



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
4.3.2 Ravitsemus.....	10
4.3.3 Hygieniäkäytännöt .....	10
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	10
4.3.5 Lääkehoito.....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	11
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat.....	13
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	13
4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	15
11 LÄHTEET.....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	16

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hyria säätiö sr	Kunnan nimi: Hyvinkää
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0213798-3	Kuntayhtymän nimi:
	Sote-alueen nimi: Keusote
Toimintayksikön nimi Kuntouttava työtoiminta, Haka-yksikkö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kivikonkierto 13-15, 05460 Hyvinkää	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kuntouttava työtoiminta; pitkäaikaistyöttömät; SER-kierrätys: 60 asiakaspaikkaa (30 asiakaspaikkaa/aamu- ja iltapäivävuoro), Logistiikkapalvelut 20 asiakaspaikkaa (10 asiakaspaikkaa/aamu- ja iltapäivävuoro)	
Toimintayksikön katuosoite Kivikonkierto 13-15	
Postinumero 05460	Postitoimipaikka Hyvinkää
Toimintayksikön vastaava esimies Pirjo Issakainen, toimialapäällikkö	Puhelin 040 350 7628
Sähköposti pirjo.issakainen@hyria.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ilmoituksenvaraiset palvelut/muut sosiaalihuollon palvelut/muut sosiaalipalvelut	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 29.2.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 10.5.2016
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kuntouttava työtoiminta. Settlementti Louhela: Järvenpää, Nurmijärvi, Tuusula	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<b>Toiminta-ajatus</b>  Hyria säätiön toiminta-ajatuksena on parantaa alueensa työttömien ja työelämän muutos- ja murroskohdissa olevien henkilöiden työllistymistä tarjoamalla valmennusta ja tavoitteellisia työtehtäviä. Tuemme ja autamme sosiaalisen vahvistamisen keinoin syrjäytymisvaarassa olevia tai jo yhteiskunnan ulkopuolelle joutuneita henkilöitä asettamaan tulevaisuudelleen tavoitteita ja kulkemaan niitä kohti. Säätiö palvelee työnantajia rekrytointitarpeissa sekä kohtaamaan työelämän ja henkilöstön muita erityistarpeita. Kuntoutusta tarvitsevat asiakkaat saavat säätiöltä kunnioittavaa ja laadukasta kuntoutusta.
---

Hyria säätiö on seudullinen työelämäpalveluiden, kuntoutuksen ja sosiaalisen vahvistamisen erityisasiantuntijaorganisaatio. Säätiö tuottaa laadukkaita työelämään valmentavia ja kuntouttavia palvelukokonaisuuksia sekä sosiaalisen nuorisotyön monipuolisia palveluita. Työelämän kehittäminen, työnantaja-palvelut, rekrytointiasiantuntijuus ja -palvelut ovat säätiön perustoimintaa.

Säätiön asiakkaina ovat työelämänsä muutos- ja murroskohdissa olevat henkilöt sekä vakuutusyhtiöt, julkisyhteisöt, järjestöt ja yritykset. Säätiön toiminnalla on ammatillisesti arvostettu maine - laatu ja asiantuntijuus on valtakunnallisesti arvostettua. Säätiön tekemät aloitteet toimialansa kehittämiseksi kuuluaan ja niillä on vaikutus. Yhteiskunnalliset ja alaan kohdistuvat muutokset koetaan säätiössä positiivisina haasteina ja omaa toimintaa uskalletaan aina muuttaa kohti parempaa.

Säätiön henkilöstö on koulutettua, ja heillä on tarvittava työkokemus. Tehtävään työhön suhtaudutaan ammatillisesti. Säätiö on haluttu työpaikka niin henkilöstön, valmentautujien kuin kuntoutujienkin näkökulmasta.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

**Olemme älykäs ja kyvykäs yhteisö:** Teemme päätökset tietoon perustuen, tiedostamme päätöstemme vaikutukset ja toimimme vastuullisesti. Olemme kiinnostuneita jokaisen hyrialaisen hyvinvoinnista ja toimimme niin, että hyvinvointi vahvistuu.

**Hyria on ketterä ja uudistuva:** Emme epäröi kokeilla uutta. Näemme virheet ja epäonnistumiset uusina mahdollisuuksina kehittymiseen. Ponnistelemme sinnikkäästi saavuttaaksemme tavoitteemme.

**Olemme innostuva ja onnistuva yhteisö:** Emme ainoastaan näe mahdollisuuksia, vaan viemme ketterästi ideat käytäntöön. Ratkaisemme asiakkaidemme haasteita ja otamme määrätietoisia askeleita oman toimintamme kehittämiseksi.

