

ODL STARTIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT. 2](#)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET. 2](#)

[3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO. 3](#)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN. 5](#)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET. 6](#)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA. 9](#)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS. 12](#)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN. 15](#)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA. 16](#)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA. 16](#)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Oulun Diakonissalaitoksen säätiö sr

Y-tunnus 0243004-7

Kunta Oulu

Kunnan nimi Oulu

Sote-alueen nimi Pohjois-Pohjanmaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi ODL Startti (kustannuspaikka 604)

Katuosoite PL 365

Postinumero 90101

Postitoimipaikka Oulu

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kuntouttava työtoiminta; työikäiset työnhakijat; yhteensä noin 60 asiakaspaikkaa kerrallaan.

Esimies Saila Lehto

Puhelin 044 7837 966

Sähköposti saila.lehto@odl.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

ODL Startin kuntouttava työtoiminta kuuluu ODL Säätiön toiminnassa Diakonia ja sosiaalinen vahvistaminen -toimintayksikköön. Se on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. Toiminta on suunnattu työikäisille työttömille työnhakijoille, joiden aktivointisuunnitelmassa on määritelty, että kuntouttava työtoiminta on heille ajankohtainen palvelu.

Startissa on tavoitteena lisätä yksilön elämänhallinta-, opiskelu- ja työelämävalmiuksia. Henkilön tilanteesta riippuen työtoimintapäiviä on 1-4 viikossa, 4-6 tuntia per päivä. Työtoimintatehtäviä yleisimmin tehdään klo 9-13 välillä. Niihin sisältyy työtehtäviä työtoimintapisteellä sekä vaihtuvien teemoin erilaista liikuntaa ja ryhmämuotoisia tutustumiskäyntejä sekä muuta toimintaa. Tutustumis- tai retkipäivien osalta työtoimintapäivä voi olla tilapäisesti pidempi.

Työtoimintapisteitä on yhteensä kuusi (6) – Isokatu 47:ssä sijaitsevat kohtaamispaikka/kahvila ODL Solmu, tietsikka-, kädentaito-, keittiö- sekä hoivapajat ja Uusikatu 40:ssä toimii puutöihin keskittyvä verstaas.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimimme asiakaslähtöisesti, konsernimme arvojemme mukaisesti. Toimintamme toteutuu seuraavien periaatteiden mukaisesti:

IHMISLÄHEISYYS: Kunnioitamme yksilön ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Palvelemme asiakkaitamme yksilöllisesti, ammattitaitoisesti ja luotettavasti.

OIKEUDENMUKAISUUS: Kohtaamme kanssaihmisemme avoimesti ja arvostamme toisiamme. Asetumme aidosti toisen ihmisen asemaan. Vaikutamme asenteisiin ja rakenteisiin, jotka edistävät oikeudenmukaisuutta.

VAIKUTTAVUUS: Toimimme laadukkaasti, kustannustehokkaasti sekä taloudellisesti kannattavasti yhteisten tavoitteiden suuntaisesti. Toteutamme palvelut kestäväällä tavalla ja asiakaskuntamme kannalta vaikuttavalla tavalla.

EDELLÄKÄVIJYYS: Arvostamme historiaamme, suuntaamme rohkeasti tulevaisuuteen ja olemme muuntautumiskykyisiä. Toimimme aktiivisina kumppaneina sidosryhmiemme kanssa.

Toimintamme toteutuu arvolähtökohdista käsin yhteiskuntavastuullisesti. Yhteiskuntavastuullinen toiminta kattaa taloudellisen, ympäristöä koskevan, sosiaalisen sekä ODL Säätiön yleishyödyllisyyden erityispiirteiden näkökulmat.

Toimimme ISO 9001:2015 ja ISO 14001:2015 standardeihin perustuvien laatujärjestelmien mukaisesti. Tällainen standardien mukainen toiminta on kuvattu toimintakäsikirjassa, joka on julkaistu IMS-järjestelmässä. Järjestelmään kuuluvat menettelyt on kuvattu edelleen prosessikuvauksina tai dokumentteina ja myös ne on julkaistu IMS-toimintajärjestelmässä.

ODL Startin kuntouttava työtoiminta on rekisteröity yksityiseksi sosiaalipalveluksi AVIn ylläpitämään ilmoitusten varaisten sosiaalihuollon palveluiden rekisteriin 9.12.2022. Toimintaa ohjaa siten myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 2000/812). Siinä määritellään peruseriaatteena, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvioon loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa (SHL, § 4).

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Arvioimme säännöllisesti työpaikkojen turvallisuutta ja terveellisyyttä sisäisillä työsuojelutarkastuksilla, turvallisuustarkastuskierroksilla ja dokumentoiduilla mittauksilla. Kolmen vuoden välein Oulun Diakonissalaitoksen työsuojelutoimikunta tekee kiinteistössämme laajan riskien arvioinnin työterveyshuollon työpaikkaselvitys- ja tarkastuskierroksen yhteydessä. Oulun Diakonissalaitoksen turvallisuuspäällikkö ja kiinteistön kerroksittain nimetyt turvallisuusaluevastaavat suorittavat turvallisuustarkastuksia puolivuositain. Viranomaistarkastusten ja ulkoisten auditointien yhteydessä käytäntöjä arvioidaan ulkopuolisten asiantuntijoiden johdolla. Käsittelemme tehdyt arviot henkilöstön kanssa palvelutiimeissä ja työsuojelutoimikunnassa.

Riskien hallinnassa ennaltaehkäisy on tärkeintä. Sen vuoksi koulutamme henkilökuntaa säännöllisesti muun muassa turvallisuus-, ensiapu- ja ergonomia-asioissa. Kiinnitämme huomiota tilojen ja laitteiden turvallisuuteen sekä harjoitteleme onnettomuuksien torjuntaa ja pelastautumista. Osallistamme näissä asioissa myös asiakkaamme toimimaan turvallisesti ja ohjeiden mukaisesti.

Oulun Diakonissalaitoksella on menettely- ja työohjeita työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyen muun muassa toimintaan hätätilanteissa sekä poikkeavissa tilanteissa. Nämä ohjeet ovat osa pelastussuunnitelmaa. Turvallisuuteen liittyvät ennakointi-, menettely-, korjaavat toimenpide- sekä tiedotusohjeet ovat kuvattuna ja henkilöstön käytettävissä olevassa IMS- toimintajärjestelmässä.

