

# OMAAVALVONTASUUNNITELMA

## Kohtaamispaikka Jokkatupa



Rovalan Setlementti Ry

## Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3. RISKINHALLINTA JA KORJAAVAT TOIMENPITEET.....	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	7
5.1 Asiakkaan kohtelu.....	8
5.2 Asiakkaan osallisuus .....	9
5.3 Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	9
5.4 Asiakkaan oikeusturva .....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	11
7. TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO .....	11
8. LÄÄKEHOITO .....	12
9. YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN KANSSA .....	12
10. ASIAKASTURVALLISUUS .....	13
11. HENKILÖSTÖ .....	14
12. TOIMITILAT JA TIETOSUOJA.....	16
OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....	18

Rovalan Setlementti Ry

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT****Palveluntuottaja:** Rovalan Setlementti ry**Palveluntuottajan Y-tunnus:** 0210668-5

✓ Yksityinen palveluntuottaja

**Nimi:** Kohtaamispaikka Jokkatupa**Kunnan nimi:** Rovaniemi**Sote -alueen nimi:** Lapin hyvinvointialue**Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen:**

Rovaniemi Teerikatu 17F 96100

puhelin 040 7375462

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:**

Matalankynnyksen kohtaamispaikka mielenterveyskuntoutujille. Asiakaspaikkamäärää 125

**Toimintayksikön vastaava esihenkilö:**

Anna-Kaisa Karpoff-Tirroniemi

**Puhelin**

040 8465557

**Sähköposti**[anna-kaisa.karpoff@rovala.fi](mailto:anna-kaisa.karpoff@rovala.fi)**Toimilupatiedot****Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta**

29.11.2011

**Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta**

7.2.2012

Rovalan Setlementti Ry

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:**

ISS-palvelut: kiinteistönhoito

RLTV: vartiointi, Praecom: Tekniset ja digitaaliset palvelut

Rovalan Setlementti Ry

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Kohtaamispaikan toiminnan tarkoituksena on tukea mielenterveyskuntoutujien arjessa selviytymistä, tarjota heille mahdollisuus osallisuuteen ja vertaistukeen sekä ehkäistä syrjäytymistä. Toiminta on ryhmämuotoista ja vapaaehtoista.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat Rovalan arvot:

- ❖ Asiakaslähtöisyys: asiakkaat osallistuvat toiminnan sisällön suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin
- ❖ Yhteisöllisyys: toiminta tapahtuu ryhmässä, vertaistukea hyödynnetään kaikessa toiminnassa
- ❖ Asiakkaan kykyyn kehittyä yksilönä ja osana yhteisöä luotetaan, hänen itsemääräämis- ja muita oikeuksia kunnioitetaan
- ❖ Avoimuus: asiakkaat ovat tietoisia toiminnan sisällöstä, oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakkaita kannustetaan avoimuuteen suhteessa omaisiinsa, henkilökuntaan ja toisiin asiakkaisiin

Organisaation yhteisiä toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ja niiden käytännön merkitystä käydään läpi Rovalan Setlementin vuosittaisessa henkilöstöseminaarissa ja yksikön kehittämispäivillä. Arvojen ja periaatteiden läpikäyminen on osa uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämishjelmaa.

Toiminta on tarkoitettu kaikille mielenterveyskuntoutujille, jotka kokevat sitä tarvitsevansa. Asiakas ei tarvitse lähetettä eikä hakemusta tullaan mukaan toimintaan, vaan toiminta on kaikille itsensä mielenterveyskuntoutujaksi kokeville avointa.

## 3. RISKINHALLINTA JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Riskienhallinta on seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskien hallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä. Riskien varalta yksiköllä on yhteisesti sovitut käytännöt niiden ennaltaehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja vahinkojen hoitamiseksi.

