

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

KUMINA -Työhön ja koulutukseen valmentava kuntouttava työtoiminta yhdistyksissä

(päivitetty 27.3.2019)



## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3 RISKINHALLINTA .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	5
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	5
5.2 Asiakkaan kohtelu.....	5
5.3 Asiakkaan osallisuus.....	6
5.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 ASIAKASTURVALLISUUS .....	7
6.1 Henkilöstö .....	7
6.2 Toimitilat.....	8
6.3 Teknologiset ratkaisut.....	8
7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	8
8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	9
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	9

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

<b>Palveluntuottaja</b> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry                      Kunnan nimi: Joensuu  Palveluntuottajan Y-tunnus: 0280113-5	
<b>Toimintayksikön nimi</b>  Kumina	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b> Rantakatu 23 A, 80100 Joensuu	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Työhön ja koulutukseen valmentava kuntouttavan työtoiminta järjestökentällä, pitkään työttömänä olleet henkilöt, asiakkaita vuodessa noin 55.	
Toimintayksikön katuosoite Rantakatu 23 A, 2.krs	
Postinumero 80100	Postitoimipaikka Joensuu
Toimintayksikön vastaava esimies Elina Pajula	Puhelin 050 558 7460
Sähköposti elina.pajula@pksotu.fi	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta  15.2.2017
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
-	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Mikä on Kuminan toiminta-ajatus?

**Kumina** -Työhön ja koulutukseen valmentava kuntouttava työtoiminta yhdistyskentällä tarjoaa kuntouttavaa työtoimintaa Joensuun alueen yhdistyksissä. Kumina-toiminannassa työskentelee kaksi sosiaaliohjaajaa, jotka antavat sosiaaliohjauksen lisäksi yksilöllistä työhönvalmennusta asiakkaille. Asiakkaat saavat sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisen sosiaaliohjauksen ja sosiaaliohjaajilla on sosiaalihuoltolain (1301/2014) sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen kelpoisuus, pätevyys ja koulutus. Asiakkaita on vuodessa noin 55. Tämä sekä osaava ja pätevä ohjaushenkilöstö mahdollistavat laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun. Työhönvalmennus kulkee koko ajan mukana jo kuntouttavan työtoiminnan aikana. Tavoitteena on, että asiakkuuden loppupuolella sosiaaliohjauksen tarve vähenee.

### Kuminan arvot ja toimintaperiaatteet

Kumina -toiminnan arvoihin ja toimintaperiaatteisiin kuuluu osallisuuden vahvistaminen. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaiden äänen kuuntelemista ja heidän kohtaamistaan ohjaustilanteissa. Tämä mahdollistuu kohtuullisella asiakasmäärällä. Kumina -toiminnassa vahvistetaan ihmisten osallisuutta yhteiskuntaan järjestämällä kuntouttavan työtoiminnan paikkoja aidoissa työympäristöissä järjestökentällä. Osallisuutta vahvistetaan myös ottamalla asiakkaat mukaan palvelun kehittämiseen.

## 3 RISKINHALLINTA

### Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Työyhteisössä noudatetaan työsuojeluohjelmaa, jonka pohjalta riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Tunnistettuihin riskeihin puututaan ja haetaan ratkaisut työsuojelutoimikunnan ja työntekijän yhteistyössä. Yhdistyksellä on olemassa asiakastyön työturvallisuusohjeet.

### Riskien tunnistaminen

Riskejä kartoitetaan joka toinen vuosi, työhyvinvointikysely tehdään vuosittain. Tunnistettuihin riskeihin puututaan ja haetaan ratkaisut työsuojelutoimikunnan ja työntekijän yhteistyössä.

### Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Riskejä kartoitetaan joka toinen vuosi, työhyvinvointikysely tehdään vuosittain. Henkilöstöä kannustetaan kertomaan riskeistä ja epäkohdista työyhteisössä tiimissä ja esimiehelle

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

Yhdistyksen työsuojelutoimikunta käsittelee kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja tekee ehdotukset vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että tieto välittyy asianomaisille ja mahdolliset korvaukset suoritetaan. Toiminnanjohtaja raportoi yhdistyksen hallitukselle.