ODL Startissa palveluvastaava vastaa siitä, että henkilöstön perehdytyksessä käydään läpi omavalvonnan vaatimusten mukaisesti muun muassa seuraavat asiat: toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet, organisaation johtaminen, asiakkaan osallisuus ja asiakaspalautteen antaminen, palveluun liittyvien riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaaminen, henkilöstöön liittyvät oikeudet ja velvollisuudet, palvelutoiminnan tilat ja laitteet, asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus, asiakkaan asema ja oikeudet, palvelun laadun varmistaminen, asiakkaiden terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen, asiakastietojen käsittely sekä alihankintana ostettavien palvelujen laadunvalvonta.

Toimimme ODL:n perehdytysuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma on esitettyä IMS-toimintajärjestelmässä. [Henkilöstöoppaaseen](#) on koottu henkilöstölle ja uudelle työntekijälle perehtymisen tueksi tarkoitettuja ohjeita ja materiaalia.

Riskien tunnistaminen

Henkilöstö kirjaa kaikki havaitsemansa poikkeamat IMS järjestelmään. Poikkeamia kirjataan koskien henkilöstöä, asiakastyötä, ympäristöä ja muita mahdollisia riskin paikkoja. Esiin tulevat poikkeamat käsitellään sen tiimin tiimipalaverissa, jota poikkeama koskee ja poikkeammalle pyritään löytämään ns. juurisyy, jotta asia voidaan korjata mahdollisimman pitkälti siten, että se ei enää toistu. Korjaavat toimenpiteet käsitellään myös sen tiimin kesken, jota poikkeama koskee.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Seuraamme säännöllisesti asiakkaisiin, henkilöstöön, tiloihin ja ympäristöön liittyviä haittatapahtumia/vaaratilanteita. Haittatapahtumien/vaaratilanteiden seurannan tavoitteena on tunnistaa palvelutoimintaan liittyviä riskejä sekä estää tapahtumien jatkuminen ja uusiminen. Oulun Diakonissalaitoksella on sovittu menettelytavat haittatapahtumien ja vaaratilanteiden ilmoittamisesta, korjaamisen vastuista, tilastoinnista ja tiedottamisesta. Startilla on olemassa myös erillinen [työohje](#), kuinka läheltä piti tilanteissa ja asiakkaalle sattuneissa vahinkotapauksissa toimitaan. Tilanteet käsitellään yhdessä tiimipalaverissa ja merkitään järjestelmään, kun käsittely on valmis.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Epäkohdista tehdään ilmoitus IMS-järjestelmässä, jolloin tieto tapahtuneesta tulee samalla esimiehelle. Lisäksi epäkohdasta tehdään prosessin mukainen ilmoitus Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle, jos tapahtuma koskettaa asiakkaalle sattunutta vahinkoa. Esimies käynnistää tiimin kanssa paikalliset korjaavat toimenpiteet ja seuraa niiden toteutumisen.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Edellä kuvatuin menettelyin.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Saila Lehto (esihenkilö) ja Sari Alaluusua (Startin sosiaaliohjaaja). Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma on käyty läpi yhdessä koko Startin tiimin henkilöstön kanssa ja jokainen työntekijä on tutustunut siihen ja voinut esittää muutoksia sekä täydennysehdotuksia suunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Saila Lehto, p.044 783 7966, saila.lehto@odl.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vuosittain yksikön palvelupäällikkö:

Jaana Ukonaho, p. 050 312 5755, jaana.ukonaho.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Konsernin määrittämän aikataulun mukaiset korjaukset. Näiden lisäksi päivitys tarvittaessa heti, kun muutoksia havaitaan.

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?

Työpisteiden asiakastiloissa, henkilöstölle IMS-toimintajärjestelmässä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Startissa ei tehdä niin sanottua palveluntarvearviota, vaan se toteutuu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) asiakkaalle nimeämän oman sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän toimesta. Asiakkaan tilannetta ja etenemistä palvelussa seurataan kuitenkin päivittäin työtoiminnan aikana ja jos havaitaan, että asiakkaalla on tarvetta myös muille kuin kuntouttavan työtoiminnan palveluille, asiasta ollan yhteydessä Pohteen sosiaaliohjaajaan tai sosiaalityöntekijään. Tarvittaessa Startin sosiaaliohjaajat ovat apuna ja tukena asiakkaalle tarvittavien palveluiden tai hänelle kuuluvien etuuksien hakemisessa.

Päivittäisessä työvalmennuksessa asiakkaan kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua kuntouttavalle työtoiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta ja niissä etenemisestä sekä tuetaan jatkosuunnitelmien ja polkujen löytymisessä (esim. opiskeluihin hakeutuminen). Tätä tukee asiakkaalle tarjottava yksilöohjaus, jota tarjotaan kaikille asiakkaille vähintään kuusi tuntia kolmen kuukauden jakson aikana. Yksilöohjausta toteutetaan työvalmentajan ja sosiaaliohjaajan työparina ja se sisältää myös sosiaaliohjausta (tilaajan vaatimus palvelulle).

Palvelun tilaajan määrittämään asiakasprosessiin kuuluu aktivointisuunnitelman lisäksi konkreettisen toteutussuunnitelman laatiminen asiakkaiden kanssa käytännön toimista ja keinoista, joilla kuntouttavan työtoiminnan tavoitteisiin päästään ja sen arvioiminen tietyin väliajoin. Tässä yhteydessä voidaan tarvittaessa arvoida yhdessä asiakkaan kanssa hänen palvelutarvettaan uudelleen tai tarkemmin. Mikäli havaitaan, että palvelu ei esim. vastaa asiakkaan tarpeita, ollaan tästä yhdyessä pikimmin asiakkaan omaan sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijään.

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

Katso edellä, varsinainen palvelutarpeen arvio toteutetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimesta. Mikäli asiakkaalla on tarve ja halu ottaa esim. toteutussuunnitelman laatimiseen tai sen arviointiin mukaan omaisia tai läheisiä, tämä mahdollistetaan Startin toiminnassa. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat pääosin täysi-ikäisiä, joten kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan kutsua tai olla kutsumatta mukaan lähiomaisia em. tapaamisiin. Mikäli asiakkaalla olisi virallinen edunvalvoja, huomioidaan tällaiset poikkeustilanteet ja edunvalvojan informointi esim. erilaisiin etuuksiin liittyen erikseen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Startissa ei laadita asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelmia. Asiakasohjaus Starttiin tapahtuu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden kautta. Em. viranomaisen laatii asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman ja tekee päätöksen kuntouttavan työtoiminnan palvelusta, jotka toimivat asiakaskohtaisina palvelusuunnitelmina hänelle.