**Hyria on ihmisläheinen ja mahdollistava:** Otamme huomioon erilaiset elämäntilanteet ja elämme vuorovaikutuksessa toinen toistamme arvostaen. Teemme mahdolliseksi erilaisia työntekemisen ja osaamisen kehittämisen vaihtoehtoja.



#### Tässä tahdomme onnistua

1. Taitoja ja osaamista ajasta ja paikasta riippumatta.
2. Motivoivia opintoja ja palveluja sekä oikea-aikaista tukea. Opintojen keskeyttäminen vähenee. Opiskelijoiden ja asiakkaiden hyvinvointi kasvaa.
3. Työnantajat löytävät avullamme taitavaa työvoimaa. Työpaikoilla oppiminen lisääntyy.
4. Henkilöstömme on osaavaa. Olemme houkuttelevin toimintakulttuurimme ansiosta.
5. Kannamme vastuumme ihmisistä, ympäristöstä ja taloudesta. Vaikutamme yhteiskunnassa.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Hyriassa on käytössä EcoOnline EHS-riskienhallintajärjestelmä, jonka kautta toteutetaan työpaikan riskien arviointi. Saman järjestelmän kautta tapahtuu myös turvallisuushavaintojen käsittely. Kaikkia työntekijöitä ja asiakkaita kannustetaan tekemään turvallisuushavaintoja matalalla kynnyksellä.

Hyria säätiön työterveyshuolto on järjestetty Terveystalossa. Työterveyshuolto toteuttaa työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittämisen ja arvioinnin ja tekee sen perusteella tarvittaessa toimenpide-ehdotuksia. Työpaikkaselvityksessä otetaan huomioon työpaikan olosuhteet ja alttiudet, työn fyysinen ja psykososiaalinen kuormittavuus, työjärjestelyt sekä tapaturma- ja väkivaltavaara.

Säätiön työntekijät ja asiakkaat sekä toiminta on vakuutettu lakisääteisillä, sopimuksissa edellytetyin ja vapaaehtoisin vakuutuksin. Asiakkaiden vakuutusturva riippuu siitä, mihin toimintaan he osallistuvat.

Säätiössä toimii työsuojelutoimikunta. Toiminnan tavoitteena on työturvallisuuden, hyvien työolosuhteiden, työhyvinvoinnin, työpaikan tasa-arvoisuuden ja hyvän työntekijä-työnantajasuhteen ylläpitäminen ja kehittäminen. Toimikunnalla erittäin merkittävä rooli koko työyhteisön kannalta – henkinen ja juridinen.

Työsuojelun yhteystietoja:

Työsuojelupäällikkö  
Sami Silvennoinen, hallintopäällikkö  
040 837 8442, sami.silvennoinen@hyria.fi  
Teollisuuskatu 22, Riihimäki

Työsuojeluvaltuutettu  
Mira Eriksson-Erkkilä, sosiaalikirjuri  
040 585 1457, mira.eriksson-erkkila@hyria.fi  
Kärjäkatu 2, Riihimäki

Turvallisuusjohtaja  
Matti Kymäläinen, turvallisuusjohtaja  
050 375 7209, matti.kymalainen@hyria.fi  
Teollisuuskatu 22, Riihimäki

#### Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työsuojeluasioissa otetaan yhteyttä ensisijaisesti esihenkilöön. Esihenkilön tehtävänä on selvittää asiaa ja viedä sitä tarvittaessa eteenpäin. Mikäli tilanteesta ei tapahdu muutosta, otetaan yhteyttä työsuojeluvaltuutettuihin tai työsuojelupäällikköön.

Kaikkia työntekijöitä ja asiakkaita kannustetaan myös tekemään turvallisuushavaintoja matalalla kynnyksellä.

Hyriassa on käytössä EcoOnline EHS-riskienhallintajärjestelmä, jonka kautta tapahtumailmoitukset tehdään. Ilmoituksia voi tehdä tapaturmasta, turvallisuushavainnosta, läheltä piti -tilanteesta tai väkivalta- ja uhkatilanteesta. Käytännössä tapahtumailmoitukset tehdään Hyrian intranetin kautta tai mobiilisti yksiköiden tiloista löytyvien ohjetaulujen avulla.

#### Riskien käsitleminen

Lähetetyn tapahtumailmoituksen näkevät turvallisuusjohtaja, työsuojelupäällikkö, henkilöstöpäällikkö ja työsuojeluvaltuutetut.

