



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

RISTOLA-YHTEISÖ

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
4.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus	7
4.2 Rajoitustoimenpiteet ja epäasiallinen kohtelu	8
4.3 Asiakkaan osallisuus	10
4.4 Asiakkaan oikeusturva	11
5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
5.1 Terveystieteiden ja lääkeluvat	14
6 ASIAKASTURVALLISUUS	15
6.1 Henkilökunta	16
6.2 Henkilökunnan perehdytys ja kouluttautuminen	17
6.3 Toimitilat ja välineet	18
6.4 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	19
6.5 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet	20
7 RISKIENHALLINTA	20
7.1 Riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpaneminen	22
7.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	24
8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja		Kunnan nimi: Helsinki
Nimi: Ristola-säätiö sr.		Kuntayhtymän nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0703360-6		Sote -alueen nimi: Helsinki
Palveluyksikön nimi Ristola-yhteisö		
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki 00620, Tinasepätie 46, p. 046-9212840, saatio@ristola-yhteiso.fi		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päivä- ja työtoiminta; kehitysvammaisille aikuisille; 36 asiakaspaikkaa.		
Palveluyksikön katuosoite Tinasepätie 46		
Postinumero 00620	Postitoimipaikka Helsinki	
palveluyksikön vastaava esimies Maria Berg	Puhelin 046-9212840	
Sähköposti maria.berg@ristola-yhteiso.fi		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta STU 81 A kehitysvammaisten työ- ja toimintakeskustoiminta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 23.9.1997 (31 asiakaspaikkaa) ja asiakaspaikkamuutos 24.6.2014 (36 asiakaspaikkaa)	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Siivouspalvelut: Freshico Oy. Lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelma: Medics24.		



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?
Opettajakunta, johon kuuluvat kaikki Ristola-yhteisön ohjaajat ja palveluvastaava.
Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Maria Berg, p.046–9212840, maria.berg@ristola-yhteiso.fi
Omaavontasuunnitelman seuranta
Omaavontasuunnitelman seurannan mukaan omaavontasuunnitelma päivitetään, kun palveluyksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Ristola-yhteisön omaavontasuunnitelmaa päivitetään tämän ohjeen mukaisesti. Lisäksi omaavontasuunnitelma käydään läpi vähintään kerran toimintakauden aikana ja aina kun päivittämisen tarve tulee julki, esimerkiksi asiakkailta, heidän läheisiltään tai Ristola-yhteisön henkilökunnalta saadun ja säännöllisesti kerätyn palautteen vuoksi.
Omaavontasuunnitelman julkisuus
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) pykälässä 27§ todetaan seuraavaa: <i>palveluntuottajan on tehtävä omaavontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omaavontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.</i> Palveluyksikön omaavontasuunnitelma on tämän mukaisesti luettavissa Ristola-yhteisön tiloissa, 2. kerroksen ilmoitustaululla. Omaavontasuunnitelma on luettavissa myös Ristola-yhteisön nettisivuilla; www.ristola-yhteiso.fi .

3 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Ristola-yhteisö tuottaa ostopalveluna kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa pääkaupunkiseudun kunnille. Palveluntuottajan työ- ja päivätoiminta on suunnattu erityistä tukea tarvitseville kehitysvammaisille aikuisille. Se tarjoaa vaihtoehdoisen kasvu ympäristön Helsingissä, jossa asiakkaat yhdessä toisten asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa vahvistavat elämässä tarvittavia perustaitoja ja yhteiskunnassa vaikuttamisessa ja



osallistumisessa tarvittavia taitoja. Ristola-yhteisössä on 36 asiakaspaikkaa, joista seitsemän on työtoimintaan kuuluvaa ja loput jakaantuvat työpajojen kesken, jolloin jokaisessa työpajassa on keskimäärin 6–8 asiakasta.

Ristola-yhteisö tarjoaa työ- ja päivätoimintaa arkipäivinä klo:8.00–16.00. Ristola-yhteisön päivittäinen toiminta-ajatus perustuu työpajatoimintaan. Työpajoja ovat metallityö, puutyö, savityö, leipomo ja kutomo. Asiakas osallistuu toimintakauden, syksyn ja kevään aikana kahteen eri työpajaan. Asiakkaalta kysytään toive tulevasta pajasta ja toiveet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon pajojen ryhmiä luotaessa. Pajaryhmien muodostamisessa huomioidaan riittävät henkilökunnan resurssit ja ryhmän dynamiikka, jolla varmistetaan henkilökunnan mahdollisuus kohdata jokaisen asiakkaan yksilökohtaiset haasteet, mahdollistetaan asiakkaan taitojen kehittyminen ja luodaan turvallinen ja luottavainen ilmapiiri. Työpajoissa valmistetaan kunkin työpajan menetelmillä ja materiaaleilla tuotteita, joita myydään Ristola-yhteisön joulu- ja pääsiäismyyjäisissä. Myyjäisten tuotoilla katetaan myyjäisiä varten valmistettujen myytävien tuotteiden ja kahvilassa myytävien tuotteiden kuluja. Lisäksi osa tuotoista käytetään toimintakauden aikana asiakkaiden kanssa toteutettaviin retkiin, esimerkiksi museo- tai Korkeasaarivierailuihin. Asiakkaat saavat toimintakauden aikana valmistaa suunnittelemaansa ja valitsemaansa tuotteita myös itselleen. Päivän ohjelmaan kuuluu myös ulkoilua, jolloin voidaan kävellä vierailulle esimerkiksi Ristolan kahvilaan, Maunulan kirjastoon tai nauttia Keskuspuiston metsäisistä reiteistä. Yllä mainittujen asioiden lisäksi asiakkaat osallistuvat eurytmiaan, musiikkiin ja maalaukseen. Päivän aikana on mahdollisuus myös pieneen lepo hetkeen asiakkaan niin toivoessa.

