksen ja ryhmätoiminnan sisältö, laajuus ja edistyminen. Ennen jakson päättymistä käydään palautekeskustelu asiakkaan kanssa, ja siihen kutsutaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan sosiaali-ohjaaja, sosiaalityöntekijä tai yksilövalmentaja. Loppupalautteessa arvioidaan tavoitteiden toteutuminen, tuodaan esiin työ-

ja toimintakykyhavainnot ja esitetään toteuttamiskelpoinen suositus jatkosuunnitelmasta. Loppupalaute kirjataan Walmu- järjestelmään sovittuun määräpäivään mennessä.

Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle viipymättä, jos asiakas ei osallistu sovitusti tai kykene suoriutumaan tehtävistään, jos tehtävät tai toimintaympäristö muuttuvat olennaisesti tai jos ilmenee työtapaturmaan, päihteisiin tai muuhun huolta herättävään seikkaan liittyviä asioita. Läsnäolot ja poissaolot kirjataan järjestelmään tilaajan ohjeen mukaisesti ja poissaoloista ilmoitetaan työttömyysetuuden maksajalle.

Palveluntuottajan tehtävänä on toteuttaa suunnitelman mukainen kuntouttava työtoiminta sekä seurata ja raportoida asiakkaan etenemistä yhteistyössä viranomaisten kanssa. Palveluyksikössä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä koostuva työryhmä, jonka jäsenet toimivat asiakkaiden työ- sekä yksilövalmentajina. Lisäksi yksikössä voi työskennellä apuohjaajia. Tiimivastaavat huolehtivat yksikön toiminnan tavoitteiden toteutumisesta ja raportoivat palvelujohtajalle. Työvalmentajan tehtävänä on keskustella tiimivastaavan kanssa asiakkaidensa palvelun sisällöstä, sopimuksista, tavoitteista, toimintatavoista ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn seurannasta. Nämä keskustelut käydään tarvittaessa myös yksikön viikkotiimissä. Näillä tavoin pyritään varmistamaan, että kukin työntekijä tuntee asiakkaan tavoitteet ja toimii sen mukaisesti.

Kullakin työntekijällä on velvollisuus kuunnella palveluyksikön asiakkaita heidän toiveitaan ja tarpeitaan sekä reagoida niihin. Lisäksi on tärkeätä viedä näitä asioita henkilökunnan yhteiseen keskusteluun ja omaohjaajien tietoon. Työvalmentajan rooliin kuuluu toimia asiakkaan asioiden asiantuntijana ja hänen tulee edistää erityisesti osaltaan asiakkaan kuulluksi tulemistä ja asioiden hoitamista ja hoitumista.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön palvelujohtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla on oikeus;

- *Asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun
- *Avoimeen ja ymmärtävään neuvontaan
- *Ihmisarvoiseen, asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä loukkaamattomaan palveluun
- *Riittävän nopeaan, laissa säädetyn ajan kuluessa saatavaan apuun
- *Luottamuksellisuuteen ja salassa pidettävään asian käsittelyyn
- *Päätöstä koskevan muutoksen hakuun

Muistutus

Ennen kantelun tekemistä on suositeltavaa harkita nopeampia ja tehokkaampia keinoja asian selvittämiseksi ja ratkaisemiseksi. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, voi asiaa yrittää selvittää ja ratkaista keskustelemalla hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai palvelujohtajan kanssa.

Jos asiakas on edelleen tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn, hän voi tehdä muistutuksen palveluyksikön palvelujohtajalle. Muistutus tulee tehdä kirjallisena ja siinä tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaali- ja potilasasiavastaava.

Yhteystiedot: Kymenlaakson hyvinvointialue kirjaamo
Kotkantie 41 D, 48210 Kotka
kirjaamo@kymenhva.fi

Toimintayksikön muistutus - ja kantelutilanteissa toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä.

Kantelu

Kantelusta tulee käydä ilmi se palveluyksikkö tai ammattihenkilö, jonka toimintaan kantelija on tyytymätön sekä ne perusteet, joiden takia palvelu tai menettely on koettu epäasianmukaiseksi. Myös kantelijan nimi, osoite ja muut mahdolliset osoitetiedot tulee mainita selvästi. Kantelun tutkiminen on maksutonta ja se käsitellään puolueettomasti. Aluehallintovirasto antaa kanteluun kirjallisen päätöksen.

Yhteystiedot: Lupa - ja valvontavirasto
Kouvolan toimipaikka
Valimontie 5
45100 Kouvola

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Kymenlaakson hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava
Taija Kuokkanen sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi puh. 040 728 7313

Toimintayksikön muistutus - ja kantelutilanteissa vastuuhenkilönä toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä.

Valvontaviranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset käsitellään palvelujohtajan ja tarvittaessa toiminnanjohtajan toimesta koko työyhteisön kanssa.

Asiakkaiden osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden kysyminen, huomiointi ja niistä keskusteleminen työntekijöiden yhteisissä palaverissa on osa laatutyötä. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämistyöhön. Keinoina ovat mm. tyytyväisyyskyselyt, välitön palautteen anto palveluyksikössä työskenteleville työntekijöille, tiimivastaaville ja palvelujohtajalle. Palautteet ja kehitysehdotukset kirjataan sähköiseen taulukkoon ja käsitellään tiimissä, joka päättää tehtävät toimet. Myös toimenpiteistä pietään kirjaa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka käsittää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Yksityiselämän suoja ja yksityisyys liittyvät läheisesti itsemääräämisoikeuteen. Henkilökohtainen vapaus suojaa fyysisen vapauden ohella myös henkilön tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Ravimäkiyhdistys ry:n palveluyksikössä henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Palveluyksikön arvot kulkevat käsikädessä asiakkaitten itsemääräämissuojan kanssa: yksikön työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaiden yksityisyyttä ja oikeutta omannäköiseen elämään. Työntekijöiden tulee myös vahvistaa asiakkaiden vapautta päättää kuntouttavan työtoimintaan osallistumisen sisällöstä ja tukea osallistumista yhteisöön ja ympäröivään yhteiskuntaan.