Riskin ensi vaiheen arvioinnista ja selvittämisestä ovat vastuussa turvallisuusjohtaja (uhka- ja väkivaltatilanteet) ja työsuojelupäällikkö (muut tilanteet). He siirtävät vastuuta tarvittaessa muille tahoille ja informoivat asianosaisia. Akuuteissa tilanteissa Hyrian kriisiryhmä aloittaa toimintansa. Kriisiryhmään kuuluvat Hyrian johtoryhmän jäsenet, työsuojelupäällikkö ja ICT-suunnittelija.

Vakuutusyhtiöille tehtyjä vahinkoilmoituksia seurataan ja tilastoidaan.

Hyria säätiössä on yhdistetty työsuojelutoimikunta ja yhteistoimintaryhmä työsuojelu- ja yhteistoimintaryhmäksi. Säätiön työsuojelu- ja yhteistoimintaryhmä (TY-YTT) kokoontuu noin neljä kertaa vuodessa. Tarvittaessa järjestetään myös erillisiä yhteistoimintaneuvotteluita lain edellyttämällä tavalla.

Turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät tapahtumat ja tilastot käsitellään TY-YTT:n kokouksissa.

TY-YTT kokoonpano:

- toimitusjohtaja, puheenjohtaja
- henkilöstö- ja työhyvinvointipäällikkö, sihteeri
- hallintopäällikkö/työsuojelupäällikkö
- luottamusmies/JHL
- luottamusmies/Juko/Talentia
- työsuojeluvaltuutettu
- 1. vara työsuojeluvaltuutettu

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Turvallisuushavainnot käsitellään yhdessä yksikön työntekijöiden ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa. Tarkoituksena on oppia ja kehittää toimintaa, jotta vastaavilta tilanteita välttyttäisiin jatkossa.

Havainnot tallentuvat EcoOnline EHS-järjestelmään.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu- ja turvallisuusongelmiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Yksikössä reagoidaan tietoon tulleisiin tapahtumiin heti niiden tultua tietoon. Korjaavat toimenpiteet aloitetaan tarvittaessa viivytystä.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Tiedotus hoidetaan asiasta riippuen joko henkilöstön kokouksissa tai Hyrian intranetissä. Tarvittaessa yhteistyökumppaneiden kanssa neuvotellaan tai heille laaditaan tiedote toimenpiteistä ja uusista toimintatavoista.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Toimialapäällikkö Pirjo Issakainen ja yksikönvastaava ja henkilökunta.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Pirjo Issakainen, toimialapäällikkö, puh. 040 350 7628, [pirjo.issakainen@hyria.fi](mailto:pirjo.issakainen@hyria.fi)

<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Päivittämistarve tarkistetaan ja dokumentit päivitetään tarvittaessa.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelma sijaitsee yksikön ilmoitustaululla ja Hyrian kotisivulla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b>
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?
<p>Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja vastaa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan asiakkaan prosessista. Aktivointisuunnitelmaan kirjatusta kuntouttavasta työtoiminnasta laaditaan asiakkaan kanssa sopimus tilaajan hyväksymälle lomakkeelle. Sopimuksen tekevät asiakasprosessista vastaava Hyrian työntekijä, hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä ja asiakas yhdessä. Sopimuksen allekirjoittavat Hyrian asiakassopimusten tekemiseen nimenkirjoitusoikeuden omaava henkilö (pääsääntöisesti sosiaalikuraattori/yksilöohjaaja), hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä ja asiakas. Sopimukseen kirjataan kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet, jotka perustuvat aktivointisuunnitelman tavoitteisiin tarkentaen niitä. Hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä tekee kuntouttavan työtoiminnan myöntämisestä päätöksen.</p> <p>Asiakas osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan päätöksen ja sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on nimetty sosiaalikuraattori/yksilöohjaaja, joka toimii asiakkaan vastuuhajana kuntouttavan työtoiminnan aikana. Toiminnan ohjaamista toteutetaan parityönä. Työvalmentaja on yksilöohjaajan kanssa mukana keskusteluissa. Asiakkaan tavoitteet konkretisoituvat työtehtävien suunnittelussa. Valmennuksen välineenä toimii sähköinen asiakas- ja arviointitietojärjestelmä (Walmu). Walmuun kirjataan, miten tavoitteita seurataan, ja tällä tehdään toiminta näkyväksi. Kirjallisia arviointeja toteutetaan 3-12 kk välein asiakkaan tarpeen mukaisesti.</p>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Palvelutarve arvioidaan kolmikannassa tehtävän aktivointisuunnitelman teon yhteydessä hyvinvointialueen vastuuhenkilön toimesta.
<b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b>
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
Kuntouttavan työtoiminnan aikana sopimuksen toteutumista ja aktivointisuunnitelman tavoitteita seurataan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointien avulla tarkastetaan aktivointisuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä tarvittaessa muutetaan tai kehitetään niitä edelleen. Yhteistyötä tehdään tiiviisti tilaajan kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan toteutus lopetetaan aktivointisuunnitelmassa määritellyn työtoimintajakson päättyessä. Sosiaalikuraattori/yksilöohjaaja laatii asiakkaan kuntouttavasta työtoiminnasta kirjallisen loppuarvion.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?
Asiakkaat ohjautuvat palveluun hyvinvointialueen sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän kautta. Tarvittavat tiedot välittyvät asiakkaan ja sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän kautta.