Työtoiminnassa asiakkaat työskentelevät Ristolan kahvilassa, joka sijaitsee Maunulassa, osoitteessa Suursuonlaita 1. Kahvila on avoinna maanantaista perjantaihin Klo:10.15–13.30. Asiakkaat työskentelevät myös Ristolan leipomossa ja keittiössä, jossa valmistetaan kahvilassa myytäviä ja lounaalla tarjottavia tuotteita. Kahvilan tilat ovat vuokrattu Helsingin kaupungilta ja kahvilan tuotot menevät kuukausivuokraan ja kahvilassa myynnissä olevien tuotteiden raaka-aineisiin. Työtoimintaan kuuluville asiakkaille maksetaan työosuusraha.



Kahvilassa ja keittiössä työskenteleville asiakkaille voidaan järjestää hygieniapassi koulutus. Mahdollisuus hygieniapassin suorittamiseen ja sen tuoma hyöty asiakkaalle arvioidaan aina asiakaskohtaisesti. Elintarvikelain (297/2021) 19§ mukaan kehitysvammaisten työtoiminnassa ei vaadita hygieniapassia helposti pilaantuvan pakkaamattoman elintarvikkeen käsittelyssä:

Hygieniapassia ei kuitenkaan vaadita henkilöltä, joka työskentelee elintarvikehuoneistossa pelkästään:

3) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa [\(812/2000\)](#) tarkoitettuna asiakkaana, kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain [\(519/1977\)](#) mukaisessa työtoiminnassa, vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa [\(380/1987\)](#) tarkoitettussa päivätoiminnassa tai sosiaalihuoltolaissa [\(1301/2014\)](#) tarkoitettussa vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevassa toiminnassa tai työtoiminnassa.

Ruokaviraston mukaan *elintarvikealan toimijoiden on varmistettava, että elintarvikkeita käsitteleviä henkilöitä valvotaan ja ohjataan elintarvikehygienian asioissa heidän työtehtäviensä edellyttämällä tavalla (Yleinen elintarvikehygieniasetus EY/852/2004 liite 2 luku 12 kohta 1.) Toimijan täytyy huolehtia tästä velvoitteesta, vaikka henkilökunnalta tai työntekijöiltä ei vaadita hygieniapassia. Toimijan täytyy opastaa työntekijöitä niin, että he osaavat toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti.* Ristola-yhteisössä noudatetaan leipomossa ja keittiössä niiden omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntarjoajan toiminta perustuu Rudolf Steinerin virikkeiden pohjalta syntyneeseen hoitopedagogiikkaan ja sosiaalipedagogiikkaan; lähtökohtana kokonaisvaltainen ihmiskuva, ilmiöoppiminen ja rauhallinen, turvallinen työympäristö. Hoitopedagogiikka on kehitetty erityistä tukea tarvitsevien ihmisten kasvun, kehityksen ja oppimisen tueksi. Se tarjoaa vaihtoehdon, jossa lähdetään liikkeelle ihmisten yksilöllisistä vahvuuksista, tavoitteena on pitkäjänteinen tulevaisuuteen suuntautuva polku. Hoitopedagogiikassa tunnustetaan ihmisen yksilöllisyys ja siinä on keskeisellä sijalla ihmisten välinen vuorovaikutus. Vuorovaikutuksessa keskitytään rakentavan suhteen luomiseen asiakkaan ja ohjaajan



välillä. Tavoitteena on aina luoda tilanne, jossa asiakas voi aidosti kokea tullessa nähdyksi ja kokea osallisuutta suhteessa omaan elämään. Yksilöllisyyden huomioiminen näkyy työskentelymenetelmissä ja työtehtävien räätälöinnissä. Yksilöllisyyden kasvu tarvitsee tuekseen yhteisön, samoin kuin tasapainoinen yhteisö tarvitsee toteutuakseen yksilöitä. Päivärytmissä ja kaikissa toiminnoissa pyritään kiireettömyyteen ja turvallisuuden tunteen luomiseen.

Ristola-yhteisön toimintakulttuurin perustana toimivat tasa-arvo ja osallisuus, jotka toteutuvat ihmisten kohtaamisissa ja yhteistyössä henkilökunnan ja asiakkaiden välillä suunniteltaessa päivittäistä toimintaa. Päivittäistä toimintaa ja retkien kohteita suunniteltaessa huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja mielenkiinnonkohteet. Toiminnassa varmistetaan, että jokainen asiakas saa mahdollisuuden tuoda mielipiteensä ja toiveensa esille. Tätä tukee henkilökunnan osaaminen vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttämisessä. Itsemääräämisoikeus varmistaa asiakkaan vaikuttamisen itseään koskevien päätösten tekemiseen ja oikeuttaa päättämään itse oman toimintansa osallistumisen määrän. Ristola-yhteisö pyrkii toiminnassaan olemaan avoin ja turvallinen yhteisö, jonka jäsenillä, niin henkilökunnalla kuin asiakkaillakin, on vahva tahto kehittyä henkilökohtaisella tasolla ja viedä yhteisön toimintaa eteenpäin.

4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Ristola-yhteisössä palvelun arviointi tehdään yksilöidysti ja hoitopedagogisen ihmiskuvan mukaisesti. Työ- ja päivätoiminnan toteuttamissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan oma mielipide sekä omaisten, läheisten tai laillisten edustajien näkemykset, sosiaalityöntekijän tai mahdollisesti moniammatillisen tiimin arviot ja/tai päätökset. Palvelun tarpeen arvioinnissa hyödynnetään TOIMI-psykososiaalisen toimintakyvyn kuvaamisen menetelmää sekä SULO- subjektiivisen hyvinvoinnin asteikkoa.



Työ- ja päivätoiminnan toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa suunnittelupalaverissa. Toimintakauden alussa palaverissa esille nousevat muutostoiveet tai palautteet asiakkaalta tai omaisilta otetaan huomioon toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä. Palvelutarve päivitetään yhdessä aina myös asiakkaan elämäntilanteen ja tarpeiden muuttuessa.

