



**KUNTOUTTAVA  
TYÖTOIMINTA  
OMAVALVONTA-  
SUUNNITELMA**



# SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
Toiminta-ajatus.....	5
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
3.1 RISKIENHALLINTA .....	6
3.2 RISKIEN TUNNISTAMINEN .....	7
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	7
Korjaavat toimenpiteet .....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
5.1 PALVELUNTARPEEN ARVIOINTI .....	8
Palvelussuunnitelma.....	8
5.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	9
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	9
Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	9
5.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS .....	11
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	11
5.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUMISTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
RAVITSEMUS .....	13
HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	13
TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO .....	13
LÄÄKEHOITO.....	13
MONIALAINEN YHTEISTYÖ.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	14
TURVALLISUUTEEN LIITTYVÄ YHTEISTYÖ.....	14
HENKILÖSTÖ .....	14
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	15
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	15
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	15

7.3 TOIMITILAT .....	16
Tilojen käytön periaatteet.....	16
7.4 TEKNOLOGISET RATKAISUT .....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
Toiminnassa todetut kehittämistarpeet .....	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	19

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Yksityinen palveluntuottaja</b> Turun Seudun TST ry Y-tunnus: 0925102-5 Kunta: Turku	
<b>Toimintayksikön nimi</b> Turun Seudun TST ry, Kuntouttava työtoiminta	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen</b> Turku	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Kuntouttava työtoiminta, 20–25 asiakasta / työntekijä	
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Kanslerintie 19, 20200 Turku	
<b>Toimintayksikön esimies</b> Turun Seudun TST ry:n toiminnanjohtaja Petteri Peltomaa petteri.peltomaa(at)tstry.fi	
<b>Toimintayksikön vastaava ohjaaja</b> Maija Pietilä	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
<b>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta</b>	<b>Aluehallintoviraston rekisteröinti-päätöksen ajankohta</b> 25.1.2018
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b> Palveluntuottaja ei käytä alihankkijoita.	

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Turun Seudun TST ry tuottaa ilmoituksenvaraisena sosiaalipalveluna kuntouttavaa työtoimintaa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asukkaille, jotka täyttävät aktivointiehton ja aktivointisuunnitelman, tai monialaisen työllistymissuunnitelman perusteella on määriteltä, että asiakas ei kykene osallistumaan julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön.

Asiakkaat ohjautuvat palveluun aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman kautta. Suunnitelma tehdään asiakkaan, Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ja TE-palveluiden/kuntakokeilun kanssa yhteistyössä.

Toiminta perustuu lainsäädäntöön. Keskeisinä lakeina ovat laki kuntouttavasta työtoiminnasta, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, työttömyysturvalaki, laki toimeentulotuesta sekä laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Turun Seudun TST ry toimii työttömyydestä ja pienituloisuudesta aiheutuvien haittojen vähentämiseksi, heikompiensaisten toimeentulon parantamiseksi sekä henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin kohottamiseksi.

Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on yhdenvertaisuuden ja osallisuuden lisääminen sekä eriarvoisuuden vähentäminen. Lisäksi vahvistetaan ihmisten voimavaroja ja autetaan pitämään huolta itsestä, toisista ja ympäristöstä. Toiminnassa vahvistetaan yhteisöllisyyttä ja suvaitsevaisuutta sekä mahdollistamme erilaisten ihmisten kohtaamista ja keskinäistä ymmärrystä.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoite on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä ja ehkäistä syrjäytymistä. Palvelun tavoite on myös lisätä osallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta mielekkäillä työtehtävillä sekä sosiaaliohjausta sisältävällä yksilöllisellä ohjauksella ja valmennuksella.

Turun Seudun TST ry:n kuntouttavassa työtoiminnassa noudatetaan toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä sekä sosiaalialan eettisiä ohjeistuksia. Asiakkaille tarjotaan sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakaslähtöistä ja luottamuksellista palvelua. Toiminnan kulmakivenä on taata asiakkaille lainmukainen oikeus hyvään kohteluun ja palveluun toiminnan kaikilla osa-alueilla.