Palveluyksiköissä on käytössä *Hyvän käytöksen ja kohtelun ohjeistus*. Jokainen yksikössä työskentelevä henkilö on velvollinen tutustumaan ohjeistukseen ja noudattamaan sitä. Havaitessaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, työntekijän tulee puuttua siihen välittömästi ja raportoida asiasta palveluyksikön palvelujohtajalle.

Asiakkaiden epäasialliset kohtelut, haittatapahtumat tai vaaratilanteet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään ja niistä tulee myös tehdä Ravimäen TEAMS -ympäristössä turvallimoitus. Nämä käsitellään työyhteisössä ja niille sovitaan korjaavat toimenpiteet arviointineen dokumentointia unohtamatta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön palvelujohtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutukset käsitellään työyhteisössä yksikön palvelujohtajan johdolla ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä.

Itsemääräämisoikeus

Palveluyksikössä asiakkaan palvelu perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palveluyksikön toimintaperiaatteisiin kuuluvat asiakkaan yksilöllinen tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

3.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutus käsitellään siinä yksikössä ja sen henkilökunnan kesken, jota muistutus koskee ja palveluyksikön tiimivastaavan tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa.

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi palveluyksikön työyhteisön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta tehdään dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Muistutuksista, kanteluista- ja muista valvontapäätöksistä palveluyksikön tiimivastaavalla on velvoite informoida Ravimäkiyhdistys ry:n toiminnanjohtajaa.

3.2.5 Henkilöstö

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä tulee huomioida erityisesti henkilöstön riittävä sosiaali - tai terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Sosiaali- ja terveysalan ammattioikeudet varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon keskusrekisteristä. Opiskelijoiden oikeus työskennellä toimintayksikössä varmistetaan yhteistyössä oppilaitoksen kanssa ja siitä vastaa palvelujohtaja. Työharjoittelijoiden koulutusopimukset varmistavat opiskelijoiden työharjoittelun asianmukaisuuden.

Toimintayksikössä työskentelee viisi vakituista työntekijää, kaksi apuohjaajaa ja palvelujohtaja. Henkilöstö rakenteessa on pyritty huomioimaan asiakkaiden tarpeisiin liittyvä osaaminen sekä sosiaali - tai terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan perehdytysprosessin kautta sekä varmistamalla keskusteluin, että annetut työtehtävät vastaavat työntekijän osaamista. Henkilöstö työskentelee myös erityistä tukea tarvitsevien ja kehitysvammaisten aikuisten työvalmennus - ja työtoimintapalvelussa. Henkilöstö työskentelee pääsääntöisesti päivävuorossa maanantaista perjantaihin.

Ravimäkiyhdistys ry:n tahtotila työnantajana on toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja huolehtia työntekijöidensä työhyvinvoinnin tukemisesta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Työhyvinvointi jaetaan neljään eri osa-alueeseen; henkinen hyvinvointi, fyysinen hyvinvointi, osaaminen sekä työyhteisö ja työ.

Käytettävissä olevia keinoja ovat esimerkiksi

- *Työntekijäkohtaiset tehtävä- ja vastuualuekuvaukset
- *Työyhteisöpalaverit
- *Kehittämispäivät
- *Tyhy-tapahtumat
- *e-Passi
- *Työterveyshuolto (lakisääteinen työterveyshuolto ja sairaanhoito)
- *Työsuojelutoiminta (riskikartoitukset, katselmukset, hätäensiapukoulutus, haastavien tilanteiden koulutus, turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät hankinnat ja kehittämistoimenpiteet)
- *Joustot työvuoro- ja työaikajärjestelyissä perhe- tai muun tilanteen vaatiessa
- *Vuotuinen palkitseminen, jonka rahallisesta suuruudesta Ravimäkiyhdistys ry:n hallitus päättää vuosittain syyskokouksessaan

Palvelujohtaja on tavoitettavissa arkisin klo 8-16 välillä. Molemmissa palveluyksiköissä on nimettynä tiimivastaavat, joille on laadittuna oma tehtävänkuvauksensa. Tiimivastaavien pääasiallisena tehtävänä on oman toimipisteen lähiesihenkilönä sekä toimia palvelujohtajan tukena ja apuna mahdollistamassa toiminnan jokapäiväistä sujumista. Tiimivastaavina toimivat Terhi Virtanen ja Marjo Auvinen.

Henkilöstön rekrytoinnista

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa palveluyksikön palvelujohtaja. Päivittäisistä sijaistarpeita arvioi ja hoitaa tiimivastaava. Rekrytointiprosessiin kuuluu työntekijätarpeen kartoittaminen, työntekijähaku (ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastettuvainnatt, haastattelut, valintaehdotuksen tekeminen Ravimäkiyhdistys ry:n toiminnanjohtajalle ja valintapäätöksistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkistaminen hakijaa koskevista rekisteritiedoista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki) sekä tutkinto- ja työtodistusten tarkastus sekä työsopimuksen allekirjoittaminen.