Ristola-yhteisö tarjoaa kaikille asiakkaille saman ja monipuolisen toteuttamissuunnitelman mukaisen työpajaopetuksen, jota varioidaan yksilöllisten taitojen ja tarpeiden mukaan, huomioiden asiakkaan ja huoltajien tarpeet, toiveet ja palautteet. Yhdessä tehdyn suunnitelman toteutumista seurataan päivittäiskirjauksilla ja ohjaajien välisillä keskusteluilla. Päivittäiskirjauksien avulla arvioidaan asiakkaille määriteltyjen tehtävien ja tavoitteiden toteutumista, niihin liittyviä onnistumisia ja haasteita. Asiakkaalle annetaan keväällä työpajalausunto, mikä kertoo hänelle toimintakauden onnistumiset, työskentelyn kehittymisen suhteessa edelliseen toimintakauteen ja mahdolliset harjoittelua vaativat asiat. Palveluvastaava vastaa esihenkilönä siitä, että työntekijät on perehdytetty sovittuun työtehtävään ja työntekijällä on riittävät tiedot, osaaminen sekä koulutus asiakkaan ohjaamiseen.

4.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan Ristola-yhteisön toiminta-ajatuksen, arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti ihmisarvoa kunnioittaen, kenenkään turvallisuutta vaarantamatta. Kaikessa toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toiminnassa otetaan huomioon asiakkaiden toiveet ja mielipiteet. Asiakkaan yksityisyyttä ja vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan kunnioitetaan. Tarkoituksena on tukea asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista osallisuutta, tukien täten asiakkaan mahdollisuuksia yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.



Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työ- ja päivätoiminnassa asiakkaille tehdään IMO-suunnitelma, joka vastaa kehitysvammalaissa olevaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. IMO-suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään 1) asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja 2) asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelman avulla tehdään näkyväksi, miten ohjaustyössä voidaan tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta.

Ristola-yhteisön asiakkaille tehdään IMO-suunnitelma, jota varten kartoitetaan asiakkaan toimintakyky (kts. edeltävä luku). Suunnitelman valmisteluun varataan siihen tarvittava aika sekä työyhteisön sisäisiin palaverihin, viikoittaisiin ohjaajakokouksiin että ohjaajan ja asiakkaan välisiin keskusteluihin. Keskusteluissa käytetään tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, jotta asiakkaan ääni pääsee esille. Asumisyksikössä asuvan asiakkaan kohdalla asumisyksikön tehtävänä on järjestää kokous. Kotona asuvien kohdalla kokouksen järjestäjänä toimii päivätoimintayksikkö eli Ristola-yhteisö. IMO-suunnitelman tekemiseen osallistuu tarpeen mukaan asiakkaan sosiaalityöntekijä, laillinen edustaja tai suunnitteluun osallistuva omainen tai muu läheinen, mahdollinen asumisyksikön edustaja, Ristola-yhteisön opettaja ja mahdollisuuksien mukaan Ristola-yhteisön esihenkilö. Tarpeen mukaan palaverissa on mukana myös edustaja terveydenhuollon ja kuntoutuksen puolelta.

IMO-suunnitelman sisältää siihen osallistuvien henkilöiden tiedot. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja vahvistetaan itsemääräämisoikeutta. Näitä voivat olla Ristola-yhteisön kohdalla: asiakkaan kannustaminen ja opettaminen omien mielipiteiden ilmaisemiseksi, rohkaiseminen vuorovaikutukseen ja huolehtimalla kiireettömyydestä päivittäisessä toiminnassa, jotta kaikilla on samanlainen mahdollisuus toimia itse. Lisäksi tulee huolehtia, että asiakas saa tarvitsemansa tuen toimimiseen, mahdollisesti avustajan tai apuvälineiden avulla. Täysimääräinen osallisuus otetaan huomioon myös esimerkiksi retkikohteita valittaessa ja varmistettaessa niiden esteettömyys. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan käyttämät kommunikaatio ja tiedonsaantimenetelmät. Ristola-yhteisössä on käytössä asiakkaiden



kanssa erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, kuten kuvia ja viittomia. Suunnitelmaan kirjataan tarvittaessa asiakkaan haastavaa käyttäytymistä ennakoivat merkit; puheen muutokset, eleet ja ilmeet ja vaihtoehdot keinoja toimia asiakkaan kanssa näitä merkkejä havaittuaan.

IMO- asiantuntijuutta ja konsultointia itsemääräämisoikeutta koskeviin asioihin yksikössä on mahdollista saada Helsingin kaupungin vammaispalvelujen IMO-vastaavien kyselytunneilla, joita Helsingin kaupunki järjestää kerran kuussa. Kyselytunneilta yksikköön saadaan tietoa myös IMO-koulutuksista.

4.2 Rajoitustoimenpiteet ja epäasiallinen kohtelu

Rajoitustoimenpiteiden kohdalla Ristola-yhteisössä on yleisesti sovittu, ettei niitä ensisijaisesti käytetä. Häätapauksessa suojellaan asiakasta, muita asiakkaita, henkilökuntaa tai omaisuutta. Yksikössä on käytössä haastavan käytöksen suunnitelma, mutta pääsääntöisesti Ristolaan ei oteta asiakkaita, jolle joudutaan toteuttamaan rajoitustoimenpiteitä. Ristola-yhteisön henkilökunta on saanut Avekki-koulutusta.

Jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, esimerkiksi estämään asiakkaan pääsy ulos rakennuksesta, kun epäillään vahvasti tämän voivan vahingoittaa siellä itseään, tehdään asianmukainen ilmoitus asiasta. Rajoitustoimenpiteitä koskevat raportit lähetetään tarvittaessa omalle sosiaalityöntekijälle, huoltajille ja asiakkaan mahdolliseen asumisyksikköön. Rajoitustoimenpiteistä keskustellaan asiakkaan ja mahdollisesti myös hänen omaistensa tai edunvalvojan tai muun sovitun yhteyshenkilön kanssa havaituista epäkohdista ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Rajoitustoimenpiteet käydään läpi palvelusuunnitelmakokouksessa yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa, viikoittaisissa opettajainkokouksissa, aamupalavereissa tai heti paikan päällä ja ne kirjataan pöytäkirjaan. Pöytäkirjaan kirjataan myös korjaavat toimenpiteet ja otetaan huomioon riskienhallinnassa.