Yhdistyksen toiminnan arvot ja pelisäännöt: rehellinen, luotettava, oikeudenmukainen, suvaitsevainen, ystävällinen, yhteistyökykyinen, kehityskykyinen, arvojen ja rajojen kunnioittaminen, turvallinen, yhteiskuntavastuullinen, toimintakeskus on päihteetön.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 3.1 RISKIENHALLINTA

Turun Seudun TST ry:n kuntouttavassa työtoiminnassa pyritään tunnistamaan ennalta asiakasprosessien sekä toiminnan muiden osa-alueiden kriittiset vaiheet. Riskinhallinnan lähtökohtana on avoimuus ja ennaltaehkäisy. Sekä henkilöstö että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Myös vaaratilanteet ja haittatapahtumat käsitellään avoimesti. Tapahtuneista vahingoista kerätään tietoja, ja toimintaa kehitetään tietojen pohjalta paremmaksi ja turvallisemmaksi.

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

Esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle myönteisessä asenneilmapiirissä.

Työn riskejä ja vaaratilanteita ennakoidaan työsuojelutoimikunnassa, ja riskien tunnistaminen kirjataan osana työsuojelun toimintaohjelmaa. Läheltä piti -tilanteista kirjataan ilmoitukset ja ne käsitellään työsuojelun toimesta työyhteisössä. Korjaustoimenpiteet sovitaan tilanteen mukaan. Sovitut menettelytavat kirjataan ylös ja esimies sekä vastaava ohjaaja vastaavat toteutumisen seurannasta. Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Yhdistyksen johto tekee päätökset toimintapolitiikoista, linjaa riskinhallinnan ja turvallisuustoiminnan tavoitteet, sekä seuraa, ohjaa ja valvoo niiden toteutumista, huolehtii esimiesten turvallisuuspätevyydestä, huolehtii työterveyshuollon toteutumisesta, huolehtii resursseista ja sitouttaa henkilöstön tehtäviinsä.

Yhteistyössä yhdistyksen johdon kanssa esimies vastaa riskinhallinnasta ja turvallisuudesta oman yksikön osalta, huolehtii riskinhallinnan ja turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisesta huolehtii tarvittavien resurssien varaamisesta, huolehtii alaisensa henkilöstön kouluttamisesta ja motivoinnista.

Riskinhallinta- ja turvallisuusasiantuntijat toimivat johdon asiantuntijoina ja tukevat, kouluttavat, ohjeistavat ja konsultoivat, arvioivat, seuraavat ja mittaavat riskien ja turvallisuusasioiden tilaa, laativat ylimmälle johdolle raportteja ja tilannekatsauksia sekä tekevät kehittämissuhteita.

Toimihenkilöiden vastuulla on osaltaan edistää turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan. Toimihenkilöt osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin, työpaikkaselvityksiin ja koulutuksiin sekä noudattaa annettuja ohjeita. Toimihenkilöille kuuluu lisäksi raportointi havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus).

#### **Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- Puheeksi ottamisen malli
- Varhaisen tukemisen malli
- Kriittisimmän työturvallisuuteen tällä hetkellä vaikuttavat tekijät: mahdollinen väkivaltainen ja uhkaava käytös, esim. puutyöpajalla laitteiden käyttö saattaa aiheuttaa vaaratilanteita

- TST Pelastussuunnitelma
- TST työyhteisön pelisäännöt:  
rehellinen, luotettava, oikeudenmukainen, suvaitsevainen, ystävällinen, yhteistyökykyinen, arvojen ja rajojen kunnioittaminen, turvallinen, yhteiskuntavastuullinen, päihteetön työyhteisö

### **Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Epäkohdista ilmoitetaan viipymättä vastaavalle ohjaajalle ja/tai esimiehelle. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti tai kirjallisesti.

## **3.2 RISKIEN TUNNISTAMINEN**

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Tilanteet käsitellään toimihenkilöiden viikkopalaverissa, raportoidaan esimiehelle tai ilmoitetaan työsuojelusta vastaaville. Tilanteisiin puututaan viipymättä ja tarvittaessa muutetaan toimintatapoja sekä epäkohdat korjataan tilanteen vaatimalla tavalla. Tarvittaessa epäkohtien korjaamiseksi tehdään yhteistyötä palo- ja pelastustoimen, työsuojeluviranomaisen, työsuojelutoimikunnan, työterveyshuollon tai muiden tarvittavien toimijoiden kanssa. Tarvittaessa laaditaan henkilökunnalle ja asiakkaille toimintaohjeet epäkohtien poistamiseksi.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Viikkopalaverissa tehdään muistio, johon asiat dokumentoidaan. Esimiehelle voidaan raportoida suullisesti tai kirjallisesti ja hän vastaa dokumentoinnista omalta osaltaan. Työsuojelulle ilmoitus tehdään läheltä piti -ilmoituksella.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Suunnitellut korjaavat toimenpiteet kirjataan omiin asiakirjoihinsa. Tapahtumaa, epäkohtaa tms. käsiteltäessä sovitaan toimenpiteistä ja ne kirjataan samaan asiakirjaan. Seurannasta vastaa esimies tai vastaava ohjaaja.