### Korjaavat toimenpiteet

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

Työsuojelutoimikunta käsittelee ja päättää toimenpiteistä

#### **Muutoksista tiedottaminen**

**Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Viikkopalaveri ja sähköposti sekä toiminnanjohtajan tiedotteet. Tarvittaessa tiedotetaan muille yhteistyötahoille.

#### **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

**Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Elina Pajula, Johanna Seppänen, Hilka Pirhonen, Hemmo Paakkunainen ja Saara Kokkonen

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Elina Pajula, [elina.pajula@pksotu.fi](mailto:elina.pajula@pksotu.fi), 050 558 7460

**Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain. Mikäli on tarvetta, niin suunnitelma päivitetään useammin.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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?**

Kuminan työntekijöiden työhuoneiden ilmoitustaululla sekä yhdistyksen nettisivuilla

#### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

##### **5.1 Palvelutarpeen arviointi**

**Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Palvelun tarve arvioidaan aikuissosiaalityössä. Kumina on oikea palvelu silloin, kun asiakas on valmis siirtymään vuoden kuluessa palvelun aloituksesta työhön tai koulutukseen.

**Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Kumina käynnistyy tutustumiskäynnillä, jonka jälkeen asiakas saa miettiä yön yli palveluun osallistumista. Osallistuminen Kumina-toimintaan on vapaaehtoista.

##### **5.2 Asiakkaan kohtelu**

**Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**  
Yhteistyö asiakkaan työtoimintapaikassa käynnistyy aina kolmikannassa. Mikäli työtoimintajakson aikana havaitaan epäasiallista kohtelua, niin siihen puututaan välittömästi.

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häittätapahtuma tai vaaratilanne?**

Sosiaaliohjaajat käsittelevät asian asiakkaan sekä työtoimintapaikan yhteyshenkilön kanssa. Tavoitteena on, että asia käsitellään kolmikannassa. Tarvittaessa Kumina-toiminnan esimies/vastaava on mukana. Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua sosiaaliohjauksessa, häntä kannustetaan ottamaan yhteyttä yhdistyksen toiminnanjohtajaan.

### 5.3 Asiakkaan osallisuus

#### Palautteen kerääminen

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti. Sosiaaliohjaajat pyrkivät kysymään ohjaustapaamisten lopuksi, kokiko asiakas tapaamisen hyödylliseksi. Laadullista palautetta pyritään kysymään asiakkailta puolivuositain. Lisäksi Kumina-toiminnassa on palautekysely asiakkaille asiakkuuden päättyessä.

#### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Vastaukset kootaan ja tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä.

### 5.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle 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.

#### a) Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Elina Pajula ottaa ensisijaisesti muistutukset vastaan.

Asiakkaan on mahdollista lähettää muistutus myös SiunSotelle tai Joensuun kaupungille. Mikäli asiakas on tyytymätön asiakasasioissa, muistutus lähetetään SiunSoten kirjaamoon, josta muistutus välitetään asianomaiselle päällikölle. Mikäli asiakas on tyytymätön toiminnan sisältöön, muistutus lähetetään Joensuun kaupungin työllisyyspalveluihin.

Kantelut tehdään aina aluehallintovirastoon.

#### b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Leena Viinisalo-Heiskanen, p. 013-330 8268, [leena.viinisalo-heiskanen@siunsote.fi](mailto:leena.viinisalo-heiskanen@siunsote.fi)  
Sosiaaliasiamies Helena Juvonen, p. 013-330 8265, [helena.juvonen@siunsote.fi](mailto:helena.juvonen@siunsote.fi)