Palveluvastaava on mukana toimintayksikön riskien arvioinnissa, ja vastaa siitä, että tarvittavat korjaavat toimenpiteet resursoidaan ja toteutetaan.

Ilmi tullut epäasiallisuus käsitellään asianosaisten kanssa ja sovitaan jatkotoimista. Tarvittaessa ohjataan asiakas kääntymään viranomaisten, esimerkiksi sosiaaliasiavastaavan puoleen. Ensisijaisesti pyritään kuitenkin sopimaan asia asiakkaan ja tilaajatahon kesken. Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianomaisten henkilöiden kanssa. Tyytymätön asiakas voi tehdä asiasta muistutuksen Ristola-säätiön asiamiehelle. Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisesti viimeistään kahden viikon sisällä asiakkaalle. Kirjallinen vastaus sisältää tiedon siitä, mihin toimiin muistutuksen takia on ryhdytty tai ryhdytään sekä ratkaisun perustelut.

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asian vakavuuden vaatimalla tavalla. Ensisijaisesti pyritään käsittelemään asiat keskustelemalla niistä heti yhdessä tai sopimalla yhteisen keskustelun ajankohta, paikan päällä tai puhelimitse. Tilanteen selvittämiseksi kaikkia osapuolia kuunnellaan ja pyritään päättämään yhdessä ratkaisusta.

4.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä ja kehittää palautteen keräämisellä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön palveluyksikön kehittämisessä. Ristola-yhteisössä suullisesti annetut palautteet kirjataan ylös. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kerran toimintakaudessa kirjallisilla tyytyväisyyskyselyillä. Palautteet



käsitellään yhteisesti ja koonti saatetaan kyselyn kohderyhmän tietoon sekä Ristola-yhteisön henkilökunnalle että Ristola-säätiön hallitukselle.

Suullisesti saadut asiakaspalautteet käsitellään välittömästi ja ryhdytään asianmukaisiin toimiin. Tyytyväisyyskyselyt käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja toimintaa kehitetään saadun palautteen mukaan. Laadun varmistamiseksi tai toimintamallin korjaamiseksi voidaan myös kirjallisesti ohjeistaa työn suorittaminen, sen vaiheet ja erilaiset tilanteet. Työtoiminnassa asiakaspalautteita hyödynnetään asiakkaan ura- ja palvelusuunnitelmassa.

Ristola-yhteisössä asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan ura- ja palvelusuunnitelmaan yksilöllisesti. Tavoitteita seurataan työ- ja päivätoiminnassa havainnoimalla ja käymällä mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden kanssa keskusteluja, joiden pohjalta tehdään tarvittaessa uusia tavoitteita. Muutokset toimintakyvyssä kirjataan ja lähetetään postitse omalle sosiaalityöntekijälle tai turvapostilla sähköpostitse.

4.4 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.



Ristola-yhteisön kohdalla muistutuksen vastaanottaa Ristola-yhteisön palveluvastaava Maria Berg, p. 046–9212840, saatio@ristola-yhteiso.fi. Muistutusten käsittelyaika on kaksi (2) viikkoa ja vastaus annetaan kirjallisena.

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi:

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoiden asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Helsinki: neuvonta p.09 3104 3355, sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi, Helsingin kaupungin sivuilta voi jättää yhteydenottopyynnön sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: <https://www.luvn.fi/fi>, p.0291515838, sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti-to klo: 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Hanna Collan, Puhelinaika ma ja to klo:9–13, p.040-5142535, hanna.collan@itauusimaa.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: <https://vakehyva.fi>, p.0941910230, maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00, keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00. Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona. sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

p.029 553 6901, <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta> sähköinen yhteydenottolomake. Avustaa maksutta ja sovittelee riitatilanteissa. Antaa tietoa ja neuvoo oikeuksista ja velvollisuuksista.

5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Ristola-yhteisön työ- ja päivätoiminnan tavoitteet ja päämäärät perustuvat asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen. Avustettavat toimet tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaille annetaan tällöin tarpeeksi aikaa suoriutua tehtävistä mahdollisimman pitkälle itsenäisesti. Avustava henkilö huolehtii ja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt suoritettavan toiminnon ja siihen liittyvät ohjeet. Tarvittaessa käytössä ovat vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät.

Luovat taidot ja aineet ovat sisäänrakennettu Ristola-yhteisön toiminnan päiviin, viikkoihin ja vuodenaikoihin: maalaus, musiikki, laulu, piirtäminen, näytteleminen ja esiintyminen. Luoviin aineisiin ja harjoituksiin jokainen asiakas osallistuu oman kiinnostuksen ja kykyjensä mukaan, henkilökunnan vahvan tuen ja kannustuksen myötävaikutuksella. Ristola-yhteisön toimintaan kuuluvat oleellisesti vuodenaikajuhlat, joihin valmistellaan yhdessä asiakkaiden kanssa näytelmiä ja esityksiä. Näytelmät ja muut esiintymiset rakennetaan niin, että niissä huomioidaan asiakkaiden monipuolisuus kognitiivisissa ja sosiaalisissa kyvyissä, jolloin jokainen pääsee toteuttamaan itseään itselleen sopivalla tasolla. Lisäksi tarjotaan mahdollisuuksien mukaan yksilötasolla eurytmia-terapiaa, musiikkiterapiaa, maalausterapiaa ja puheenmuodostusta.



Ristola-yhteisössä kannustetaan asiakkaita liikkumaan päivätoiminnan aikana. Ristola-yhteisö sijaitsee aivan Helsingin keskuspuiston laidalla, joka mahdollistaa pääsyn monipuolisille ja liikenteeltä turvallisille kävelyreiteille. Päivärytmiin kuuluu reilu tunti ulkoilua, jonka aikana käydään esimerkiksi kävelemässä lähimaastossa, vierailaan Ristolan kahvilassa tai Maunulan kirjastossa. Viikoittain päivätoimintaan kuuluvat eurytmia-tunnit, jota ohjaa asiaan koulutautunut henkilö.