Tilanteet sekä sovitut toimenpiteet käydään läpi viikkopalaverissa ja niistä voidaan tiedottaa myös sähköpostitse henkilöstölle, huomioiden tietoturva. Yhteistyökumppaneille tiedotuksen hoitaa joko esimies tai vastaava ohjaaja.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Tämä on päivitetty versio omavalvontasuunnitelmasta pohjautuen aiempiin suunnitelmiin. Omavalvonnan päivittämiseen/suunnitteluun ovat osallistuneet:



Toiminnanjohtaja Petteri Peltomaa  
Keittiöpäällikkö Mari-Anne Laitala  
Vastaava ohjaaja Maija Pietilä  
Vastaava työvalmentaja Ulla Piippo  
Ohjaaja Jussi Rantalainen  
Taloudenhoitaja Kalle Seitovirta  
Järjestösihteeri Susanna Valtanen

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Vastaava ohjaaja Maija Pietilä, maija.pietila(at)tstry.fi, puh. 040 129 7660

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

### **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja päivitetään tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään vuosittain yhdistyksen vuosikellon mukaisesti maaliskuussa. Omavalvontasuunnitelma saatetaan hallitukselle tiedoksi.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä infokäytävän ilmoitustaululla, ohjaajien työhuoneissa sekä yhdistyksen kotisivuilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **5.1 PALVELUNTARPEEN ARVIOINTI**

Palvelutarpeen arviointi perustuu kuntouttavasta työtoiminnasta annettuun lakiin. Sen mukaan työ- ja elinkeinotoimisto ja hyvinvointialue ovat velvolliset laatimaan aktivointisuunnitelman laissa tarkemmin määritellyn henkilön kanssa.

Aktivointisuunnitelman tavoitteena on asiakkaan työ- ja toimintakyvyn parantaminen siten, että hän voisi työllistyä, hakeutua koulutukseen tai osallistua työvoima- ja elinkeinohallinnon työllistymistä edistäviin palveluihin.

Kunta ohjaa asiakkaat palveluntuottajalle palvelutarpeen arvioinnin jälkeen.

### **Palvelussuunnitelma**

**Miten palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden aktivointisuunnitelman mukaiset ja mahdollisesti toiminnan aikana asetetut uudet tavoitteet kirjataan asiakkaan kanssa tehtäviin sopimuksiin. Kuntouttavan työtoiminnan jakson/jaksojen aikana tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan vastuuvirkailijoille tehdään asiakkaan kanssa väli- ja loppupalautteita, jotka pohjautuvat tavoitteisiin. Tarvittaessa suunnitelmia päivitetään myös kesken sopimuksen yhteistyössä asiakkaan monialaisessa verkostossa.

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

Asiakkaan aktivointisuunnitelman laatimisen yhteydessä hänelle kerrotaan eri vaihtoehtoista ja paikoista, joissa on tarjolla kuntouttavaa työtoimintaa. Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua eri palveluntuottajien toimintaan ennen sopimuksen tekoa. Asiassa noudatetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen käytänteitä.

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Aktivointisuunnitelman sisällön ja tavoitteet kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat saavat joko asiakkaalta itseltään tai asiakkaan vastuuvirkailijoilta.

## **5.2 ASIAKKAAN KOHTELU**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Kuntouttava työtoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Toiminta on luonteeltaan kuntouttavaa ja sen keskeisenä tavoitteena on lisätä asiakkaan toimintakykyä kaikilla toimintakyvyn eri osa-alueilla sekä vahvistaa työkykyä.