<p><b>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</b></p> <p>Talous- ja velkaneuvontaa antavat oikeusaputoimistot: <a href="http://www.talousjavelkaneuvonta.fi">www.talousjavelkaneuvonta.fi</a> Pohjois-Karjalan oikeusaputoimisto: p. 029 566 0975, <a href="mailto:pohjois-karjala.velkaneuvonta@oikeus.fi">pohjois-karjala.velkaneuvonta@oikeus.fi</a> Kuluttajaneuvonta: <a href="http://www.kuluttajaneuvonta.fi">www.kuluttajaneuvonta.fi</a></p>
<p><b>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</b></p> <p>Ne käsitellään yhdessä tiimin henkilöstön kanssa ja soveltuvin osin työsuojelutoimikunnassa</p>
<p><b>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</b></p> <p>7 vrk</p>

## 6 ASIAKASTURVALLISUUS

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p>
<p><b>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</b></p> <p>Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksellä on turvallisuussuunnitelma, joka koskee myös Kumina-toimintaa. Henkilöstölle on turvallisuusohjeistus ja tarvittaessa järjestetään turvallisuuskävelyitä toimitiloissa.</p> <p>Kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikat vastaavat työtoimintapaikan työturvallisuudesta.</p>
<p><b>6.1 Henkilöstö</b></p>
<p><b>Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>
<p><b>a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?</b></p> <p>Kuminassa työskentelee kaksi sosiaaliohjaajaa</p>
<p><b>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</b></p> <p>Sosiaaliohjaajat sijaistavat toinen toisiaan</p>
<p><b>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</b></p> <p>Tiimissä seurataan ovatko työntekijäresurssi ja voimavarat suhteessa työtehtäviin ja tavoitteisiin.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p>
<p><b>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</b></p> <p>Sosiaalihuoltolain mukainen pätevyys</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>

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

Kuminan sosiaaliohjaajat ovat olleet mukana työstämässä omavalvontasuunnitelmaa ja osallistuvat sen päivittämiseen.

**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 omavalvonnassa (katso riskinhallinta)?**

Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista, jotka käsitellään työsuojelutoimikunnassa.

**c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Henkilökunnalla on mahdollisuus kouluttautua työajalla resurssien ja tarpeen mukaan.

## 6.2 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen tilat käsittävät yhteiset tilat, työntekijöiden huoneet sekä ns. asiakashuoneet.

### Miten yksikön siivous on järjestetty?

Yhdistyksellä on siivooja

## 6.3 Teknologiset ratkaisut

### Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Kaikkien asiakastyötekevien työhuoneissa on kaksi poistumistietä. Lisäksi asiakastiloissa (Toimi ja Tuuma) on hälytyspainikkeet uhkaavien tilanteiden varalle. Hälytysnappien toimivuutta testataan säännöllisesti. Asiakkaille ei ole erillisiä turva- ja kutsulaitteita.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Työsuojeluvaltuutettu Suvi Tahvanainen, [suvi.tahvanainen@pksotu.fi](mailto:suvi.tahvanainen@pksotu.fi)

## 7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn annetaan perehdytys työntekijöille. Kuminassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Lokitiedot jäävät asiakastietojärjestelmään. Sähköiseen asiakastietojärjestelmään pitää kirjautua salasanalla.

Asiakkaat määrittelevät suostumuslomakkeessa ne tahot, joille tietoja luovutetaan tai tietoja vaihdetaan. Suostumuslomake ohjaa sosiaaliohjaajien työskentelyä arjen työssä. Asiakirjoja, joissa on salassa pidettävää tietoa, säilytetään asianmukaisesti lukituissa tiloissa ja kaapeissa.



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

Uudet henkilöt perehdytetään asianmukaisesti.

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

Tietosuojaseloste on nähtävillä osoitteessa [www.pksotu.fi](http://www.pksotu.fi)

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tietosuojavastaava Pii Heikkinen, [piia.heikkinen@pksotu.fi](mailto:piia.heikkinen@pksotu.fi)

Asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjä Elina Pajula, [elina.pajula@pksotu.fi](mailto:elina.pajula@pksotu.fi)

## 8 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. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Joensuu, 27.2.2019

Allekirjoitus