Palkattaessa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus, luotettavuus ja työkokemus sekä halukkuus työvalmennustyön tekemiseen.

Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin valittavasta henkilöstä päätöksen tekee yksikön palvelujohtajan esityksestä Ravimäkiyhdistys ry:n toiminnanjohtaja. Alle puolen vuoden mittaisista määräaikaisten sijaisten rekrytoinneista päättää palvelujohtaja.

Opiskelijoita yksikköön saadaan pääsääntöisesti alueen ammattikoulusta (Ekami) ja ammattikorkeakoulusta (XAMK). Lisäksi toisinaan koulutusopimuksia tehdään myös muiden hyvinvointialueiden alueella toimivien koulujen kanssa. Yksikkö kuuluu ammattikorkeakoulun Jobiili-järjestelmään, jonka kautta sairaanhoitaja, sosionomi, geronomi sekä ensihoitajaopiskelijat varaavat harjoittelujaksojaan yksikköön. Lähihoitajaopiskelijapaikat Ekami

varaa heillä käytössään olevan Tiitus-järjestelmän kautta. Palveluyksikköön voidaan ottaa opiskelijoita yhtäaikaisesti maksimissaan kolme henkilöä. Opiskelijoiden jaksoja yksikköön koordinoi tiimi yhdessä tiimivastaavan johdolla.

Perehdytys

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän, pitkään työstä poissaolleen ja opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa yksikön palvelujohtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Tarvittaessa he voivat delegoida osia perehdytyksestä muille kokeneille ja perehdytyksen itse saaneille vakituisille sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittaneille työntekijöille. Yksikön sosiaali- ja terveysalanhenkilöstö ja alalle opiskelevat perehdytetään asiakastyöhön, työvalmentajan tehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysrunгон mukaisesti. Lisäksi perehdytys sisältää hyvinvointialueen kuntouttavan työtoiminnan palvelukuvaukseen tutustumisen. Muu kuin edellä mainittu henkilöstö perehdytetään niiltä osin, jotka kunkin tulee työssään tietää ja osata.

Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja perehdyttäjä sekä perehdytettävä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa palvelujohtaja.

Työyhteisöpalaverit järjestetään pääsääntöisesti viikoittain sekä lisäksi tarpeen mukaan kokoonnutaan tiiviimmin. Henkilöstön kehittämispäivät pidetään kaksi kertaa vuodessa keväisin ja syksyisin. Työyhteisöpalaverien ja kehittämispäivien järjestämisestä vastaavat palvelujohtaja sekä tiimivastaava.

Palvelujohtajan ja tiimivastaavien vastuulla on seurata henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi henkilökohtaisen keskustelun ja korjaavien toimien kautta. Havaittujen epäkohtien korjaamiselle asetetaan toteutusaikataulu, jona aikana työntekijän tulee tehdä tarvittavat muutokset työskentelyynsä. Mikäli muutosta ei tapahdu, voidaan käyttää huomautus /varoitusten menetelmää.

Palveluyksikköön tehdään kerran vuodessa Elon työyhteisökysely. Kyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja saatujen tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamisen ja työhyvinvoinnin lisäämiseen.

Palveluyksikön tiimivastaavan tehtävänä on yhdessä palvelujohtajan ja tiimin kanssa suunnitella vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduista palautteista esiinnoitettuja lisäkoulutustarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan lisäksi toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikön tarve, yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät tarpeet. Koulutustarpeita määritellään tarvittaessa vuodenaikana, mikäli uutta osaamistarvetta ilmenee. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa ja täyttämään täydennyskoulutusvelvoitteet, joka on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden. Henkilöstön koulutusta järjestetään ulkoisena ja

sisäisenä koulutuksena. Vuoden lopulla tiimivastaava, palvelujohtaja ja työsuojelupäällikkö kokoavat toteutuneet koulutukset ja palvelujohtaja hyödyntää saatua tietoa muun muassa kuluneen vuoden toimintakertomuksessa.

Perehdytyksen vaikuttavuutta ja koulutuksiin osallistumisen tilannetta arvioidaan vuosittain yksilökehityskeskusteluiden yhteydessä. Yksilökehityskeskustelut pidetään pääsääntöisesti syksyisin, mutta tarvittaessa muinakin aikoina.

3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosunnittelusta vastaa palvelujohtaja.

Palveluyksikössä työvuorolistat suunnitellaan kuuden viikon tasoitusjaksoihin. Palveluyksikössä on käytössä autonominen listasuunnittelu.

Palveluyksikössä käytetään sijaisia vakituisen henkilöstön vuosilomien, sairauspoissaolojen, opinto- ja hoitovapaan tai muun vastaavan poissaolon ja koulutuspäivien aikana. Sijaisia käytetään myös tilanteissa, joissa tarvitsee tilapäisesti vahvistaa henkilöstöresursseja. Työhön kutsuttavat sijaiset on haastateltu palvelujohtajan toimesta etukäteen ja heidän pätevyytensä tehtävään on tarkastettu samassa yhteydessä. Apuohjaajina voi työskennellä myös muita kuin sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneita henkilöitä.