### **Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Yksikössä ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajaavia toimenpiteitä tai välineitä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Osaltaan yhdistyksen arvot, erityisesti oikeudenmukaisuus, suvaitsevaisuus, ystävällisyys, yhteistyökykyisyys ja turvallisuus ohjaavat ammatillista työtä asiakkaiden kohtaamisessa ja kohtelussa.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Sosiaalihuoltolain mukaisella ilmoitusvelvollisuudella pyritään varmistamaan, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua tulee hänen kertoa siitä viipymättä omalle ohjaajalleen, vastaavalle ohjaajalle tai työvalmentajalleen. Tämän jälkeen asia käydään läpi asianosaisten henkilöiden kanssa esimiehen läsnä ollessa. Asiankäsittely ja ratkaisu sekä mahdolliset toimintatavan muutokset kerrotaan henkilökunnalle viikkopalaverissa tai sähköpostilla esimiehen toimesta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan epäasiallisesta kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI). Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

Sosiaalipalveluissa asiakkaiden oikeuksista huolehtii sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies neuvoo ja auttaa tarvittaessa muistutuksen teossa.

## SOSIAALIASIAMIES TURKU

Aurakatu 8, KOP-kolmio, 20100 Turku

Puhelin 02 313 2399 (ma-pe 10.00-12.00, 13.00-15.00)

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@varha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@varha.fi)

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

Tilanteesta keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä sekä asiaan liittyvien toimihenkilöiden ja esimiehen kanssa. Asiakkaan kokema epä-asiallinen kohtelu, häiritsevä tilanne tai vaaratilanne ja käyty keskustelu dokumentoidaan.

Sovitut toimenpiteet ja mahdolliset toimintatapojen muutokset tiedotetaan henkilöstölle ja seurataan, että sovitut toimenpiteet otetaan käytäntöön.

Jos yhteisymmärrykseen ei päästä asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä sosiaalihuoltolain mukainen muistutus.

### **5.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS**

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

Asiakkailla on jatkuva mahdollisuus antaa palautetta ohjaajilleen ja/tai työvalmentajilleen suoraan. Asiakkailta kerätään kirjallisia palautteita vähintään kerran vuodessa.

Saatu palautetta hyödynnetään toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä pyrkimällä toteuttamaan asiakkaiden esittämiä ideoita. Jos palautteissa tulee ilmi epäkohtia, niihin puututaan välittömästi.

### **5.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastaavalle ohjaajalle kirjallisesti tai suullisesti. Palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan ohjeita ja määräyksiä.

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta, sekä muista palveluun liittyvistä epäkohdista. Palveluntuottajan tulee antaa vastaus reklamaatioon ja palautteeseen mahdollisimman pian, viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakas voi myös olla yhteydessä omavirkailijaan ja/tai palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen kanssa. Hän voi myös tehdä kantelun valvontaviranomaisille, esimerkiksi aluehallintovirastoon (AVI).

#### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaalihuollon palveluita ovat muun muassa ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki, lastensuojelu, päihdehuolto, vanhustenhuolto, vammaispalvelut, kotihoito, omaishoidon tuki, lasten päivähoito ja lapsen huoltoon ja eläntöön liittyvät kunnan palvelut. Sosiaaliamies on puolueeton ja riippumaton. Hän

ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies ei vastaa mm. Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluista.

## SOSIAALIASIAMIES TURKU

Aurakatu 8, KOP-kolmio, 20100 Turku

Puhelin 02 313 2399 (ma-pe 10.00-12.00, 13.00-15.00)

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@varha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@varha.fi)

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa ja neuvoja kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta), antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15).

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

Kun toimintaa koskeva muistutus, kantelu tai muu valvontapäätös tulee Turun Seudun TST ry:n johdon tietoon, laatii johto kirjallisen vastineen asiasta ja toimittaa sen tarvittaville tahoille.

Yhdistyksen johto käynnistää viipymättä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi ja dokumentoi asian käsittelyn.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUMISTA TUKEVA TOIMINTA**

Asiakasta tuetaan ja ohjataan sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Yksilöllisellä tuella ja ohjauksella voidaan edistää ja ylläpitää kuntoutujan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä, vahvistaa kuntoutujan arjen- ja elämänhallinnan taitoja sekä tukea kuntoutujaa itselleen hyvän ja oman näköisen arjen sekä elämän rakentamisessa.