ODL Starttipajoilla toiminta lähtee liikkeelle Pohteen työntekijän yhteydenotosta, joka tiedustelee ensin alustavasti paikkatilannetta Starttipajoilla. Mikäli tilaa on asiakkaan toivomilla pajoilla,

sovitaan tutustumiskäynti johonkin työtoimintapaikoista. Tutustumisen jälkeen asiakas ja hänen sosiaaliohjaajansa hyvinvointialueelta sopivat yhdessä Startin sosiaaliohjaajan kanssa toiminnan aloittamisesta, työtoimintapäivien määrästä, sopimuksen kestosta ja muista seikoista. Nämä kirjataan ylös asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan suunnitelmaan ja päätökseen. Kuntouttavan työtoiminnan päätöksestä saadaan ODL Starttipajoille kopio. Kopio liitetään asiakkaan tietoihin Startin käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään (Mediatri).

Työtoiminnan alkaessa asiakas täyttää ODL Startissa alkukartoituslomakkeen, jonka pohjalta työtoiminnan ohjaaja luo yhdessä asiakkaan kanssa työtoimintajakson ajalle tavoitteet. Lomakkeen avulla käydään läpi asiakkaan kokonaistilanne ja tutustutaan asiakkaan tilanteeseen, tarpeisiin ja toiveisiin starttipajatoiminnassa. Asiakkaalle laadittu aktivointisuunnitelma ja kuntouttavan työtoiminnan päätös ohjaavat työtoimintajakson sisällön suunnittelua. Em. dokumenttien pohjalta asiakkaalle laaditaan myös toimipaikkakohtainen toteutussuunnitelma, jota arvioidaan säännöllisin väliajoin.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Startin asiakkaat käyvät tutustumassa yksikön henkilöstöön ja toimitiloihin etukäteen ennen kuin he tekevät päätöksen toimintaan osallistumisesta. Asiakas on aktiivinen toimija omassa prosessissaan koko asiakkuuden ajan, tehden itse omaa toimintaansa koskevia päätöksiä. Asiakas voi esittää toivomuksiaan myös kuntouttavan työtoimintajakson edetessä esim. toisiin työpajoihin ja eri ammattialoihin tutustumisesta tai pajan vaihtamisesta sekä työtoimintapäivien vähentämisestä tai niiden lisäämisestä. Toiveet pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin, mikäli pajojen asiakaspaikkatilanne sen sallii. Muutoksista ollaan aina yhteydessä Pohteen sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijään, mikäli se edellyttää muutosta asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan päätökseen.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisella asiakkaalla on Startissa oma työtoiminnan ohjaaja, jonka kanssa käytännön asioista työtoimintajakson aikana sovitaan. Lisäksi jokaisella asiakkaalla on nimettynä ODL Startin sosiaaliohjaaja, joka tarjoaa asiakkaalle yksilö- ja sosiaaliohjausta. Työtoiminnan ohjaaja, sosiaaliohjaaja ja hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja käyvät yhteistä vuoropuhelua asiakkaan suunnitelman ja siihen liittyvien tavoitteiden toteutumisesta. Asiakkaan kanssa käydään aloitus-, väliarvio- sekä päätöspalaverit työtoimintajaksoon liittyen hyvinvointialueen sosiaaliohjaajan, Startin sosiaaliohjaajan ja Startin työvalmentajan kanssa. Lisäksi asiakkaan työtoimintajaksolta annetaan loppupalaute, joka jää asiakkaalle itselleen sekä Pohteen sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkuus perustuu aina asiakkaan omaan tahtoon. Henkilökohtaista vapautta ei palveluissa rajoiteta ODL Startti työtoimintojen osalta. Työtoimintapaikan ohjaaja osallistuu asiakasta

koskevaan päätöksentekoon omasta roolistaan käsin (esim. palvelussa aloittaminen tai palvelun päättäminen). Hyvinvointialueen omaohjaaja päättää asiakkaan palvelusta sekä siihen mahdollisesti liittyvistä etuuksista, sanktioista tai muista jälkiseuraamuksista.

Asiakas on tietoinen ja häntä tiedotetaan henkilöstön vaitiolovelvollisuudesta hänen henkilökohtaisten asioidensa suhteen.

Asiakkaan tilanteen muuttuessa tai hänen niin toivoessa asiakas voi vaihtaa työtoimintapaikkaa ODL Säätiön sisällä eri toimialan työpajalle. Tällöin asiasta käydään kuitenkin keskustelu aina myös Pohteen sosiaalihoajaajan kanssa varmistuen siitä, että pajalta toiselle siirtyminen on asiakkaan suunnitelman ja edun mukaista.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Rajoitteita ja pakotteita ei palvelussa käytetä. Asiakkuus on asiakkaan puolelta vapaaehtoista.

Hoivapajalla asiakkailta voidaan tarvittaessa edellyttää tartuntatautilain mukaista rokotesuojaa, mikäli työtoimintaan osallistuva henkilö tekee avustavia hoivatyön tehtäviä osana työtoimintaansa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakaspalautteen tai muuta kautta esille tulleen epäasiallisen kohteluun puututaan toiminnasta vastaavan esihenkilön toimesta. Asiakasta kuullaan, samoin epäasialliseen kohteluun epäiltyä. Asia pyritään sopimaan asiakkaan ja työntekijän sekä esimiehen kesken neuvotellen. Asiakasta ohjataan tarvittaessa käyttämään sosiaaliasiavastaavan palveluja harkintansa mukaan.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Jatkuvaa palautetta kerätään www.odl.fi –sivuilla. Asiakkaan lisäksi organisaation ulkopuoliset kumppanit ja yhteistyötahot voivat myös antaa palautteen tai tehdä reklamaation. Asiakkaat voivat lisäksi antaa palautetta myös suullisesti koko asiakkuutensa ajan, missä vaiheessa tahansa. Palautetta on mahdollista antaa kenelle tahansa henkilökuntaan kuuluvalla. Asiakkaiden ruokailutilassa on myös yhteinen aloitelaatikko, johon voi nimettömästi jättää kehittämisehdotuksia ja palautetta toimintaan liittyen.

ODL kerää kaksi kertaa vuodessa sen palveluiden piirissä olevilta asikkailta palautetta Surveypal -palautekyselyn muodossa. Palautteet käsitellään Startin tiimissä tulokset niistä saatuamme. Mikäli palautteissa on ns. korjaavaa palautetta, pyritään yhteisesti pohtimaan kehittämisehdotuksia asian korjaamiseksi.