Henkilöstön rekrytointi kuuluu palvelujohtajan ja tiimivastaavien tehtäviin. Tiimivastaavat rekrytoivat lyhytaikaisiin enintään kahden kuukauden mittaisiin sijaistarpeisiin. Ravimäkiyhdistys ry:ssä rekrytointia tehdään tarvittaessa. Yksikön uusille työntekijöille ja opiskelijoille pidetään palvelujohtajan ja toiminnanjohtajan toimesta perehdytysinfo -tilaisuus, jossa perehdytyksen lisäksi selvitetään opiskelijoiden halukkuutta sijaisuuksiin. Ravimäkiyhdistys ry hakee työntekijöitä yritykseen eri kanavien kautta (Mol, Tiitus yms.) ja ilmoittelemalla vapaista työpaikoista myös sosiaalisessa mediassa.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikön asiakkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu usein toimijoita eri aloilta kuten sosiaali- ja terveydenhuollosta ja kuntoutuspalveluista. Yhteistyö asiakkaan palveluverkoston muiden toimijoiden kanssa toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Lisäksi henkilöstön tulee olla yhteydessä asiakkaan asioissa tarvittaviin tahoihin puhelimitse, salatun sähköpostin kautta tai kirjeitse.

3.2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintayksikön tilat sijaitsevat osoitteessa Teollisuuskatu 8, 49400 Hamina. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta on työtehtäviä myös Haminan linja -autoasemalla, osoitteessa Rautatienkatu 2. Teollisuuskadun kiinteistössä toimii myös Päivätoiminta.

Toimintayksiköllä on käytössä n. 530 neliötä, joissa erilaisia tiloja. Henkilökunnalla on omat toimistotilat.

Toimitilat ovat esteettömät. Toimistojen ovet pidetään suljettuina, kun niissä ei työskennellä. Kaikissa näytöissä on näytönsuoja, näyttö lukitaan, kun tietokonelaitteistoa ei käytetä. Puhelimissa on henkilökohtainen SIM-lukitus ja niitä ei saa jättää työpaikalle työajan päätyttyä. Asiakaspaperit säilytetään GDPR-ohjeistuksen mukaisesti kaksien lukkojen takana eikä työpöydälle saa jättää työpäivän aikana asiakaspapereita valvomatta missään tilanteessa, esimerkiksi siistijän käyntien aikana.

3.2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilöstöllä on käytössä henkilökohtainen työpuhelin ja kannettava. Puhelin tulee olla aina työntekijän mukana. Työajan ulkopuolella puhelin pidetään sammutettuna. Jokaisella työntekijällä on käytössä vastaajapalvelu. Lomien ja muiden poissaolojen aikana voidaan käyttää soitonsiirtoa, mikä mahdollistaa vastaamisen viiveettä asiakkaiden soittoihin sekä avunpyytämisen työntekijälle itselleen tarvittaessa. Yksikössä on käytössä puhelimen varavirtalähde sähkökatkotilanteessa. Varavirtalähteen toiminta varmistetaan säännöllisellä latauksella, joka on kirjattu kalenteriin.

Puhelinsovelluksien kautta ei käsitellä mitään asiakasasioita.

Yksikössä on käytössä Valviran hyväksymä WALMU -asiakastietojärjestelmä, jonka käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin, joita ei saa luovuttaa muille. WALMUn käyttöön perehdytetään ja työntekijän osaaminen varmistetaan tiimivastaavien valvonnalla. Palveluntuottaja käyttää Microsoft Office 365 ympäristöä, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Microsoft Authenticator varmistaa vahvan tunnistautumisen. Office 365 käyttöön perehdytetään työntekijän henkilökohtaisen tarpeen mukaisella tavalla ja käytön epäkohtiin puututaan välittömästi. Office 365 ympäristöön saa tallentaa vain GDPR -asiakasrekisterin mukaisia tietoja. Kaikkien muiden asiakastietojen tallentaminen Office 365 ympäristöön on kielletty. Microsoft Office 365 ympäristössä on käytössä automaattinen ohjelmistopäivitys.

Työntekijöillä on velvollisuus käyttää suojattua sähköpostia luottamuksellisten asiakastietojen lähettämisessä. Palveluntuottajalla on käytössä sekä Office 365 salattu sähköposti että Deltagon -ohjelma.

Palveluntuottajan tietoturvaohjelma on päivitetty vuonna 2024 ja sen laatimisesta vastaa toiminnanjohtaja. Palveluntuottaja noudattaa GDPR - ohjeistusta ja valvoo sen toteutumista

johtoryhmän toimesta. Asiakastietorekisteri on nähtävillä myös yksikön ilmoitustaululla. Työntekijöille jaetaan työntekijärekisteri työsuhteen alkaessa. Kaikki tietojärjestelmäpoikkeamat raportoidaan.

Palveluntuottaja liittyy Kantarekisteriin 1.9.2026 mennessä. Valmistelevia toimenpiteitä jatketaan kevään 2026 aikana.

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaa tiimivastaava yhteistyössä palvelujohtajan kanssa. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen 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. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Palveluyksikössä on käytössä WALMU- asiakastietojärjestelmä, johon henkilöstön tulee kirjata asiakkaan palvelun kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Palveluyksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille tapahtuu ainoastaan asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Palveluyksikössä on erilliset ohjeet kirjaamisesta ja jokainen työntekijä yksikössä vastaa omalta osaltaan, että lukee ohjeet ja noudattaa niitä.

Palveluyksikön toimintaan liittyvät asiakirjat arkistoidaan. Asiakasrekisteriseloste on nähtävillä palveluyksikön ilmoitustaululla. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvä perehdytys ja käytännöt kuuluvat osana työntekijän perehdytykseen. Ravimäkiyhdistys ry:llä on käytössään EU:n yleisen tietosuoja -asetuksen 2016/679 vaatimukset täyttävä GDPR-ohjeistus. Täydennyskoulutusta näihin järjestetään tarvittaessa.