Asiakas saa omien tavoitteiden ja tarpeidensa mukaisesti yksilöllistä ohjausta ja tukea esimerkiksi

- itsestä huolehtimiseen (hygienia, vaatehuolto ja pukeutuminen, terveelliset elämäntavat, ravitsemus, liikunta, lepo, terveydenhoito ja lääkehoito)
- arjenhallintaan (kodinhoito, talouden hoito ja taloudellisten etuuksien hakeminen, paikalliset palvelut, kauppa- ja pankki ym. asiointit, sähköisten palveluiden käyttäminen)

- psyykkiseen hyvinvointiin (itsetuntemus, omat vahvuudet, itseluottamus ja toivo, itsenäinen päätöksenteko)
- päihteettömyyteen (päihdetietous, päihteiden käytön haitat, puheeksiotto ja varhainen puuttuminen)
- sosiaalisiin suhteisiin (ryhmätoiminta, harrastukset, vapaa-ajan toiminta)
- opiskeluun, työhön tai muuhun itselle merkityksellisen ajan käyttämiseen

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan yksilökeskusteluin, työtoimintapäivien aikana asiakas huomioiden kokonaisvaltaisesti sekä käyttämällä työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä mm. Kykyviisaria.

## **RAVITSEMUS**

Asiakkaille tarjotaan työtoimintapäivinä aamupala ja lounas erityisruokavaliot huomioiden, yhdistyksen Kasarmitalli -ruokaravintolassa. Keittiöllä on oma omavalvontasuunnitelmansa.

## **HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Ohjeistamalla toimintakeskuksessa kävijöitä, rajaamalla henkilömääriä työtiloissa, hygieniasta huolehtien.

### **Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?**

Siivousta suorittavat palkkatuella palkatut henkilöt, sekä mahdollisesti kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat. Siistijöiden määrä vaihtelee tilanteesta riippuen. Yksikössä ei ole asiakkaiden pyykinhuoltoa.

### **Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Työvalmentajat kouluttavat ja perehdyttävät siistijät.

## **TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO**

Yksikkö ei toteuta tai järjestä asiakkaille terveyden- tai sairaanhoitoa. Yksikössä annetaan tarvittaessa hätäensiapua. Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas ohjataan ensiapuun. Muutoin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ohjataan omalle terveysasemalleen tai muulle hoitavalle taholle.

## **LÄÄKEHOITO**

Yksikkö ei toteuta tai järjestä lääkehoitoa.

## **MONIALAINEN YHTEISTYÖ**

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

Asiakkaat ohjautuvat kuntouttavaan työtoimintaan Turun kaupungin Työpisteen/TE-palveluiden tai Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kautta. Asiakkaan jakson aikana yhteistyötä tehdään lähettäneen tahon ja tarvittaessa muiden asiakkaan verkostoon kuuluvien kanssa yhteistapaamisissa sekä puhelimitse että sähköpostitse.

Kuukausittain toimitetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle tiedot asiakkaan läsnä- ja poissaoloista asiakkaan allekirjoittamalla läsnäolomakkeella. Läsnäolopäivät kirjataan myös PSOP-järjestelmään. Lisäksi asiakkaan poissaoloista ilmoitetaan työttömyysturvan maksajalle kahden viikon välein.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **TURVALLISUUTEEN LIITTYVÄ YHTEISTYÖ**

Työsuojelutoiminta huolehtii tarvittavasta yhteistyöstä sekä asiakasturvallisuuden riittävästä tasosta. Kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään säännöllisesti. Työturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Turun Seudun TST ry:n on työsuojelupäällikkö Petteri Peltomaa, petteri.peltomaa(at)tstry.fi

## **HENKILÖSTÖ**

### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Turun Seudun TST ry:tä johtaa yhdistyksen hallitus. Toimihenkilöiden esimiehenä toimii toiminnanjohtaja. Henkilöstön määrästä päättää hallitus.

Turun Seudun TST ry:n henkilöstö kuntouttavan työtoiminnan osalta:

- Toiminnan vastuuhenkilö, yksilöohjaaja, jolla sosiaalihuoltolain 46 a §:n 3 momentin mukainen kelpoisuus
- Yksilöohjaaja
- Työvalmentajat (3 kpl)
- Pajaohjaajat (3 kpl); työtehtävien ohjaaminen pajoilla, työsuhde palkkatukityö

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisia palkataan tarvittaessa. Lyhyet sijaistamiset pyritään hoitamaan työtehtäviä jatkamalla esimiehen ohjeistuksen mukaan. Palkkaamispäätöksen tekee hallitus/toiminnanjohtaja.

### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Riittäväällä henkilöstömäärällä suhteessa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaisiin ja palkkatuella palkattuihin. Noudatetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin sääntökirjan mitoitusta.

### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa?**

Riittäväällä henkilöstöllä suhteessa asiakasmäärään.

### **Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

Rekrytoidaan riittävän ajoissa palkkatuella palkattavia. Ennakoidaan tilanteita.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinneista päättää Turun Seudun TST ry:n hallitus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa tarvittaessa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

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

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Hyvän perehdytyksen avulla työntekijöitä autetaan perehtymään tehtäväänsä, työyksikköonsä ja sen toimintakulttuuriin, turvallisiin työtapoihin ja eettisiin periaatteisiin.

Yksilöllinen perehdytys liittyy toimihenkilön tehtäviin, yleiseen työkokemukseen ja koulutukseen. Esihenkilö perehdyttää henkilöstö- ja työsuhteasiat sekä työhyvinvointi- ja työsuojeluasiat uudelle toimihenkilölle, vastaava ohjaaja perehdyttää kuntouttavan työtoiminnan käytännöt.

Toimihenkilöt voivat esittää esihenkilölle itseään kiinnostavia koulutuksia ja osallistuminen ratkaistaan tilanne kerrallaan.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.



Sosiaalihuoltolain mukaisella ilmoitusvelvollisuudella pyritään varmistamaan, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Ilmoitukset tehdään vastaavalle ohjaajalle tai esihenkilönä toimivalle yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Ilmoitukset käsitellään viipymättä ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoitukset viedään yhdistyksen hallituksen tietoon.

## 7.3 TOIMITILAT

*Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi: mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?*

### Tilojen käytön periaatteet

Asiakkailla ei ole henkilökohtaisia tiloja käytössään. Työtoimintapäivien aikana he työskentelevät työpisteissään sekä ryhmätyötilassa. Asiakkaiden käytössä on taukotila sekä yhteisiä tiloja kuten Kasarmitalli, Tietotupa, Kotipesä ja Torstaihuone.

## 7.4 TEKNOLOGISET RATKAISUT

*Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.*

Turun Seudun TST ry:n yleisissä tiloissa sekä pihalla on tallentavat valvontakamerat, joita valtuutetut henkilöt voivat seurata reaaliaikaisesti.

### Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Turun Seudun TST ry:llä on käytössä internetselain -pohjainen kulunvalvonta. Asiakkailla on henkilökohtaiset Wiisari-kortit käytössään kulunvalvontaan.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

*Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin.*

*Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien*

henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoaa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

## Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

## Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Vastaava ohjaaja perehdyttää tietojen hallintaan sekä asiakastyön kirjaamisen periaatteisiin. Palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita, muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), laki digitaalisista palveluista (0306/2019), EU:n yleinen tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki (1050/2018).

Huomioitavaa, että palveluntuottaja ei käsittele, kirjaa tms. potilastietoja.

## Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työpäiviin on varattu aika kirjaamisille.

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

Toimihenkilöt perehdytetään ja tarvittaessa annetaan lisäkoulutusta, jotta tietosuoja on asianmukaisella tasolla.

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

Perehdytetään tietosuojavastaavan ohjeistuksia noudattaen, täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa. Jokainen henkilötietoja käsittelevä allekirjoittaa Turun Seudun TST ry:n tietosuojaohjeen perehdytyksen jälkeen.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Petteri Peltomaa

### **Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä  Ei

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Työturvallisuuteen pitää kiinnittää entistä enemmän huomiota. Esimerkiksi rikki olevat työkalut pitää poistaa käytöstä ja korjata ne tai tarvittaessa hankkia uudet tilalle.

Pandemiasta johtuen hygieniaan ja terveysturvallisuuteen pitää panostaa edelleen. Pitää luoda yhteiset pelisäännöt eri tilanteisiin, jotta vältetään monenlaisilta tulkinnoilta ja erilaisista käytänteistä.

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

## Paikka ja päiväys

Turku 18.10.2023

Petteri Peltomaa

Esimies

Turun Seudun TST ry:n toiminnanjohtaja

Maija Pietilä

Vastaava ohjaaja

Turun Seudun TST ry kuntouttava työtoiminta