Päivittäiseen hyvinvointiin liittyy myös ravinto. Asiakkaat ruokailevat yhtenä ryhmänä yhdessä pöydässä oman pajaohjaajan kanssa, joka mahdollistaa ravinnon saannin havainnoimisen. Ristola-yhteisössä työskentelee keittäjä, joka valmistaa ruoan yhdessä keittiöväen kanssa. Ruoka valmistetaan mahdollisuuksien mukaan luomuaineiksista ja se on seka- ja kasvisruokaa. Ruoan valmistamisessa ja tarjoilussa noudatetaan asiakkaiden kotihoito-ohjeiden mukaisia erityisruokavalioita, käypä hoito -ohjeita ja ravitsemussuosituksia.

5.1. Terveystieteiden ja lääkeluvat

Ristola-yhteisön asiakaskuntaan kuuluu henkilöitä, joilla on erityispiirteidensä vuoksi alentunut immunitetiiväpuolustus. Hygienia- ja puhtaanapitoasiat ovatkin Ristola-yhteisön toiminnassa tärkeässä asemassa. Ennen ruokailua ja wc-käyntien jälkeen huolehditaan käsien oikeanmukaisesta pesemisestä. Kätet pestään myös aina likaisen työteen jälkeen. Talon oma siivousryhmä ja ulkopuolinen siivousyritys huolehtivat koulun tilojen hygieniasta ja siivouksesta. Saniteettitilat siivotaan päivittäin, myös toimintayksikön ovenkahvat desinfioidaan. Covid-19 pandemian aikana on noudatettu annettuja terveysturvallisuusohjeistuksia sekä tehostettua siivousta, joita noudatamme edelleen. Asiakastyössä lähestymme omasta hygieniasta huolehtimista itsenäisen elämän taitona ja harjoittelemme joka päivä tarvittavia taitoja yksilöllisesti.



Ristola-yhteisön asiakkaiden kokonaisvaltainen terveydenhoito ja sen seuranta on pääsääntöisesti asiakkaan omaisten ja/tai asumisyksikköjen vastuulla. Ristola-yhteisön henkilökunta vastaa saatujen ohjeiden mukaisesta ensiaputilanteiden hoidosta sekä mahdollisesta lääkehoidosta. Työ- ja päivätoiminta ei myöskään huolehdi hammashoidosta. Kiireettömästä sairaanhoidosta huolehtii lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Kiireellisessä sairaanhoidossa ja äkillisessä kuolemantapauksessa soitetään hälytyskeskukseen ja toimitaan sieltä saadun ohjeistuksensa mukaan. Henkilökunnan jokaisella jäsenellä on velvollisuus auttaa erilaisissa äkillisissä terveyttä vaarantavissa tilanteissa muun muassa antamalla ensiapua sekä soittamalla yleiseen hätänumeroon 112.

Ristola-yhteisössä lääkehoitoluvan suorittaneet työntekijät vastaavat hätäensiapulääkityksestä sekä kirjaavat annetut ensiapulääkkeet kohtauspäiväkirjaan ja/tai ilmoittavat asumisyksikköön tai kotiin, mitä työ- ja päivätoimintaan annettuja ensiapulääkkeitä on käytetty. Esihenkilö on vastuussa siitä, että henkilökunnassa on riittävästi ensiaputaitoisia ja henkilökunnassa on riittävästi lääkeluvan saanutta henkilökuntaa. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan yhteistyössä Medics24 sairaanhoitajan ja lääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutoksien yhteydessä aina tarvittaessa.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan Ristola-yhteisössä suoraan puhelimitse, turvasähköpostilla, yhteistyöpalavereissa tai kirjeitse.

Ristola-yhteisö ostaa alihankintana tiettyjä palveluja. Näitä ovat: siivouspalvelut Freshico Oy, lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelma Medics24, sähköinen asiakasjärjestelmä TOIMI Salus Qualitas Consulting Oy, F-secure ID-PROTECTION ja IT-asiantuntijuus Relakela Oy. Alihankintana tuotettuja palveluita valvotaan, seurataan ja muutetaan tarvittaessa.



6 ASIAKASTURVALLISUUS

Ristola-yhteisö kehittää valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi henkilöstön koulutuksella, riskikartoituksilla ja määräaikaistarkastuksilla. Huolehditaan henkilöstön vastuiden ymmärtämisestä ja ammatillisesta osaamisesta. Toiminnan ja henkilöstön osaamisen ajantasaisuudesta, suunnitelmallisuudesta ja sitoutumisesta varmistutaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Edellä mainittujen asioiden toteutumisesta huolehditaan myös henkilökunnan kehityskeskustelujen avulla, jotka käydään esihenkilön kanssa kerran toimintakaudessa ryhmä- ja yksilökeskusteluina. Ristola-yhteisössä järjestetään säännöllisesti sekä poistumis- että sisällesuojautumisharjoitukset.

6.1 Henkilökunta

Ristola-yhteisön jokaisessa työpajassa on yksi opettaja ja yksi henkilökohtainen avustaja tai yksi vapaaehtoistyöntekijä ryhmäavustajana. Palveluyksikössä työskentelee paikan päällä oleva palveluvastaava. Henkilöstön kokonaismäärä on 10, joista kahdeksan on vakituista työntekijää, yksi henkilökohtainen avustaja ja yksi osa-aikaisena kahtena päivänä viikossa yksikössä työskentelevä sairaanhoitaja. Lisäksi Ristola-yhteisössä työskentelee vapaaehtoistyöntekijänä kaksi henkilöä kerrallaan. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä tarkistetaan aina toimintakauden vaihtuessa ja varmistetaan näin riittävä henkilöstöresurssi. Työntekijöiden koulutustausta on sosionomi YAMK, steinerpedagogi/hoitopedagogi, lähihoitaja, sairaanhoitaja ja työvalmentaja.