Lisäksi ODL Säätiö kerää yleisellä tasolla palautetta kumppaneiltaan ja sidosryhmiltään toiminnasta yksi-kaksi kertaa vuodessa. Mikäli tällä kyselyllä saadaan palautetta ja kehittämisohjeita ODL Startin toimintaan, käsitellään nekin yhteisesti tiimissä ja ns. korjaavasta palautteesta pyritään ottamaan opiksi.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Käsitlemme kerättyjä palautteita säännöllisesti sekä Startin sisäisissä tiimipalavereissa että laajemmasti koko yksikön ja esihenkilöiden yhteisissä palavereissa. Yksittäisen asiakkaan annettua palautetta suullisesti tai kirjallisesti, esihenkilö arvioi palautteen laadun mukaan, miten palaute käsitellään – tiimissä vai tapauskohtaisesti. Hän myös arvioi vaatiiko palaute pikaisia toimenpiteitä ja on tarvittaessa yhteydessä palautteen antajaan.

Palautteen laadusta ja laajuudesta riippuen asiasta kirjataan poikkeama IMS-toimintajärjestelmään. Asiakasprosessiin tehdään tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja ne kirjataan prosessikuvaukseen. Muutoksista tiedotetaan koko tiimille. Palautteen vaikuttaessa palvelutoimintaan laajemmin kuin ko. palvelun osalta (poikkeama), käsitellään palaute myös koko yksikköä koskevassa tiimissä. Tarvittavat muutokset ja korjaavat toimenpiteet käsitellään tarpeen mukaan myös Säätiön johtoryhmässä. Muuttuneet prosessivaiheet tiedotetaan henkilökunnalle tarvittavassa laajuudessa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilta saa ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyen. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, kun

- on kysyttävää asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- tarvitsee apua muistutuksessa, kantelussa tai potilas- ja lääkevahinkoilmoituksessa
- tarvitsee ohjausta ristiriitatilanteen ratkaisussa.

Yhteystiedot: Sosiaalivastaava, Oulu, puh: 044 703 4115

Tarvittaessa asiakasta autetaan löytämään oman kuntansa sosiaaliamiehen yhteystiedot, jos asiakkaan asuinpiakka työssäkäyntialueella muu kuin Oulu.

Lisätietoja: <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita. Kuluttajaneuvontaa koskevat asiat voivat olla esimerkiksi reklamaation kaltaisia. Tarkemmat ohjeet ja yhteystiedot kuluttajaneuvontaan:

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai sitä vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Tämän johdosta, mikäli asiakkaan palvelussa havaitaan epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan

sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee tästä tehdä välittömästi epäkohtailmoitus. Ilmoitus voidaan tehdä lain mukaan salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tekijään ei kohdisteta vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Kaikki ilmoitukset käsitellään ja tutkitaan huolellisesti ja puolueettomasti, jonka jälkeen ilmoitus toimitetaan tarvittaessa eteenpäin. Ilmoitusvelvollisuuteen asiakkaan sosiaalihuollon palveluiden epäkohdista velvoittaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (L 741/2023).

ODL Startin toimintaohje epäkohtailmoitusten tekemiselle:

- jos epäkohta havaitaan omassa palvelussa, tuodaan tämä esihenkilölle tai palvelupäällikölle välittömästi tietoon. Asiasta tehdään yhdessä poikkeamailmoitus IMS-toimintajärjestelmään ja asiaan laaditaan korjaavat toimenpiteet sekä tarvittaessa uusia toimintaohjeita. Mikäli asia korjantuu sisäisesti, jatketaan toimintaa korjatuin toimintaohjein ja menetelmin omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

- jos epäkohta havaitaan omavalvontasuunnitelman mukaisessa toiminnan johtamisessa tai organisoimisessa, tuodaan asia tietoon palvelulinjan palvelupäällikölle tai yksikön HR- ja laatupäällikölle. Asia tutkitaan yhteisesti ja siitä tehdään tarvittaessa poikkeamailmoitus IMS-toimintajärjestelmään. Asiaan laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet sekä tarvittaessa uusia toimintaohjeita. Mikäli asia korjantuu sisäisesti, jatketaan toimintaa korjatuin toimintaohjein ja menetelmin omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

- jos epäkohta havaitaan asiakkaan muussa palvelussa, tuodaan tämä tietoon Startin sosiaaliohjaajille tai esihenkilölle. Arvioidaan tilanne yhdessä ja tehdään tarvittaessa epäkohtailmoitus hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen viranhaltijan on viipymättä ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ollaan asiasta tarvittaessa yhteydessä aluehallintovirastoon.

Yhteystietoja:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalityön tehtäväalueen sosiaalijohtajana toimii:

Leena Pimperi-Koivisto, p. 050 395 0331, leena.pimperi-koivisto@pohde.fi

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialajohtajana toimii:

Leena Mämmi-Laukka, p. 050 395 0339, leena.mammi-laukka@pohde.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

ODL Startin ohjaajat ovat päivittäin läsnä asiakkaan arjen asioissa, koskien työtoimintaa ja muita henkilökohtaisia tilanteita. Pyrimme kaikessa toiminnassamme siihen, että työtoimijat ovat aktiivisina osallistujina mukana oman jaksonsa suunnitelmien laatimisessa ja tavoitteiden määrittelyssä. Emme anna vastauksia suorilta käsin vaan pyrimme siihen, että henkilö itse tekisi itseään koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuemme tietysti aina, kun valinnat tukea kaipaavat. Vahvistamme osallisuuden tunnetta kohtaamalla ihmiset aidosti, niin että he kokevat tullessa kuulluksi, rohkaistuvat kertomaan mielipiteitään, tuntevat kuuluvansa ryhmään ja voivat osallistua vuorovaikutukseen sekä työntekijöiden että muiden työtoimijoiden kanssa.

Erytystä tukea Startissa olleet henkilöt ovat kaivanneet esimerkiksi päihteidenkäytön lopettamiseen tai vähentämiseen, asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa, mielenterveyden palveluiden piiriin pääsemisessä tai hoitojen/tutkimusten jatkamisessa, terveydentilan tarkastelussa, viranomaisten kanssa toimimisessa, sosiaalietuuksien hakemisessa, oppilaitosten tarjonnan selvittämisessä sekä opiskelupaikan hakemisessa, työ- ja harjoittelupaikkojen kartoituksessa/hakemisessa, erilaisten harrastusmahdollisuuksien etsimisessä ja liikunnan/terveellisten elämäntapojen lisäämisessä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

STARTIN RYHMÄTOIMINTA



ELÄMÄNHALLINTA

Asuminen, koti, talous, terveydenhuollon palvelut, yhteiskunnan tuet, harrastukset, 3.sektori (mm Hyvän mielen talo, Tyttöjen- ja poikien talot ja Kumppanuuskeskus).