<p><b>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</b></p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>-</p>
<p><b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan lakien ja asetusten mukaisesti.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b></p> <p>Toiminnassa ei käytetä lain tarkoittamia fyysisiä rajoittamistoimenpiteitä.</p> <p>Ohjeistusten vastaisesta toiminnasta seuraa keskustelu, jonka sisältö kirjataan Walmu-asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteinä toimivat myös suullinen ja kirjallinen varoitus sekä kuuleminen. Tilanteesta keskustellaan myös hyvinvointialueen sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän kanssa. Jos rajoittamistoimenpiteet eivät tuota toivottua tulosta, seurauksena voi olla kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen päättäminen yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.</p>
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?</p> <p>Tieto toimialapäällikölle, joka lähtee purkamaan tilannetta asiakkaan kanssa yhteistyössä.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Tilanne käsitellään toimialapäällikön johdolla. Asiakkaalle kerrotaan sosiaaliamiehen palveluista, mikäli asiakas kokee, ettei tullut kuulluksi tai kohdatuksi oikeudenmukaisesti keskustelussa.</p>
<p><b>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Säätiössä toteutetaan yhteiskehittämisen toimintatapaa. Asiakkaat ja ohjaajat pitävät säännöllisesti yhteisiä kokouksia toiminnan kehittämiseksi. Lisäksi kerätään asiakaspalautetta Webropol-kyselyn kautta asiakkaan päättäessä kuntouttavan työtoiminnan jakson. Vuorovaikutteisen toimintatavan kautta asiakkailta saadaan palautetta myös valmennusjakson aikana yhteisten tavoite-, arviointi- ja palautekeskusteluiden kautta. Jakson aikana korostuukin palautteen antamisen ja kehittymisen seuraamisen merkitys.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Asiakaspalautteista koostetaan yhteenveto puolivuositain. Yhteenveto käsitellään valmentajien ja asiakkaiden kanssa. Säätiö toimittaa seurantaparametreina toimivat asiakaspalautteet hyvinvointialueen käyttöön vuosiraportin yhteydessä. Asiakaspalautteista esiin tulevat muutostarpeet otetaan heti kehittämiskohteiksi toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.</p>

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Pirjo Issakainen, toimialapäällikkö, puh. 040 350 7628, pirjo.issakainen@hyria.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamiestyö perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliamies. Sosiaaliamiespalvelun piiriin kuuluu kunnallisten palveluntuottajien lisäksi myös yksityiset sosiaalihuollon yksiköt. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältävät oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun.

Kaikkien kuntien sosiaaliamiespalvelut hoitaa Sosiaalitaito, lisätietoja osoitteessa <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttunen, p. 040 027 7087

maanantai klo 12-15

tiistai - torstai klo 9-12 (ei perjantaisin, eikä pyhien aattona)

Postiosoite:

Sosiaalitaito

Sosiaaliamies

Sibeliuksenkatu 6 A 2

04400 Järvenpää

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta ja asuntoasioissa neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvojalta saat maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua. Neuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai neuvonnan toimipisteissä. Neuvonnan toimipisteessä asiointia varten tulee varata aika neuvontanumerosta. Lähin kuluttajaneuvonnan palvelupiste on Helsingissä. Asioinnin helpottamiseksi neuvottele riitatilanteessa ensin myyjän kanssa.

Puh. 029 505 3050, Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15 (paikallisverkko- tai matkapuhelumuksu).

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Ne kaikki käsitellään Hyria konsortion johtoryhmässä, jonka jälkeen ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin ja tarvittaessa siirretään asian jatkokäsittely sille taholle, jolle se organisaatiossa kuuluu.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittely pyritään aina aloittamaan välittömästi, kuitenkin kahden viikon kuluessa. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kaksi kuukautta.