Ristola-yhteisössä käytetään sijaisia opettajan tai avustajan sairastuessa tai sovitun poissaolon aikana. Sijaiseksi pyritään ensisijaisesti saamaan koulutettu hoitopedagogi, lähihoitaja tai vastaavan koulutuksen omaava henkilö. Ristola-yhteisöllä on yhteystiedot ja sopimukset sijaiseksi pyytämiseksi muutamien henkilöiden kanssa. Lyhyissä poissaoloissa myös yksikön esihenkilö voi toimia sijaisena työpajoissa. Esihenkilöä, Ristola-yhteisön palveluvastaavaa, sijaistaa lyhyissä (enintään viikon mittaisissa) poissaoloissa



ohjaajakunnan puheenjohtaja. Ohjaajakunnan puheenjohtaja huolehtii tällöin toiminnan sujuvuudesta ja vastaa puhelimeen. Palveluvastaavan pidemmissä poissaoloissa vastuu toiminnasta siirtyy Ristola-säätiön hallitukselle.

Ristola-säätiön hallitus rekrytoi, kuunnellen opettajakuntaa, koulutettuja hoitopedagogeja tai muun sopivan koulutuksen ja osaamisen omaavan työntekijän. Henkilöstö perehdytetään ja esihenkilö vastaa siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot ja osaaminen asiakkaan tukemiseen, ohjaamiseen ja auttamiseen.

Oppivelvollisuuden laajennuksen myötä Ristola-yhteisön asiakkaat ovat pääsääntöisesti täysi-ikäisiä. On kuitenkin mahdollista, että asiakas aloittaa toiminnassamme ennen kuin on täyttänyt 18 vuotta.

1.1.2025 alkaen vammaispalveluja tuottavan palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä rikosrekisteriote. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 28§ mukaan:

Palveluntuottajan tulee pyytää ja vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitetulla henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä on oikeus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 3 §:n 2 kohdassa tarkoitettujen iäkkäiden henkilöiden tai vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee



annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002).

6.2. Henkilökunnan perehdytys ja kouluttautuminen

Palveluyksikön esihenkilö vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Perehdytyksessä on käytössä perehdytyskansio, jonka lisäksi uudelle työntekijälle huolehditaan luettavaksi yksikön omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma. Perehdytystä, aikataulua ja toteutusta, seurataan erillisen perehdytyksen tarkistuslistan avulla, johon merkataan asiaan perehdyttäjä ja päivämäärä, milloin perehdytys on suoritettu.

Asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista ilmoittaminen varmistetaan perehdyttämällä henkilökunta ilmoitusvelvollisuuteen esihenkilölle ja/tai johdolle. Epäkohtailmoitukset käsitellään palveluyksikön palaverissa ja opettajainkokouksissa. Korjaavat toimenpiteet siirretään käytäntöihin välittömästi.

Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämiseksi työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain. Henkilökunnalla on oikeus tuoda esihenkilölle tietoon koulutuksista, joihin osallistumisen he kokevat olevan oman ammatillisen kasvun edistämisen tai ylläpitämisen kannalta oleellista. Esihenkilö voi myös kehottaa työntekijöitä osallistumaan koulutuksiin, jos katsoo niiden kehittävän työntekijän ammatillista osaamista.



6.3 Toimitilat ja välineet

Ristola-yhteisön toimitilat ja rakennus on suunniteltu ja rakennettu Ristola-yhteisön hoitopedagogisen työ- ja päivätoiminnan järjestämistä varten ja ovat pääsääntöisesti vain yhteisön käytössä. Ristola-säätiö omistaa rakennuksen. Ristola-yhteisön tiloja voivat vuokrata työ- ja päivätoiminta aikojen ulkopuolella erialojen harrasteryhmät, esimerkiksi joogaryhmät tai kuorot. Harrasteryhmät käyttävät vain rakennuksen juhlasalia/ruokasalia. Harrasteryhmien aikana paikalla on Ristola-yhteisön henkilökuntaa. Asiakkaita koskevat paperilla olevat tiedot säilytetään asianmukaisesti lukituissa tiloissa, joihin iltoharrastajilla ei ole pääsyä.

Ristola-yhteisön vuosittaisiin rakennuksen ylläpitoon ja kunnostuksiin vaadittavat resurssit huomioidaan vuosibudjettia laatiessa. Isompien hankkeiden kohdalla kilpailutetaan tekijät ja luodaan kunnostussuunnitelma. Ristola-yhteisöllä on palkattuna osa-aikaisesti henkilö, joka vastaa talon kunnossapidosta ja huolehtii välineiden huollosta ja niiden käytön koulutuksesta. Välineiden ja koneiden huoltamiseen käytetään ammattilaisia.

Ristola-yhteisön siivouksesta vastaa siivousyritys Freshico Oy suorittamalla viikkosiivouksen. Työpajojen siivouksesta huolehditaan yhdessä asiakkaiden ja ohjaajan kanssa. WC-tilat siivotaan iltapäivisin klo:16 jälkeen. Yleisiä tiloja siivoaa myös siivousryhmä perjantaisin ohjaajan avustuksella. Ruokasalin siisteydestä huolehditaan jokaisen aterian jälkeen pyyhkimällä pöydät ja lattia.

6.4 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Hyvältä tietojen käsittelyltä



edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Ristola-yhteisössä on käytössä SQM-toimi asiakasrekisterijärjestelmä. Kirjauksia tehdään jokaisen asiakkaan kohdalla päivittäin. Kyseinen järjestelmä ei tule olemaan Kanta-yhteensopiva, joten neuvottelut uuden, tältä osin vaatimukset täyttävän järjestelmätuottajien kanssa ovat käynnissä. Uuteen järjestelmään siirrytään vaatimusten mukaiseen ajankohtaan mennessä.