HYVINVOINTI

Vuorokausirytmä, uni, ravitsemus, sosiaaliset taidot, rentoutuminen, riippuvuudet, päihteet.



OPISKELU- JA TYÖ

Oppilaitos vierailut, opintotoimistot, työnhaku, työpaikkavierailut, ammatinvalinnan ohjauspalvelut, OSAO OVI.

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

Jokainen ohjaaja vastaa oman työtoimintapisteensä päivittäisistä toiminnoista ja toteuttaa sekä työvalmennusta että tarpeen mukaan myös yksilö- ja ryhmävalmennusta. Ohjaajat huolehtivat käytännön työssään siitä, että työtoimijat saavat jatkuvaa ohjausta työtehtävissään ja lisäksi heitä autetaan erilaisiin elämäntilanteisiin liittyvissä asioissa. Tarvittaessa selvitetään ohjaajan ja sosiaalihoajaan kanssa yhteisesti asiakkaan elämäntilanteeseen tai kuntouttavan työtoiminnan tavoitteisiin ja toteutumiseen liittyviä asioita. Varsinaista psyykkistä tai fyysistä kuntoutus- tai hoitotyötä Startissa ei tehdä, vaan työtoimijat ohjataan verkoston palveluihin kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Työpajoilla tarjottavan ryhmämuotoisen työvalmennuksen lisäksi Startin sosiaalihoaja toteuttavat yksilömuotoista valmennusta ja antavat sosiaalihoajasta niille asiakkaille jotka ovat sen tarpeessa. Tällöin työpajalla toimiva työvalmentaja ja sosiaalihoaja tekevät tiivistä yhteistyötä asiakkaan asioiden oikeansuuntaiseksi edistämiseksi yhdessä asiakkaalle nimetyn hyvinvointipalveluiden sosiaalihoajaan tai sosiaalityöntekijän kanssa.

Starttipajojen asiakkaille tarjotaan osana kuntouttavan työtoiminnan palvelua myös erillisiä hyvinvointia ja työelämä- sekä opiskelunvalmiuksia tukevia ryhmätoimintoja pääsääntöisesti kaksi kertaa viikossa (keskiviikkona ja torstaina). Ryhmät ovat kaikkien pajojen asiakkaille yhteisiä. Ryhmäpäivän kesto on kerrallaan neljä tuntia eli yhden työtoimintapäivän ajan. Ryhmätoimintojen sisällöt suunnitellaan kuukausittain ennakkoon asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuunnellen. Ryhmätoiminnot sisältävät myös erilaisia asiantuntijapuheenvuoroja ja -vierailuja kuukausittain eri teemoihin liittyen. Aiheita voivat olla esimerkiksi talous, etuudet ja palvelut, asuminen, terveys, mielenterveys, hygienia, media, opiskelu, työelämä, harrastukset ja vapaa-aika, sosiaaliset taidot ja niiden harjoittelu.

Säännöllisestä ryhmään osallistumisesta työtoimintapäivän ajaksi sovitaan mieluiten asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan päätöksenteon yhteydessä. Tarvittaessa asiakas voi myös tilapäisesti osallistua ryhmiin, mikäli siellä käsiteltävät aiheet tukevat hänen etenemistään omalla polullaan ja jos ryhmissä on tilaa. Ryhmätoimintojen kautta voidaan tukea asiakkaiden osallistumista kuntouttavaan työtoimintaan myös silloin, kun esim. työpajan ohjaaja on äkillisesti poissa työstä (kts. sijaistusjärjestelmästä oleva erillinen suunnitelma/ohje).

PROSESSI

ALOITUS

Tutustuminen, ensimmäisestä jaksosta sopiminen, aloitus, alkukartoitus.



TOIMINTA

Työskentely sovitussa työpisteessä, tavoitteiden asettaminen, yksilöohjaus, ryhmätoiminta, väliarvioinnit, verkostotyö.



PÄÄTTÄMINEN

Loppukartoitus, päätöspalaveri, jatkosuunnitelma, todistus.



Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Startin työtoimintaan sisältyy asiakkaille päivittäin maksuton ruokailu maanantaista torstaihin. Työpäivän ruokailusta ei aiheudu asiakkaalle kuluja. Työtoiminnassa olevat asiakkaat ruokailevat keittiöpajalla tai kohtauspaikka/kahvila Solmussa. Keittiön ja kahvilan työtoimintaan osallistuvat asiakkaat valmistavat ruuan yhdessä työtoiminnan ohjaajansa kanssa. Ruuan valmistuksessa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan hävikkiruokaa ja -raaka-aineita, mikäli niitä on saatavilla. Keittiössä toimitaan asianmukaisella tavalla, huolehtien päivittäisestä hygieniasta ja ruoan valmistuksen hyvistä käytännöistä. Asianmukaista toimintaa ohjaa ja valvoo keittiöpajan ohjaaja, jolla on keittiötyöskentelyyn riittävä osaaminen ja koulutus. Keittiöpajan ja kahvilan toiminnasta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma sekä puhtaanapidon suunnitelma. Suunnitelmat on tallennettuna IMS- toimintajärjestelmään ja niitä seurataan ja päivitetään tarpeen mukaan.

Perjantaisin Startin pajoilla on kokeiluluontoisesti eväsruekailu. Kullakin pajalla on määritelty tila, jossa eväitä voi säilyttää kylmässä ja vastaavasti lämmittää eväitä mikrossa ruokatauon aikana. Eväiden syömistä koskevat tilat pidetään siistinä kunkin pajaohjaajan ohjaamana.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavalit ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityisruokavaliot pyritään huomioimaan mahdollisimman pitkälle. Tavanomaiset terveyteen ja/tai vakaumukseen liittyvät erityisruokavaliot pystytään huomioimaan asiakkaille tarjottavassa kotiruokailussa (mm. tyypilliset allergeenit, laktoositon, maidoton, gluteeniton, kasvis). Tarvittaessa asiakas tuo työtoimintaan omat eväät ja hänelle tarjotaan mahdollisuus niiden säilyttämiseen viileässä sekä lämmittämiseen ja ruokailemiseen keittiötiloissa.

Hygieniakäytännöt

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden torjunnassa noudatamme Terveyden- ja hyvinvoinlaitoksen (THL) [ohjeistuksia](#) sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) [ohjeistuksia](#). Seuraamme ajankohtaisesti paikallisten viranomaisten mahdollisia alueellisia määräyksiä infektioiden torjuntaan liittyen. Saamme lisäksi tarvittaessa ohjeita työterveyshuollosta koskien henkilökuntaa infektio-ohjeiden käytännöissä. Lisäksi ODL Säätiössä kokoontuu tarvittaessa oma, erillinen varautumistyöryhmä, joka linjaa ja päivittää organisaation sisäisesti toimintaa koskevia säädöksiä ja toimintatapoja.