Ravimäkiyhdistys ry:n tietosuojavastaavana toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä minna.makela@ravimaki.fi p. 044 7093850. Hän vastaa tietosuojaan liittyvien ohjeiden ja suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja kehittämisestä yhteistyössä toiminnanjohtaja Jani Attenbergin kanssa.

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön asiakkailta kerätään palautetta vuosittain tehtävillä asiakaskyselyillä. Myös arjessa asiakkaat tuovat esiin tyytyväisyyttään yksikössä tuotettavia palveluita koskien niin työntekijöille kuin johdollekin. Asiakkaiden kokemus kuntoutukseen ja yhteiseen toimintaan vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen kulmakivistä.

Palveluyksikön tiimivastaava laatii yhteenvedot saaduista palautteista ja käy ne läpi työyhteisön kanssa yhteisissä palaverissa. Saadun palautteen pohjalta laaditaan työyhteisön kanssa kehittämissuunnitelmia, joista tiedotetaan asiakkaille yhteisissä tapaamisissa. Saatu palaute ja kehittämissuunnitelmat huomioidaan palveluyksikön seuraavaa toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

Palveluyksikön työntekijöille tehdään kerran vuodessa Elon henkilöstötyytyväisyyskysely. Kyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja saatujen tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamisen ja työhyvinvoinnin lisäämiseen.

3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Ravimäkiyhdistys ry:n strategisesta ja taloudellisesta riskienhallinnasta vastaa ry:n hallitus ja toiminnanjohtaja. Toiminnallisesta riskienhallinnasta vastaa yksikön palvelujohtaja yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Vahinkoriskien ennaltaehkäisy on kirjattu kunkin osa-alueen suunnitelmiin: Kiinteistöä koskevat riskit ja ennaltaehkäisevät toimenpideohjeet löytyvät pelastussuunnitelmasta sekä kiinteistökatselemusten asiakirjoista. Työsuojelullinen riskienhallinta ja ennaltaehkäisy on kirjattu työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan sekä työsuojelun toimintasuunnitelmaan. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Lisäksi se huolehtii henkilöstönsä riittävästä tiedon saannista turvallisuusasioissa ja sitouttamisesta riskienhallintaan. Turvallisuuden varmistamiseksi mahdollistetaan voimavaroja.

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Jokaisella työntekijällä on velvollisuutenaan tuoda esille havaitsemansa riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Työyhteisö osallistuu turvallisuutta koskevien riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja arviointiin.

Palveluyksikön omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskejä ja epäkohtia pyritään välttämään tunnistamalla jo ennakkoon ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan edellytyksenä on avoimesti keskusteleva ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö ja asiakkaat voivat tuoda esiin havaitsemiaan riskejä ja epäkohtia. Ajatuksena on, että tunnistamattomia riskejä ei voi hallita ja riskejä tunnistettaessa ei haeta syyllisiä, vaan syitä. Riskienhallintaan

kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Palveluyksikön työvuoroissa työskentelee maanantaista perjantaihin kuntouttavan työtoiminnan ollessa avoimena sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä. Henkilöstön perehdyttäminen tapahtuu työsuhteen alussa erillisen perehdytysrunгон avulla. Perehdytykseen osallistuu koko yksikön työryhmä, tiimivastaava sekä yksikön palvelujohtaja ja Ravimäkiyhdistys ry:n toiminnanjohtaja. Perehdytystä ja sen onnistumista läpikäydään säännöllisesti vuosittain järjestettävissä yksilökehityskeskusteluissa.

Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, joiden toimintakyky ja psyykinen vointi saattavat vaihdella. Tästä syystä myös uhkaavat tilanteet ovat mahdollisia. Tavoitteena on ennakoida tilanteita, mikäli riskin mahdollisuuden arvioidaan kohonneen. Herätteenä on asiakkaan normaalista poikkeava käyttäytyminen, kuten äänen kohottaminen ja levottomuus. Uhkaaviin tilanteisiin varaudutaan henkilöstöjärjestelyin sekä ennakoiden tilanteita hyvän asiakastuntemuksen avulla. Uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja tapahtuneesta tilanteesta tehdään turvailmoitus Ravimäen TEAMS -kanavan kautta. Tilanteet käsitellään henkilöstön yhteisissä säännöllisesti järjestettävissä palavereissa.

Palveluyksikössä voi myös esiintyä tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatauteihin liittyvissä tilanteissa henkilökunta suojautuu työtehtävissään asianmukaisin suojaruustein (hanskat, kasvomaskit, essut, kenkäsuojat). Palveluyksikössä on ohjeistettu toimimaan Kymenlaakson hyvinvointialueen hygienian ohjeistusten mukaisesti.

Henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin on varauduttu toimintaohjeella, jossa äkillisissä poissaolotilanteissa (sairastumiset) on henkilöstö ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä palveluyksikköön ja arkisin virka-aikana tiimivastaavaan. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan tarvittaessa sijainen.