Nykyiseen, samoin kuin tulevaankin järjestelmään, kirjauksia tekevät ohjaajat kirjautumalla järjestelmään sisään omilla tunnuksilla. Ohjaajien lisäksi järjestelmään pääsee tekemään merkintöjä Ristola-yhteisön palveluvastaava. Harjoittelijoilla ei ole pääsyä asiakasrekisteriin. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva on työntekijöiden perehdytykseen kuuluva osa-alue. Henkilökunta on perehdytetty määrämuotoiseen kirjaamiseen osana valmistautumista uuteen asiakasasiakirjalakiin, valas III lakiin ja soteen.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Ristola-yhteisössä toiminta suunnitellaan ja henkilökunta ohjeistetaan toimimaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Asiakaskohtaisten tietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan tilaajatahon voimassa olevia säännöksiä ja määräyksiä. Ristola-yhteisössä noudatetaan tilaajatahon ohjeistusta henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoisessa.

Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä Ristola-yhteisössä, 2. kerroksen ilmoitustaululla. Noudatamme tilaajatahon ohjeistusta henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoisessa. Tietojen käsittelyyn liittyvät kysymykset on huomioitu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmassa. Tietosuojavastaava Ristola-yhteisössä on Maria Berg, p.046-9212840, saatio@ristola-yhteiso.fi



6.5 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineiden, joita Ristola-yhteisössä voi olla käytössä, kuten epileptikon turvakypärä tai pyörätuoli, hankinta, ohjaus ja huolto tapahtuu yhteistyössä nuoren vanhempien tai heidän palveluasumisen yksiköiden toimesta.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset huoltajille ja asumisyksikköön. Ilmoituksen tekee vaaran huomannut ohjaaja ja Ristola-yhteisön palveluvastaava. Ristola-yhteisössä kyseisen vaaratilanteen aiheuttaja voi olla asiakkaan käytössä oleva diabeteksen hoitoon tarkoitettu insuliinipumppu, joka ilmoittaa häiriöstä toiminnassa.

Apuvälineistä työpäivän aikana vastaa palveluvastaava Maria Berg, p. 046–9212840

7 RISKIENHALLINTA

Toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan tunnistamalla kriittiset työvaiheet ja riskit ennakkoon. Lääkehoitoon liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot kuvataan palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Riskien ennakoinnin mahdollistamiseksi toteutetaan vuosittain riskienkartoitus, jossa kirjataan ylös fyysistä ja psyykkistä vaaraa ja kuormitusta aiheuttavia tekijöitä. Tulokset käydään läpi koko henkilökunnan kanssa ja huomattavat riskit poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Fyysiset riskit, liittyen tiloihin ja laitteisiin, minimoidaan huolehtimalla yleisestä siisteydestä kaikissa tiloissa ja huolehtimalla pajoissa olevien koneiden ja laitteiden kunnossapidosta ja turvalaitteiden toimimisesta. Pajojen ohjaajat huolehtivat, että asiakkailla ei ole pajiin pääsyä ilman henkilökunnan valvontaa, jos se voi aiheuttaa vaaraa asiakkaalle.



Riskeihin liittyvät kriittiset tilanteet tulevat esille silloin, kun asiakkaan toimintakyky on arvioitu heikosti tai väärin tai asiakkaan elämässä on nopeasti tapahtunut muutoksia, jotka heijastuvat hänen toimintakykyynsä. Asiakkaan toiselle asiakkaalle mahdollisesti aiheuttamat riskit, niin fyysiset kuin psyykkisetkin, pyritään minimoimaan pajaryhmiä muodostaessa ja opettajien jatkuvan havainnoinnin avulla. Läheltä piti-, haitta- ja uhka- ja väkivaltatilanteet kirjataan niille varatuille valmiille lomakkeille. Henkilökunnalle lomakkeet ovat saatavilla ja täytettävissä sähköisesti. Tapahtumat raportoidaan aina huoltajille ja mahdollisten asumisyksikköjen henkilökunnalle. Tarvittaessa myös sosiaalityöntekijöille, kun kyse on ollut vakavasta henkeen kohdistuvasta tapahtumasta tai se liittyy asiakkaan päivätoimintaan osallistumiseen. Henkilökunta purkaa tapahtumat heti/aamupalavereissa/viikoittaisissa kokouksissa, riippuen hieman siitä, ketä tapahtumassa on ollut osallisena ja tapahtuman vakavuudesta. Henkilökunnalle tarjotaan tarvittaessa ammattiapua työterveyshuollon kautta tapahtuman läpikäymiseksi.

Tietosuojaan liittyvät riskit minimoidaan huolehtimalla henkilökunnan salassapitovelvollisuudesta, ohjeistamalla perehdytyksessä esimerkiksi eri somekanavien käytöstä liittyen työpaikkaan ja tarjoamalla tarvittaessa koulutuksia liittyen tietosuojan huomioimiseen. Asiakkaiden tietojen kirjaaminen asiakasrekisteriin on mahdollista salasanojen avulla, ja ne ovat käytössä vain kirjauksia tekevillä opettajilla. Asiakirjojen tulostuksessa on käytössä turvatulostus.

7.1 Riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpaneminen

Palveluntuottajan riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeistaa ylin johto; Ristola-säätiön hallitus. Operatiivisen toimeenpanon toteuttaa ja mahdollistaa säätiön asiamies/Ristola-yhteisön palveluvastaava. Henkilökunta sitoutuu ja osallistuu toiminnallaan riskien havaitsemiseen, estämiseen ja vastuuhenkilölle ilmoittamiseen. Henkilökunnan työnjako riskienhallinnassa:



Ylin johto (Ristola-säätiön hallitus):

- tekee päätökset toimintapolitiikasta
- linjaa riskienhallinnan ja turvallisuustoiminnan tavoitteet sekä seuraa, ohjaa ja valvoo niiden toteutumista
- huolehtii keskijohdon/esihenkilön turvallisuuspätevyydestä
- huolehtii työterveyshuollon toteutumisesta
- huolehtii resursseista
- sitoutuu ja sitouttaa henkilöstön tehtäviinsä
- raportoi organisaation ulkopuolelle
- vastaa viranomaisyhteistyöstä