Poikkeustilanteissa (esim. koronapandemia) alueella vallitsevia ohjeistuksia ja rajoituksia seurataan erityisen tarkasti ja toiminnassa tehdään kulloinkin tarvittavat järjestelyt ja toimenpiteet esim. asiakastiloja, asiakasmääriä, toimintatapoja ja hygienia- ja turvallisuuden nostoa koskien. Päivitetyt poikkeusajan suunnitelmat ovat erikseen toimitiloissa nähtävillä (pajat, keittiö, Solmu).

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Startissa tehdään monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Yhteistyö hyvinvointialueen sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa on jatkuvaa. Lisäksi yhteistyötä tehdään tarvittaessa muiden tahojen kanssa. Asiakasta koskevassa verkostoyhteistyössä ollaan mukana asiakkaan luvalla ja/tai hänen niin toivoessa. Tarvittaessa voidaan toimia myös verkoston koollekutsujina palvelun tilaajan (Pohde) niin halutessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä ei ole hoivahenkilökuntaa. Startissa työskentelee kuusi työtoiminnan ohjaajaa, yksi jokaisessa työtoimintapaikassa. Kaikilla työtoiminnan ohjaajilla on oman ammattialansa substanssiosaamista sekä ohjaamiseen tarvittavaa lisä- ja täydennyskoulutusta (esim. lähihoitajan tutkinto tai työhönvalmentajan erikoisammattitutkinto).

Lisäksi toimintaa ja sen suunnittelua ja toteutusta tukee ja johtaa sosiaalialan koulutuksen omaava esihenkilö (palveluvastaava) ja yksikössä on yhteensä kolme sosiaaliohjaaja, jotka vastaavat asiakasohjautumisesta pajoille sekä sosiaaliohjauksen toteutumisesta asiakkaiden toteutussuunnitelmien mukaisesti. Yhdellä pajalla (käsityö) työpajaohjaajan ja sosiaaliohjaajan tehtävä toteutetaan ns. hybridimallin mukaisesti eli samalla henkilöllä on sekä käsityöalan että sosiaalialan osaaminen ja pätevyys.

Henkilöstömäärä on mitoitettu työtoiminnan mukaan. Työskentely tapahtuu toimistotyöaikaan. Henkilöstöllä on koulutuksen ja työkokemuksen kautta hankittu osaaminen tehtävässä työskentelyyn. Henkilöstön kehittymistä tuetaan henkilöstön omaehtoista kouluttautumista tukemalla. Lisäksi työnantaja mahdollistaa säännöllisen kouluttautumisen ja kertaamisen mm. työturvallisuuteen ja ensiapuun liittyen. Lisäksi ohjaajat voivat osallistua erilaisia aihepiirejä koskeviin ammattiaan tukeviin seminaareihin, infoihin ja tapahtumiin osana omaa työtään.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Startin toimintaan on laadittu suunnitelmallinen sijastuskäytäntö. Tästä on kuvattuna [työohje](#) IMS:iin. Tiedossa olevat poissaolot suunnitellaan hyvissä ajoin, ne käydään läpi tiimissä ja esimies huolehtii tarvittaessa sijaistukset työpisteiteisiin.

Lyhyisiin ennalta arvaamattomien poissaolojen osalta (äkilliset sairastumiset) on tehty sisäinen sijaistussuunnitelma. Tarvittaessa yksi ohjaaja voi ohjata lyhyen aikaa kahta ryhmää kerralla, antaen asiakkaille erilaisia työtoimintatehtäviä vuorotellen. Lisäksi osa toiminnoista on sellaisia, että niitä voidaan toteuttaa useamman pajan asiakkaiden kesken yhdessä, kuten erilaiset vierailut ja tutustumiset erilaisiin kohteisiin sekä liikuntatuokiot ja retket. Tarvittaessa asiakkaita voi ohjata poissaolojen aikana myös sosiaaliohjaajan pitämiin yhteisiin ryhmätoimintoihin tai sosiaaliohjaaja voi tilapäisesti mennä ohjaamaan ryhmää sen toimintatiloissa.

Sijaistusten hoitamista varten on laadittu ns. sijaisen työkalusalkku, jossa on valmiiksi pohdittuna ja ohjeistettuna erilaisia työtoimintaehtäviä kullekin starttipajalle. Työkalusalkku on tallennettuna yhteiselle O-asetalle.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä

(JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Noudatamme henkilöstön rekrytoinnissa Oulun Diakonissalaitoksen käytänteitä (rekrytointiohje IMS-toimintajärjestelmässä). Rekrytoimme työntekijöitä sekä sisäisesti että ulkoisesti, erilaisten rekrytointipalveluiden kautta. Haastattelemme jokaisen töihin tulevan ja varmistamme heidän soveltuvuutensa tehtävään. Työntekijöiltä tarkistetaan tarvittaessa sosiaalihuollon kelpoisuus sekä pyydetään tarvittaessa selvitys rikostaustasta. Rekrytointi-ilmoitusten yhteydessä ilmaistaan selkeästi mitä pätevyyskysymyksiä ja millaista osaamista kussakin tehtävässä vaaditaan. Työnhakijoita kohdellaan rekrytointiprosesseissa (sisäinen/ulkoinen) tasapuolisesti. Jatkossa rekrytointien yhteydessä huomioidaan entistä tarkemmin yksityisen sosiaalipalvelujen tuottamisesta annetut kelpoisuusehtoja koskevat määräykset sekä palvelun tilaajan (Pohde) vaatimukset henkilöstön ja myös sijaisten koulutustautalle ja osaamiselle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus ovat Oulun Diakonissalaitoksella suunnitelmallista koulutustoimintaa, jolla pyritään uuden työntekijän mahdollisimman joustavaan sopeutumiseen työhönsä. Perehdytyksen tueksi on laadittu perehdyttämisohjelma. Perehdyttäminen ja työnopastus kirjataan työnopastuslomakkeelle.