Havaitessaan toimintaan liittyvän epäkohdan, laatupoikkeaman tai riskin, tulee työntekijän ilmoittaa asiasta viipymättä. Ilmoittaminen tehdään Teams-sovelluksesta löytyvällä turvailmoituslomakkeella tai asiakkaaseen liittyvässä tapauksessa kirjamalla WALMU-asiakastietojärjestelmään. WALMU asiakastietojärjestelmään on henkilökohtainen käyttäjätunnus jokaisella ohjaustyöhön osallistuvalla työntekijällä. Teams-sovellukseen pääsy mahdollistetaan kaikille Ravimäkiyhdistys ry:ssä työskenteleville työntekijöille.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on velvoite ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista ja epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuutta ohjaa Valvontalain 29§. Henkilökunta on tietoinen velvollisuudestaan puuttua epäkohtiin ja ensisijaisesti ottaa asia puheeksi tiimivastaavan kanssa ja/tai tarvittaessa viedä asia eteenpäin. Yksikössä toimintaohjeet päivitetään vuosittain useammin tarpeen mukaan.

Henkilökunnan velvollisuutena on kiireellisissä tilanteissa reagoida heti ja kiireettömissä tilanteissa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Henkilökunta tuo

nämä esille keskusteluissa, yhteisissä palavereissa ja turvallisuusilmoituksen kautta tehdyillä ilmoituksilla. Työntekijöillä on mahdollisuus ja velvollisuus lisätä työyhteisöpalaverin esityslistaan esille tulleet epäkohdat. Työsuojelu seuraa erityisesti työturvallisuusilmoituksia.

Asiakkailla on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia suoraan henkilökunnalle.

Kuntouttavan työtoiminnan keskeiset riskit ja ehkäisevät toimet

Osana omavalvonnan riskienhallintaa yksikössä on tunnistettu kuntouttavan työtoiminnan keskeiset asiakas- ja työturvallisuusriskit sekä määritelty niihin liittyvät ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Seuraava taulukko kokoaa yhteen tärkeimmät päivittäiseen toimintaan liittyvät riskit, niiden vaikutukset asiakkaisiin sekä keinot, joilla riskejä ehkäistään ja pienennetään. Taulukkoa hyödynnetään perehdytyksessä, turvallisuuskävelyissä ja toiminnan säännöllisessä riskikartoituksessa.

Riskin kuvaus	Vaikutus asiakkaaseen	Ehkäisevät toimet
Epäselvät kulkuväylät, liukkaat pinnat, heikko valaistus	Kaatumiset, loukkaantumiset, turvattomuus	Tilatarkastukset, kulkuväylien siisteys, riittävä valaistus, poistumisreittien tarkistus
Epäselvät työohjeet ja perehdytys	Virheet työssä, tapaturmat, epäonnistumisen kokemus	Lyhyet kirjalliset ohjeet, suunnitelmallinen perehdytys, ohjeiden kertaus
Tehtävät liian raskaita asiakkaan toimintakykyyn nähden	Uupuminen, kivut, kaatumiset, motivaation lasku	Toimintakyvyn arviointi, kevennetyt tehtävät, tauot, ergonomia ja apuvälineet
Kemikaalien, työvälineiden ja koneiden käyttö	Ihoreaktiot, hengitysoireet, viillot, puristumisvammat, silmävammat, vierasesine	Kemikaaliluettelo ja ohjeet, turvallinen säilytys, välineiden kunnan seuranta, opastus ja suojaimet
Puutteellinen hygienia ja siisteys	Infektiot ja tartunnat	Hygieniaohjeet, käsienpesu ja desinfiointi, siivoussuunnitelma ja vastuut
Väkivallan uhka ja häiriökäyttäytyminen	Fyysinen ja henkinen vahinko, turvattomuus	Toimintaohjeet uhkatilanteisiin, tilojen suunnittelu, henkilöstön koulutus, hälytysmenettely, tilanteiden purku

Riskin kuvaus	Vaikutus asiakkaaseen	Ehkäisevät toimet
Tietosuojan ja salassapidon puutteet	Tietojen paljastuminen, luottamuksen menetys	Tietosujoaohjeet, tietojen käsittely vain tarpeeseen, turvallinen säilytys, käyttöoikeuksien hallinta
Riittämätön henkilöstö, perehdytys tai osaaminen	Viivästykset, virheet, turvattomuus, tapaturmat	Henkilöstömitoituksen seuranta, toimiva työvuorosuunnittelu, täydennyskoulutus, työhyvinvoinnin seuranta

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ravimäen kokohenkilöstön käytössä olevasta Teams-järjestelmästä KOKO HENKILÖSTÖ:lle suunnatusta PEREHDYTYS-materiaalista löytyvät palveluyksikköä koskevat viralliset suunnitelmat ja asiakirjat, kuten pelastussuunnitelma, GDPR-tietoturvaohjeet, työsuojeluntoimintaohjelma sekä toimintaohjeet poikkeusoloissa. Lisäksi materiaalista löytyvät toimintaohjeet uhka- ja vakivaltilanteisiin sekä asukkaan katoamistilanteisiin. Pääsy Teams-järjestelmään mahdollistetaan kaikille työsuhteessa oleville henkilöille.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, sillä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023 velvoittaa ilmoittamaan havaituista vaaroista ja epäkohdista. Sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus lastensuojeluun, sosiaalihuollon tuen tarpeen arviointiin, liikenteeseen ja pelastusviranomaisen tehtäviin sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle tehtäviin ilmoituksiin. Lisäksi ammattihenkilön tulee tarvittaessa tehdä muita viranomaisilmoituksia sekä eläinten hyvinvointiin liittyviä ilmoituksia.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle palvelujohtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi kirjallisella lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle palvelujohtajalle. Yksikön toiminnasta vastaava palvelujohtaja kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen palvelujohtajan on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen eli Ravimäkiyhdistys ry:n toiminnanjohtajalle, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiasta asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikön toiminnasta vastaava tiimivastaava vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuudesta löytyy materiaalia henkilöstön toimiston ilmoitustaululta ja Teams-järjestelmästä.