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Kuntouttavan työtoiminnan kohderyhmänä ovat pitkäaikaistyöttömät ja/tai vaikeasti työllistyvät tai edellisiin rinnastuvat henkilöt. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat voivat olla sairauslomalla, kuntoutustuella tai eläkkeellä.

Asiakkaan tarpeen mukaan toiminnassa harjoitellaan tietoja ja taitoja, joita työelämään tai koulutukseen hakeutuminen edellyttää. Ohjaajat tukevat asiakasta hänen elämäntilanteensa selvittämisessä ja kohentamisessa. Ohjaajat tukevat asiakkaan hyvinvointia, säännöllistä päivärytmiä ja työelämän vuorovaikutustaitoja. He ohjaavat palveluissa ja koordinoivat niiden käyttöä sekä auttavat hankkimaan puuttuvia palveluita. Valmennukseen kuuluu myös opastaminen työnhaun asiakirjojen laadinnassa sekä työ- ja koulutuspaikkojen etsintä yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjaaja tukee asiakkaan tulevaisuuden ja jatkopolkujen suunnittelua sekä asettaa yhteiset tavoitteet jaksolle.

Työkaluina toimivat arkipäivän keskustelut ja vuorovaikutus ryhmissä sekä henkilökohtaiset yksilövalmennukset. Palveluun sisältyy asiakkaan työ – ja toimintakyvyn seuranta ja väliarvioinnit 3-12 kk välein asiakkaan tarpeen mukaisesti. Palveluun kuuluu tiivis verkostotyö.

Työtehtävät toimivat yhtenä valmennuksen välineenä. Työvalmennuksessa keskitytään asiakkaan työelämävalmiuksien parantamiseen. Työvalmentaja osallistuu koko asiakasprosessiin, aina alkuhaastattelusta loppuarviointiin asti. Työnopastus, perehdytys, palaute ja asiakkaan etenemisen seuraaminen ovat työvalmennuksen keskeisimpiä osa-alueita. Työvalmentaja ja sosiaalikirjuri/yksilöohjaaja työskentelevät tiiviissä yhteistyössä asiakkaan tulevaisuuden hyväksi. Työvalmentajan tehtäviin kuuluvat mm. asiakkaan työtehtävien suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen työssä opittavan ammatillisen osaamisen osalta, perehdyttäminen työtehtäviin sekä tarvittaessa työelämätaitojen kehittäminen (työtaidot, työajat, sosiaaliset taidot). Myös työvalmentajan tehtävissä ohjaus, tavoitteiden mukaisen motiivointi ja palautteen antaminen ovat keskeisessä asemassa. Työvalmennuksessa korostuu voimaannuttaminen onnistumisten kautta. Valmennusjakson arvioinnit tehdään yhdessä sosiaalikirjurin/yksilöohjaajan kanssa.

Sosiaalikirjurin/yksilöohjaajan vastuulla ovat asiakkuuteen liittyvät sopimukset ja asiakkuuden aikana, sekä sen päättyessä, laadittavat arvioinnit. Asiakas saa kirjallisen palautteen työ- ja toimintakyvystään sekä jatkosuunnitelman oman työllistymistilanteensa parantamiseksi.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

-

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakas saa tukea tavoitteiden mukaiseen toimintaan kuntouttavan työtoiminnan aikana. Tavoitteiden toteutumista seurataan arviointikeskustelujen sekä kirjallisten arviointien kautta.

#### 4.3.2 Ravitseemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Asiakkaat pitävät taukoja kuntouttavan työtoiminnan toimintapäivän aikana. Asiakkaita kannustetaan ottamaan mukaan omat eväät. Palvelussa voidaan valmistaa toisinaan yhdessä ruokaa tai tehdä aamupalaa.

#### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön tilojen siisteydestä huolehditaan päivittäin. Astiat pestään joko käsin tiskialtaassa, tai astianpesukoneessa. Siivousliinat, mopit ja Hyrian työvaatteet pestään pyykinpesukoneessa.

#### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaat kuuluvat yleisten terveydenhuoltopalveluiden piiriin. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan ja/tai heitä opastetaan hakeutumisessa terveydenhuoltopalveluiden piiriin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaat kuuluvat yleisten terveydenhuoltopalveluiden piiriin.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kuuluvat Keusoten lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piiriin. Vakuutusyhtiö on LähiTapiola. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat on vakuutettu Hyrian toimesta OP-vakuutuksen kautta.