Henkilökunnan perehdyttäminen sisältää useita vaiheita. Perehdyttäminen sisältää muun muassa yleisen perehdyttämisen Oulun Diakonissalaitoksen organisaation kokonaisuuteen ja kulttuuriin sekä perehdyttämisen omavalvontasuunnitelman sisältöihin. ODL:lla on laadittuna kirjallinen perehdytysprosessi, joka ohjaa perehdyttämistä. Prosessi kokonaisuudessaan on henkilöstön saatavilla ODL:n IMS-järjestelmässä. Käytämme samaa perehdytyspohjaa myös opiskelijoiden perehdytykseen. Opiskelijaharjoittelijoita varten on yksikössä lisäksi erillinen työohje.

Asiakastyön toteuttaminen on organisaatiossa laajasti ja selkeästi kuvattuna erilaisin IMS-prosessein ja sitä täydentävin, kattavin työohjein. Mikäli asiakastyötä koskevissa työohjeissa ilmenee puutteita, niitä laaditaan lisää ja ohjeet päivitetään kerran vuodessa vastaamaan ajantasaista tilannetta. Henkilöstö saa pääsyn ja oikeudet ohjeisiin ja järjestelmiin työhön tullessaan. Starttipajalla asiakastyöhön perehtymisen tukena toimivat myös muut kollegat, koordinaattori sekä esimies ja työtä voidaan aluksi tehdä esim. työpareittain.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Ammattitaidon ylläpidon ja osaamisen kehittämisen lähtökohtana on organisaation strategia ja siitä johdetut tavoitteet. Strategisten tavoitteiden suuntaista toimintaa sekä muutoksen hallintaa, tuetaan yhtäältä eri henkilöstöryhmille suunnatuilla ohjelmilla ja tilaisuuksilla, toisaalta organisaation rakenteita, järjestelmiä, käytäntöjä ja kulttuuria koskevalla kokonaisvaltaisella kehittämisellä. ODL:n kokonaiskehittäminen, henkilöstöryhmille räätälöity koulutus, yksilöllisten ammatillisten oppimistarpeiden huomioiminen ja järjestelmällinen perehdyttäminen (Konsernin perehdyttämissuunnitelma) muodostavat kokonaisuuden, joka tukee laaja-alaisesti ja monipuolisesti yhteisön oppimista, kehittymistä ja menestymistä.

Säännöllisissä kehityskeskusteluissa kartoitetaan yksilöllisiä osaamistarpeita ja sovitaan kunkin työntekijän henkilökohtaisen koulutus- ja kehityssuunnitelman sisällöistä. Kehityskeskusteluissa esiin tulleet tarpeet kootaan yksiköiden omiksi koulutussuunnitelmiksi ja edelleen konsernin yhteiseksi koulutussuunnitelmaksi. Ammatillisella lisä- ja täydennyskoulutuksella tarkoitetaan sekä sisäistä että ulkoista koulutusta. Myös mm. työnohjauksen ja työnkierron avulla ammatillista osaamista voidaan ylläpitää, kehittää ja tukea.

Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa työhajausta. Lisäksi henkilöstön omaehtoista kouluttautumista tuetaan erilaisin työaikajärjestelyin. Lisäksi työnantaja mahdollistaa henkilöstön osallistumisen alan ammatillisiin tilaisuuksiin, tapahtumiin, seminaareihin ja infoihin työajalla muutamia kertoja vuodessa. Tiimin sisäisesti pidetään yhteisiä kehittämispäiviä muutamia kertoja vuodessa, joissa käsitellään ajankohtaisia, esiin nousseita teemoja osaamisen ja ammattitaidon kehittämisen näkökulmista joko tiimin sisäisesti tai ulkoisen, erikseen hankitun asiantuntijan kanssa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toiminta on avomuotoista ryhmätyöskentelyä. Jokaisella ryhmällä on oma työskentelytilansa, jossa he työskentelevät sovitusti. Lisäksi Startin käytettävissä on erilaisia vetäytymis- tai yksilökeskustelun mahdollistavia tiloja, joissa voi käydä tarpeen mukaan "levähtämässä" tai käymässä luottamuksellisia keskusteluja oman ohjaajansa kanssa. Kaikki tilat on tarkastettu asianmukaisesti ja todettu käyttötarkoitukseen soveltuviksi.

Työtoimintapisteestä riippuen, asiakkaiden käytössä olevat tilat hieman vaihtelevat. Kaikissa pisteissä käytössä on toimintatilaa ryhmätoimintaan ja ruokailuun. Nämä sijaitsevat työtoimintatilojen yhteydessä tai samassa rakennuksessa. Käytämme myös konsernin yhteisiä toimitiloja tarpeen mukaan. Lisäksi asiakkaiden kanssa toteutetaan erilaisia toimintoja (esim. liikunta), retkiä ja tutustumisia, jotka tapahtuvat varsinaisten toimitilojen ulkopuolella ja osa työtoimintapäivistä voi toteutua toimitilojen ulkopuolella erilaisissa avustavissa tehtävissä (mm. hoivapajan osalta).

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytys asiakastyön kirjaamiseen tapahtuu joko esihenkilön tai toisen järjestelmää käyttävän ohjaajan toimesta. Startissa on käytössä asiakastietojärjestelmänä Mediatri ja Oukatypa. Asiakastietojen kirjaaminen Mediatriin tehdään palvelun tilaajan, Pohteen, lukuun ja sen antamien ohjeistusten mukaisena. Järjestelmään kirjataan asiakkaan palvelusta pääkohdat: mitä on sovittu ja kuka vastaa minkin asian toteutumisesta sekä laaditaan toteutussuunnitelma ja sitä koskevat väli- ja loppuarviot. Lisäksi kirjataan ylös, milloin pidetään yksilöohjauskeskusteluja tai muita asiakasta koskevia tapaamisia tai keskusteluja esim. Pohteen sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa. Muiden asioiden kirjaaminen järjestelmään on myös mahdollista, jos asian ylös kirjaaminen on tarpeellista esimerkiksi jatkosuunnitelmien vuoksi. Kirjaamisessa noudatetaan hyvää asioiden kirjaamistapaa ja kirjatut tiedot luovutetaan Pohteelle asiakkuuden ODL:ssa päätyttyä.

Oukatypa-järjestelmän avulla puolestaan seurataan asiakkaiden toteutuneita työtoimintapäiviä ja raportoidaan mahdollisista poissaoloista Pohteelle. Poissaolojen ja osallistumistietojen osalta tehdään ilmoitukset myös KELA:an asiakkaan etuuden maksamista tai sen pidättämistä varten. Oukatypa-järjestelmään ei kirjata asiakkaista muita kuin läsnä- ja poissaoloja koskevia tietoja.