Omaevalvonta perustuu siis riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Hyvin monesti riskit ovat useiden virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on turvallinen ja avoin ilmapiiri, jossa henkilöstö ja asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Toimintayksikössä on turvallisuusvastaava, joka järjestää säännöllisesti turvallisuuskävelyjä sekä henkilöstölle että asiakkaille. Turvallisuuskävelyt ovat osa perehdytystä ja siihen osallistuu myös jo työ- ja asiakassuhteessa olevat henkilöt säännöllisin väliajoin ja tarvittaessa. Turvallisuuskävelyssä painotetaan jokaisen henkilön vastuuta puuttua turvallisuusriskeihin ja niistä ilmoittamiseen.

Järjestelmät ja menettelytavat turvallisuuteen liittyvissä riskeissä

Ravimäkiyhdistys ry:n kuntouttavan työtoiminnan yksikössä on käytössä WALMU-asiakastietojärjestelmä, jonne kirjataan kunkin asiakkaan tarvittavat tapahtumat.

Palveluyksiköön on laadittuna tämän omaevalvontasuunnitelman lisäksi pelastussuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma, GDPR tietoturvaohjeet, varhaisen puuttumisen toimintamalli, hyvän käytöksen ja kohtelun toimintamalli, väkivalta- ja uhkatilanneohjeistus, toimintaohje asiakkaan katoamistilanteissa, kriisiviestintäohjeistus ja suunnitelma normaaliolojen ja poikkeusolojen onnettomuuksia ja uhkatilanteita varten. Edellä mainittuja päivitetään säännöllisesti vuosittain tai useammin tarpeen niin vaatiessa.

Kaikki haittatapahtumat, läheltä piti-tilanteet ja epäkohtailmoitukset ilmoitetaan Teams -sovelluksesta löytyvällä turvailmoituslomakkeella. Turvailmoitukset ohjautuvat sovelluksesta suoraan työsuojelupäällikölle, joka toimittaa ne sähköpostitse palvelujohtajalle ja tarvittaessa tiiminvastaavalle. Ilmoitukset käsitellään aiheesta riippuen, joko työyhteisöpalaverissa, tiimivastaavien palaverissa tai Ravimäkiyhdistyksen johtoryhmän jäsenten kesken. Turvailmoitukset käsitellään lisäksi työsuojeluorganisaatossa yleisellä tasolla vuosittain.

Palveluyksiköön on laadittuna tämän omaevalvontasuunnitelman lisäksi pelastussuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma, GDPR tietoturvaohjeet, varhaisen puuttumisen toimintamalli, hyvän käytöksen ja kohtelun toimintamalli, väkivalta- ja uhkatilanneohjeistus, toimintaohje asiakkaan katoamistilanteissa, kriisiviestintäohjeistus ja suunnitelma normaaliolojen ja poikkeusolojen onnettomuuksia ja uhkatilanteita varten. Edellä mainittuja päivitetään säännöllisesti vuosittain tai useammin tarpeen niin vaatiessa.

Riskikartoitukset

Palveluyksikön riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään joka toinen vuosi. Riskikartoitukset käsitellään lisäksi työsuojeluorganisaatiossa vuosittain.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi tai mahdollisimman pian. Ilmoitetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelemisen. Korjaavat toimenpiteet tarkoittavat syiden ja seurauksien selvittämistä, puutteiden korjaamista ja niiden uusiutumisen ehkäisemistä.

Yksikön epäkohta-, laatupoikkeama- ja riskitilanteiden käsittely kuuluu niin yhtiön johdolle kuin työyhteisöllekin. Tilanteet käsitellään yksikön työyhteisöpalavereissa juurisyitä selvittäen ja miettien keinoja tilanteiden ehkäisemiseksi jatkossa. Tapahtuneet tilanteet ja korjaavat toimenpiteet aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen dokumentoidaan palaverimuistioon. Vakaviin tilanteisiin puututaan viipymättä ja ne käsitellään heti saattaen ne tiedoksi sille taholle kuin se on tarpeen dokumentointia unohtamatta. Riskinhallintaan liittyviä kehittämistoimenpiteitä käydään läpi myös työyhteisön kehittämispäivien yhteydessä.

Tarvittaessa haittatapahtumat käsitellään myös asiakkaan kanssa sekä tehdään tapahtumasta ilmoitus asiakkaan sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle. Asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa myös mahdollisten korvausten hakemisessa.

Johto tai tiimivastaava tiedottavat henkilöstölle toimintaan liittyvistä muutoksista. Tiedottaminen voi tapahtua tarpeen mukaan henkilökohtaisesti, työyhteisöpalavereissa, sähköpostin välityksellä taikka Teams-sovelluksen kautta. Kirjallisesti laadittavat toimintaohjeet tallennetaan Teams-sovellukseen. Asiakkaille ilmoitukset tehdään henkilökohtaisesti tai yleisesti esimerkiksi yksikön ilmoitustaululla. Yhteistyötahoille tiedottaminen tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikössä korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista vastaavat palvelujohtaja ja tiimivastaava sekä myös työsuojelupäällikkö omalta osaltaan. Palveluyksikössä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan pääsääntöisesti työyhteisöpalavereiden ja työyhteisön kehittämispäivien yhteydessä, mutta myös päivittäisessä työssä. Myös Ravimäkiyhdistyksen työsuojelutoimikunta vastaa riskienhallintaan liittyvien korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista vuosittain osaltaan.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista varmistetaan perehdytyksellä ja palaten siihen esimerkiksi yksilökehityskeskusteluiden yhteydessä. Lisäksi riskienhallintaan liittyviä asioita läpikäydään työyhteisön työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä. Palvelujohtajan ja tiimivastaavan tehtäviin kuuluu myös jatkuva henkilöstön muistuttelu vaara- ja haittatapahtumien raportointivelvoitteesta sekä tehtyjen ilmoitusten säännöllinen seuranta ja läpikäyminen työyhteisön kanssa. Läpikäyminen edesauttaa myös henkilöstön tilanteista oppimista.