Keskijohto/esihenkilöt (säätiön asiamies/Ristola-yhteisön palveluvastaava) toimialue-, vastuualue- ja yksikköjohto:

- vastaa riskienhallinnasta ja turvallisuudesta Ristola-yhteisön osalta
- huolehtii riskienhallinnan ja turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisesta (esim. työpaikkaselvitykset)
- huolehtii tarvittavien resurssien varaamisesta
- huolehtii henkilökunnan kouluttamisesta ja motivoinnista
- toimii johdon asiantuntijana ja tukena
- kouluttaa, ohjeistaa ja konsultoi
- arvioi, seuraa ja mittaa riskien ja turvallisuusasioiden tilaa
- laatii ylimmälle johdolle raportteja ja tilannekatsauksia sekä tekee kehittämissuhteita yhdessä opettajakunnan kanssa



- hoitaa omaisuus-, toiminta- ja henkilövakuutukset (vakuutettavien riskienhallinta) ellei vastuita ole delegoitu muulla tavoin.

Työntekijät:

- edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan
- osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä työpaikkaselvityksiin
- koulutuksiin osallistuminen (alkusammutus, ensiapu, rajoitustoimenpiteet)
- läheltä piti- ja haittilanteista raportointi, tarkoituksena kartoittaa mahdollisia vaaratilanteita ja -paikkoja ja poistaa niiden aiheuttajat.
- osallistuvat esihenkilön pitämiin kehityskeskusteluihin vuosittain
- refleктоivat omia työtapojaan ja -menetelmiä jatkuvasti
- ovat tutustuneet erityistilanteisiin liittyviin ohjeistuksiin ja toimivat niiden mukaisesti

Riskienhallintaa ja omavalvontaa tukemassa ja ohjeistamassa on käytössä esimerkiksi seuraavat dokumentit:

- siivoussuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- tietosuojaseloste
- riskien arviointityökalu perusopetuksen käsitöihin
- haastavan käytöksen suunnitelma
- työturvallisuusohjeistukset työpajojen laitteiden käyttöön



- ensiapuohjeet

7.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 sisältää pykälän 29§ palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Lain mukaan:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Jokaisella palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan, toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivalla henkilöllä on vastuu välittömästi tuoda esiin huomaamansa riskitekijät esimiehelleen. Lain mukaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Henkilöä ei myöskään saa estää tai yrittää estää tekemästä ilmoitusta.

Kun epäkohta havaitaan, riskin laatu huomioiden täytetään läheltä piti- tai haittatilanteen lomakkeet. Lisäksi epäkohdasta tulee ilmoittaa viipymättä esihenkilölle. Ilmoitettu epäkohta tuodaan koko henkilökunnan tietoon ja käsitellään viipymättä myös henkilökunnan kesken aamupalaverissa tai ohjaajakokouksessa. Henkilökunta suorittaa säännöllisesti riskikävelyjä aina toimintakauden alussa sekä määräajoin alkusammutuskoulutuksen yhteydessä. Jokainen pajaohjaaja valvoo oman työpajansa ja luokkahuoneensa turvallisuutta. Yhteisten tilojen valvominen kuuluu koko henkilökunnalle. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja turvallisuusohjeisiin.



Ristola-yhteisössä on käytössä Microsoftin teams alusta, jossa on luotuna tiimi, jonka jäseniä lähes kaikki työntekijät, pois lukien avustajat, ovat. Teamsiin on pääsy omalla salasanalla ja kutsuttuna. Tiimissä on oma tiedosto haitta- ja vaaratapahtumille. Tiedostosta löytyvät omat lomakkeet vaaratapahtumille: haittatapahtuma lomake, läheltä piti –tilanteen lomake ja ilmoitus uhka- ja väkivaltatilanteesta. Lisäksi tiedostosta löytyvät ohjeet kunkin lomakkeen käytöstä ja yleistä tietoa vaaratapahtumien ilmoittamisesta ja kirjaamisesta. Niiden työntekijöiden kohdalla, joilla ei ole pääsyä teamsiin varmistetaan ilmoitusten tekeminen esihenkilön avustuksella tai lomakkeet voidaan tarvittaessa tulostaa paperiversiona, jotka täyttämisen jälkeen liitetään sähköiseen tiedostoon.

Lomakkeissa selvitetään jo tehdyt toimenpiteet kyseisen haitan tai läheltä piti –tilanteen uusimisen estämiseksi. Lisäksi niissä kysytään mahdollisista vielä tehtävistä toimenpiteistä. Ilmoitukset käsitellään palveluyksikössä. Yksikössä käydään henkilökunnan kesken keskustelua mahdollisista korjaavista käytänteistä, jotka kirjataan ylös.

Ristola-yhteisössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti –tilanteisiin sekä haittatapahtumiin edellisessä kappaleessa mainitulla tavalla. Esille tulleet asiat käsitellään aina mahdollisimman nopeasti ja asian vaatimalla henkilökunnan kokoonpanolla ja esihenkilön läsnä ollessa. Esihenkilön poissa ollessa asiat tuodaan esille ohjaajakunnalle, joka tekee välittömästi tarvittavat toimenpiteet lisävahinkojen tai haitan uusimisen estämiseksi.

Muutoksista työskentelyssä sovitaan yhdessä aamupalavereissa ja ohjaajakokouksissa. Tarvittaessa esihenkilö tulee tiedottamaan muutoksista työpajaan. Muutoksista tehdään myös kirjallinen muistio, joka löytyy teams sovelluksesta ja tulostettu versio on jokaisen luettavissa toimiston ilmoitustaululla.



8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

- Kanta- yhteensopivan asiakasrekisteriohjelman hankinta ja käyttöönottoaminen sille määrättyyn ajankohtaan mennessä.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 26.8.2024

Allekirjoitus

Maria Berg,
Ristola-yhteisön palveluvastaava