Vakuutus pitää sisällään työtapaturmaan verrattavan vakuutusturvan. Vakuutus on voimassa matk aikana suoraan kotoa kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikalle ja työtoiminnasta kotiin. Mikäli matkan aikana poiketaan tavanomaiselta lyhimmältä käyttökelpoiselta matkareitiltä, vakuutus ei ole voimassa.

Tapaturman satuttua voi henkilö hakeutua julkisen terveydenhuollon järjestämään päivystykseen Sairaalanmäen terveysasemalle, Sairaalankatu 1, Hyvinkää. Hoitopaikassa kerrotaan kyseessä olevan kuntouttavassa työtoiminnassa tapahtuneen työtapaturman ja vakuutusyhtiön olevan LähiTapiola ja vakuutuksen maksajan olevan Keusote. Lääkärintodistukseen ja mahdolliseen reseptiin tulee tehdä merkintä työtapaturma ja kirjata voimassa oleva vakuutusyhtiö (LähiTapiola). Työpaikan vastuuhenkilö tekee ilmoituksen tapaturmasta välittömästi hyvinvointialueen vastuuhenkilölle. Selvitykseen liitetään kaikki tapaturmaan liittyvät tositteet (esim. sairauslomatoimisto, tapaturmasta aiheutuneiden kulujen kuitit yms.). Ilmoitus tehdään viimeistään seuraavana arkipäivänä.

#### 4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

-

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

-

<b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b>
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?
Asiakasta tuetaan palveluohjauksellisin keinoin hakeutumaan tarvittavien palveluiden pariin. Asiakkaan suostumuksella tehdään yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa.
<b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)
Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?
Alihankkijalla on AVI:n lupa tuottaa luvanvaraista sosiaalipalvelua.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b>
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?
Tiivis ja ajantasainen yhteistyö hyvinvointialueen kanssa valmiuksien ylläpitämiseksi sekä sosiaalihuoltolain mukaisen toiminnan varmistaminen. Toimintaympäristön turvallisuus tarkastetaan säännöllisesti turvallisuusorganisaation toimesta ja epäkohtiin puututaan välittömästi. Yksikön turvallisuussuunnitelmaa päivitetään säännöllisin väliajoin, ja henkilöstöä koulutetaan tarpeen mukaan.
<b>4.4.1 Henkilöstö</b>
<b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b>
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?
Asiakasmäärään suhteutettu määrä sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulu- tai ammatillisen tutkinnon omaavaa ohjaajaa.
1 Sosiaalikuraattori, sosionomi AMK, (yksikönvastaava) (SER yksikkö) 2 Yksilöohjaajaa, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (SER ja logistiikka) 2 Työvalmentajaa, soveltuva ammatillinen tutkinto (SER ja logistiikka)
Sosiaalikuraattorin tehtävässä noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annetun lain 3 § mukaista sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusehtoa. Yksilöohjaajan tehtävässä noudatetaan terveydenhuollon ammattihenkilölain 2 § mukaista terveydenhuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusehtoa. Työvalmentajalla on tehtävään soveltuva ammatillinen tutkinto, työkokemusta ja osaamista ohjattavasta työstä sekä soveltuvuus ohjaustehtäviin.
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?
Työntekijät sijaistavat tarvittaessa toisiaan. Varsinainen sijainen palkataan vain pitkien poissaolojen (esimerkiksi vanhempainvapaa) ajaksi.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?
Sosiaalikuraattorilla ja yksilöohjaajilla on jokaisella enintään 30 asiakasta vastuullaan. Työvalmentajalla on 20-30 asiakasta kerrallaan paikalla mukana toiminnassa.
<b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b>
Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja

lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikköön rekrytoidaan henkilökuntaa, joka täyttää asetetut ammattitaitovaatimukset (koulutus ja työkokemus). Sosiaalikuuraattorin tehtävässä noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annetun lain 3 § mukaista sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusehtoa. Yksilöohjaajan tehtävässä noudatetaan terveydenhuollon ammattihenkilölain 2 § mukaista terveydenhuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusehtoa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Hyria säätiö edellyttää kaikilta uusilta alaikäisten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltään rikostaustatöiden (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) hankkimista ja esittämistä.

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

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudet työntekijät perehdytetään Hyriassa sovitun prosessin mukaisesti. Esihenkilö sopii työntekijän kanssa perehdytyksen aikataulusta. Hyriassa on käytössä INTRO-perehdytysohjelma, jonne esihenkilö tekee perehdytys suunnitelman uudelle työntekijälle. Suunnitelmasta näkyvät kaikki perehdytysprosessissa mukana olevat toimijat ja toiminnot, ja siitä voi seurata prosessin etenemistä.