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole ostopalveluna tai alihankintana tuotettavaa palvelua.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palvelujohtaja yhdessä Ravimäkiyhdistys ry:n toiminnanjohtajan kanssa. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman Ravimäkiyhdistykselle on laatinut toiminnanjohtaja Jani Attenberg.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Siksi yksikön päivittäisessä työssä, työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä henkilöstölle korostetaan omavalvonnan tärkeyttä ja sitä miten toiminnan tulee pohjata tehtyyn suunnitelmaan ja mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, tulee se myös päivittää suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma toimii niisanottuna opaskirjana palveluyksikössä tehtävälle työlle ja annettavalle palvelulle.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään tiimivastaavan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tiimivastaavan aloitteesta neljän kuukauden välein tai tarvittaessa useammin, mikäli palveluyksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Uusin päivitetty omavalvontasuunnitelma säilytetään palveluyksikön ilmoitustaululla. Päivitysten yhteydessä tehtävät muutokset läpikäydään työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä. Päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan päivittäisessä toiminnassa palvelujohtajan ja tiimivastaavan toimesta seuraamalla toimintaa ja nostamalla asioita keskusteluun työyhteisössä ja puuttamalla tilanteisiin, joissa ohjeita ja toimintamalleja ei noudateta.

Uudet työntekijät ja opiskelijat velvoitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma ja todentamaan se erilliseen seurantalistaan.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma on tallennettu organisaation internetsivuille sekä henkilöstön yhteiseen Teams-sovellukseen, joissa se on kaikkien palveluyksikössä työskentelevien työntekijöiden, kuin koko Ravimäkiyhdistys ry:n henkilöstön luettavissa. Paperiversio suunnitelmasta sijaitsee palveluyksikön ilmoitustaululla. Ravimäen www-sivuille on tehty oma välilehti Omaevalvonnan dokumentit, jossa on nähtävissä omaevalvontaohjelma ja yksiköiden omaevalvontasuunnitelmat. Tälle sivulle tullaan jatkossa raportoimaan kvartaaleittain omaevalvonnan seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet. Läpi toimintavuoden tarkastellaan turvailmoituksia ja reklamaatioita. Ja lisäksi erikseen eri kvartaaleille osuvia tyytyväisyysmittauksien tuloksia (henkilöstö ja asiakkaat) esimerkiksi HVA:n ohjaus- ja valvontakäynnit.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

palvelujohtaja Minna Mäkelä (p. 044 709 3850) yhteistyössä tiimivastaavien Marjo Auvisen (p. 040 5953587) ja Terhi Virtasen ((p.050 3630125) kanssa.

Koska omaevalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset, on omaevalvonnan ajantasaisuuden seuranta päivittäistä työtä. Valviran määräys edellyttää osaltaan omaevalvonnan seuraamista ja seurannassa havaittujen puutteellisuuden korjaamista tietyn väliajoin. Siksi palvelujohtajan ja tiimivastaavien on seurattava tilannetta säännöllisesti ja kalenteroitava seurantaselvitys ja muutosten kirjaaminen tehtäväksi vähintään neljän kuukauden välein.

Omaevalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omaevalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista ja ajantasaisuutta. Omaevalvontaan liittyviä asioita käsitellään viikoittain pidettävissä työyhteisöpalavereissa sekä työyhteisön puolivuositain pidettävillä kehittämisspäivillä, joissa myös varmistetaan henkilöstön omaevalvonnan osaamista ja sitoutumista jatkuvaan omaevalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Lisäksi omaevalvontaan liittyviä asioita käydään läpi vuosittain järjestettävissä yksilökehityskeskusteluissa.

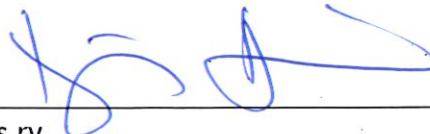
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa vastuuhenkilönä toimiva tiimivastaava.

Paikka ja päiväys Haminassa 31.03.2026

Allekirjoitus _____

Marjo Auvinen tiimivastaava / Ravimäkiyhdistys ry



Versiopäivitys 8.1.2026

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet kohtaan muutettu yhteystiedot oikeiksi (Lupa - ja valvontavirasto)

3.3.1 Kuntouttavan työtoiminnan keskeiset riskit ja ehkäisevät toimet lisätty riskin kuvaukset, vaikutus asiakkaaseen ja ehkäisevät toimenpiteet.

Versiopäivitys 31.3.2026

3.2.9. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö kohtaan lisätty maininta Kantarekisteriin liittymisestä.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen kohtaan lisätty maininta omavalvonnan dokumenttien sijainnista kotisivuilla sekä omavalvonnan raportointiin liittyvät menettelyt.