Tiedot kirjataan käyttötarkoituksen mukaisesti ja niitä käsittelevät asiakkaan työtoimintaan liittyvät henkilöt, eli hänelle nimetty työtoiminnan ohjaaja ja sosiaaliohjaaja. Sijaistustilanteessa tietoja voi käsitellä myös jokin toinen Startin ohjaaja tai esihenkilö. Asiakastietoja ei muille osapuolille kuin palvelun tilaajalle. Asiakkaan tietojen tallentamisesta ja kirjaamisesta Mediatriin informoidaan asiakasta kirjallisesti palvelun käynnistyessä ja asiakkaan allekirjoittama informointilomake tallennetaan Mediatriin liitetiedostoihin. Asiakastietojärjestelmän käytöstä on laadittu erillinen rekisteriseloste.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen on jokaisen ohjaajan vastuulla sovitun mukaisesti. Asiakkaan tilanteen ajantasaisen kirjaaminen mahdollistetaan työntekijöille mm. työaikajärjestelyin. Asiakkaiden työtoimintapäivät toteutuvat keskitetysti aikavälillä 9:00-13:00 (4 h). Työtoiminnan ohjaajien täysi työaika on päivittäin 7 h 39 min. Lisäksi sosiaaliohjausta tarjoavat työntekijät kirjaavat yksilötapaamiset ja siinä mahdollisesti sovitut asiat viipymättä asiakkaan tietoihin.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakkaan asiakirjoja säilytetään ODL:n arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti. Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa arkistohuoneessa. Sähköiset asiakirjat ja ohjelmistot ovat salattuja ja käyttöoikeuksiltaan rajattuja ja niiden käyttöä valvotaan. Henkilöstö allekirjoittaa työhön tullessaan ODL Säätiön salassapito- ja tietosuojasitoumuksen, jota se sitoutuu noudattamaan.

Henkilöstöä edellytetään suorittamaan vuosittain Navisec-tietosuojakoulutus, jossa käsitellään em. aiheita. Todistus hyväksytysti suoritetusta koulutuksesta tallennetaan ODL Säätiön käytössä olevaan henkilöstöjärjestelmään. Esihenkilöt valvovat suoritusten toteutumista. Mikäli toiminnassa havaitaan puuttellista tai viheellistä asiakastietojen käsittelyä, kirjataan tästä poikkeama IMS-

toimintajärjestelmään ja ohjeistetaan henkilökuntaa tarvittaessa uudellen, miten kussakin tilanteessa pitää toimia.

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

Asiakkuuden kaikissa vaiheissa korostetaan palveluprosessiin liittyviä salassapitosäännöksiä ja toimitaan niiden mukaisesti. Asiakirjahallintoon ja tietosuojasiioihin liittyvät ohjeistukset ovat osana perehdytysprosessia ja ohjeistus on henkilökunnan saatavilla IMS-järjestelmässä. Opiskelijat allekirjoittavat ODL Säätiön kanssa lyhyen tietosuojasitoumuksen tullessaan harjoittelujasolle. Mikäli harjoittelun ohjaaja huomaa toiminnassa putteita, opiskelijan ja tarvittaessa hänen ohjaavan opettajansa kanssa keskustellaan asiasta ja sovitaan tarvittaessa korjaavista toimenpiteistä.

Tietosuojavastaava seuraa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvää lainsäädäntöä ja ohjaa sekä koordinoi tarvittavia seuranta ja ohjeistusmenettelyjä yhdessä palvelualueiden nimettyjen vastaavien esimiesten kanssa. Esihenkilöt tiedottavat työryhmiä ohjeistusten ja asiaan liittyvien työkalujen muutoksista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sari Pitkänen, palveluohjaaja
puh. 044 393 2510
Käyntiosoite: Albertinkatu 18 A 1. krs
email: tietosuojavastaava(at)odl.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tällä hetkellä palvelua kehitetään Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntoutuksen työtoiminnan palveluntuottajilta edellyttämien vaatimusten mukaisesti. Pohde on tehnyt tähän liittyvää vaatimusmäärittelyä kilpailuttaessa palvelun loppuvuonna 2022. Toimintaa ohjaavat siten vuosina 2023-2024 tilaajan kanssa tehty sopimus palvelusta sekä sitä koskevat yleiset ja erityiset ehdot palveluntuottamisesta. Vuoden 2025 osalta ei ole tietoa, käyttääkö palvelun tilaaja hankintaan liittyvän option (1 vuosi) vai kilpailuttaako palvelun uudelleen vuoden 2024 päättyessä. Palveluntuottajana pyrimme saamaan asiasta ajantasaista tietoa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta asiakkaiden saama palvelu ja jatkopolut saadaan järjestettyä mahdollisimman tarkoituksenmukaisella tavalla.

Palvelun tuottamista koskevien ehtojen muuttuessa Startin toimintatapoja on jonkin verran muutettu mm. asiakasohjauksen ja pajoilla tarjottavan yksilö- ja sosiaaliohjauksen suhteen. Palvelua koskevat IMS-prosessit ja työohjeet on muutettu vastaamaan uutta toimintaprosessia. Asiakastyön saralla kehittämistyötä tehdään edelleen myös muun muassa asiakkaiden osaamisen tunnistamisen ja opinnollistamisen suhteen sekä asiakkaiden jatkopolkujen löytymiseksi avoimille tai tuetuille työmarkkinoille.

Vuonna 2024 kaikkia sosiaalipalveluja tuottavia tahoja koskee kirjaamiseen liittyvät muutokset, joiden mukaan kirjaamisen tulee tapahtua Kanta-liittymän kanssa yhteensopivasti. Tämän johdosta ODL Säätiössä otetaan käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä ja suunnitellaan kirjaamisen prosessi toteutettavaksi siihen vaaditulla tavalla SOSMETA-tietorakenteet huomioiden. Henkilökunta koulutetaan käyttämään uutta asiakastietojärjestelmää sekä kirjaamistavan muutokseen kevään 2024 aikana.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja se katselmoidaan neljä kertaa vuodessa toimintasuunnitelman katselmoinnin yhteydessä (Q1-Q4). Seuranta koskevat merkinnät kirjataan IMS-toimintajärjestelmässä olevaan taulukkoon. Omaevalvonnassa kullakin raportintijaksolla mahdolliset esiin nousevat puutteet ja niihin liittyvät korjaustoimenpiteet aikatauluineen raportoidaan samassa yhteydessä ko. taulukkoon. Kullakin ajanjaksolla ilmenevät poikkeamat raportoidaan erikseen niiden käsittelyyn liittyvän ohjeistuksen mukaisesti.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelupäällikkö.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

Linkit

 [Omaevalvontasuunnitelma 2024_allekirjoitettu](#)