Perehdytystä tekevät esihenkilön lisäksi erikseen sovittavat lähiperehdyttäjät. Lisäksi Hyriassa on vertaisryhmämentorointitoimintaa. perehtymistilaisuuksia järjestetään myös säännöllisesti.

Säätiössä pidetään säännöllisesti henkilöstökokouksia sekä omaan palveluryhmään liittyviä kokouksia. Sähköinen intra toimii säätiön tietokeskuksena, jonka kautta ajantasainen tieto välittyy henkilöstön kesken.

Toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolo velvollisuudesta, tietosuojasta -ja turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä sekä sitoudutaan noudattamaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä antamaa ohjeistusta sekä muuta hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyä koskevaa ohjeistusta.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnanassa (katso riskinhallinta).

Henkilökunnan on voitava tehdä ilmoitus palvelun epäkohdista matalalla kynnyksellä. Henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta säännöllisesti. Ilmoitus tehdään toimintayksikön vastuuhenkilölle, joka ilmoittaa asiasta edelleen hyvinvointialueen yhteyshenkilölle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Hyriassa laaditaan vuosittain työyhteisön kehittämissuunnitelma. Henkilöstöä kannustetaan ammattitaidon kehittämiseen koulutusmyönteisyyden kautta. Myös vertaiskehittymisen kautta kehitetään omaa osaamista.

<p><b>4.4.2 Toimitilat</b></p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Kiinteistön koko pinta-ala noin 1400 m<sup>2</sup>. Tämä jakautuu kahteen eri tilaan. SER-kierrätys toimii noin 1000 m<sup>2</sup> tilassa ja logistiikan käytössä, yhdessä Hyria koulutuksen kanssa, on n. 400 m<sup>2</sup> tila. Asiakkailta on käytettävissä työskentelytilat, vaatteiden vaihtotilat, wc- ja suihkutilat naisille ja miehille sekä keittiöt ja taukotilat. Kiinteistössä toimivat työntekijät; sähkö- ja elektroniikkalaitteiden käsittely, siivous, logistiikan työtehtävät.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Tilojen siivouksesta huolehditaan yhteisöllisesti niin, että toiminnassa mukana olevat asiakkaat ja henkilökunta huolehtivat yhteisöllisesti työtilojen, sosiaalityötilojen, vessojen ja toimistotilojen siisteydestä. Päävastuu on henkilökunnalla. Jätteet kierrätetään asianmukaisesti.</p>
<p><b>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</b></p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Kiinteistössä on asianmukaiset alkusammutus- ja EA-välineet. Toimipisteessä on käytössä vartiointiliikkeen kutsupainike. Kiinteistössä toimii yksikönvastaava, joka varmistaa kiinteistöjen laitteiden toimivuuden. Poistumistiet ovat esteettömiä. Kiinteistön poistumissuunnitelma ja kokoontumispaikka on esillä kiinteistössä näkyvällä paikalla. Valmennusjakson alussa ja tiimitapaamisissa asiakkaita tiedotetaan turvallisuusasioista</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>Matti Kymäläinen, turvallisuusjohtaja 050 375 7209, matti.kymalainen@hyria.fi Teollisuuskatu 22, Riihimäki</p>
<p><b>4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet</b></p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveystieteiden laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>-</p> <p><b>Miten varmistetaan, että terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?</b></p> <p>-</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>-</p>
<p><b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</b></p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?</p> <p>Hyrialle tärkeitä arvoja ovat tietojen käsittelyn luottamuksellisuus sekä opiskelijoiden, valmennettavien, henkilöstön ja asiakkaiden yksityisyyden suojaaminen. Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Suomen lakeja, viranomaisten määräyksiä ja ohjeita ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Hyriassa noudatetaan korkeaa tietosuojatasoa. Henkilötietoja kerätään tiettyjä määriteltyjä ja laillisia tarkoituksia varten, eikä niitä käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteensopimattomalla tavalla. Koulutamme henkilöstöämme</p>

säännöllisesti tietojen käsittelyyn liittyvistä periaatteista ja valvomme tarkoituksenmukaisella tavalla tietojen käyttöä.

Henkilötietojen käsittelyn tulee aina olla asiallisesti perusteltua Hyrian toiminnan kannalta. Hyria on määritellyt henkilötietojen keräämisen, käsittelyn ja luovuttamisen tarkoitukset tietosuojaselosteissa. Hyria käsittelee ainoastaan niitä tietoja, jotka ovat Hyrian toiminnan kannalta tarpeellisia ja tietosuojaselosteiden käyttötarkoituksessa määriteltyjä. Pyrimme siihen, ettemme käsittele virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita tietoja. Henkilötietojen kerääminen perustuu opiskelu-, valmennus- tai asiakassuhteeseen, työsuhteeseen tai muuhun asialliseen yhteyteen meihin.

Hyrian toiminnan luonteesta ja siihen liittyvistä velvollisuuksista johtuen opiskelijoista, valmentautujista ja henkilöstöstä joudutaan keräämään myös arkaluontoista henkilötietoa. Arkaluontoisen henkilötiedon käsittelyssä noudatetaan erityistä varovaisuutta. Arkaluontoista henkilötietoa saavat käsitellä vain ne henkilöt, joiden tehtäviin se kuuluu. Tietoihin pääsy rajoitetaan henkilökohtaisin käyttäjäoikeuksin.

Hyria voi luovuttaa tietoja kolmansille osapuolille vain lakien ja viranomaisohjeiden sallimissa rajoissa. Pääasiassa luovutamme tietoja viranomaisille kuten Opetushallitukselle, opetus- ja kulttuuriministeriölle, työvoimahallinnolle, verottajalle, Kansaneläkelaitokselle ja Tilastokeskukselle sekä muille julkishallinnon ja viranomaisten edustajille laissa säädetyillä perusteilla tai toimivaltaisen viranomaisen päätöksestä. Lisäksi tietoja saattaa käsitellä sopimuskumppanimme, Hyrian toimeksiannosta. Myös tällaisissa tapauksissa huolehdimme asiakkaan tietojen säilymisestä luottamuksellisina ja vastaamme edelleen tietojen käsittelystä asiakkaalle. Säilytämme henkilötietoja vain niiden käsittelyn vaatiman ajan. Pyrimme säilyttämään tietojen eheyden koko niiden elinkaaren ajan. Säilyttämisessä ja tietojen poistamisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita sekä Hyrian omia sisäisiä ohjeistuksia.

Toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta -ja turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä sekä sitoudutaan noudattamaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä antamaa ohjeistusta sekä muuta hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyä koskevaa ohjeistusta.

Walmu-asiakastietojärjestelmä: Rekisterin tarkoitus:

- asiakastietoja käytetään asiakkaan kuntoutuksen ja valmennuksen edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitoon ja arviointiin
- asiakastietojen hallinnointi sekä päivittämisen valmennuksen dokumentointi
- poissa- ja läsnäolon sekä säännöllisyyden seuranta
- työn kautta oppimisen ja vaikuttavuuden arviointi sekä työssä selviytymisen arviointi
- valmennuksen sisällöllinen toteaminen ja seuranta
- sopimusten hallinta

Asiakkaalta pyydetään valmennusjakson alussa suostumus tietojen luovuttamiseen. Tietoa saadaan sekä paperitulosteena, sähköisessä muodossa että suullisesti. Palvelun ostajat saavat läsnäolotiedot laskutuksen liitteenä. Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Rekisterin käyttäminen edellyttää henkilökohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa. Käyttäjätunnus annetaan käyttöoikeuden myöntämisen yhteydessä. Käyttöoikeus päättyy henkilön siirtyessä pois niistä tehtävistä, joita varten hänelle on myönnetty käyttöoikeus. Samalla poistetaan käyttäjätunnus. Asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi. Asiakastietoja ei saa luovuttaa sivullisille. Asiakastietoja voivat käyttää ainoastaan palvelun toteutukseen osallistuvat.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Perehdytykseen kuuluu tietoturvakoulutuksen suorittaminen.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Kuntouttavan työtoiminnan alkaessa asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä asioista.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sami Silvennoinen, puh. 040 837 8442, sami.silvennoinen@hyria.fi

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Asiakaspalautteissa esiinnousseet kehittämiskohdat, myös pienet, käsitellään yhdessä asiakkaiden kanssa. Yhteiskehittämisen periaatteella mietitään toimintatapojen kehittämistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovi-taan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Kehittämissuunnitelmaan kirjataan kehittämisen painopisteet/vuosi. Esim. psykososiaalinen kuormittavuus, ergonomia, paloturvallisuus.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Hyvinkää, 6.9.2024

Allekirjoitus



Tuula Kortelainen, rehtori

## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.