Työntekijöiden velvollisuus on tuoda havaitut riskikohdat esihenkilön tietoon. Henkilökunta huomioi mahdolliset vaaratilanteita aiheuttavat asiat ennakolta. Huolehditaan tiedonkulusta. Henkilökuntaa

## Rovalan Setlementti Ry

koulutetaan säännöllisesti, koulutuksissa painotetaan mm. henkilöstön osaamisen kehittämistä liittyen oikeisiin toimintatapoihin riskitilanteissa, kuten palohälytystilanteessa, evakuoinnissa, ensiaputilanteissa, toimitilojen esteettömyydessä ja mielenterveysongelmien vaikutuksista asiakkaiden kognitiivisiin valmiuksiin ja toimintakykyyn. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä. Turvallisuusvastaavat perehdyttävät uudet työntekijät yksikön turvallisuusasioihin sekä päivittävät turvallisuusohjeistusta säännöllisesti ja tarvittaessa. Yksikön esihenkilöllä on voimassa oleva Turvakortti.

- ❖ Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty työtehtäviinsä, turvallisuustaitoja ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja mm. turvallisuuskävelyillä
- ❖ Jokkatuvalla on henkilöhälytysjärjestelmä, jonka avulla varmistetaan avun saaminen
- ❖ Yksikössä on palohälytysjärjestelmä, joka testataan kerran kuukaudessa
- ❖ Fyysiseen ympäristöön liittyvät puutteet ja viat ilmoitetaan välittömästi kiinteistöhuoltoon
- ❖ Riskitilanteita pyritään ehkäisemään asiakkaan kunnioittavalla kuulemisella ja tarttumalla konfliktitilanteisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- ❖ Yksittäisen asiakkaan oman ja / tai toisten turvallisuuden ollessa uhattuna psyykkisen voinnin vuoksi toimitaan mielenterveyslain mukaisesti

Riskien hallinnan kannalta kriittiset tilanteet, niihin liittyvät riskit ja riskien hallinta

- ✓ **Paloturvallisuus;** yksikössä on automaattinen paloilmoitin järjestelmä, jonka toimivuus testataan 1xkk:ssa. Kohtaamispaikassa ei polteta kynttilöitä, tupakointi tapahtuu vain tupakointipaikassa
- ✓ **Päihteiden aiheuttamat riskit:** Kohtaamispaikkaan ei voi tulla alkoholin tai huumeiden vaikutuksen alaisena. Mikäli näin tapahtuu, asiakas ohjataan ulos ja pyydetään tulemaan uudelleen selvin päin.
- ✓ Uhkaava / väkivaltainen käyttäytyminen toisia asiakkaita / henkilökuntaa kohtaan: Puututaan välittömästi – yksikössä on ehdoton nollatoleranssi. Tarvittaessa kutsutaan paikalle vartija / poliisi. Tilanteesta tehdään organisaation ohjeistuksen mukainen ilmoitus johdolle. Tilanne käydään läpi työryhmässä, tarvittaessa järjestetään hoitoa ja / tai kriisiapua terveydenhuollossa. Tilanteet käydään läpi myös niiden asiakkaiden kanssa, joita asia koskee. Keskeistä on ennaltaehkäisy, asiakkaita kunnioittava suhtautuminen ja esim. psyykkiseen tilan muutokseen ja päihteiden käyttöön reagoiminen hyvissä ajoin
- ✓ **Fyysiseen ympäristöön liittyvät riskit:** yksikön kuntoa seurataan ja ylläpidetään koko ajan. Kiinteistöhuolto reagoi puutteisiin nopeasti (esim. liukas piha).

## Rovalan Setlementti Ry

- ✓ **Tulipalo:** riski pyritään minimoimaan asiakkaiden riittävällä ohjauksella ja tehokkaalla paloilmoitin järjestelmällä. Tulipalon sattuessa toimitaan palo-ohjeistuksen mukaisesti

### Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista (esim. aukioloaikojen, toimintaryhmien) tiedotetaan asiakkaille mahdollisimman pian sekä yksikössä että tarvittaessa puhelimitse. Myös sosiaalista mediaa hyödynnetään.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatii henkilökunta yhdessä esihenkilön kanssa ja sen vahvistaa Jokkatuvan esihenkilö.

### Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Koko henkilökunta.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Anna-Kaisa Karpoff-Tirroniemi, Yksikön esihenkilö, puh: 040 8465557

### Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sähköisenä Rovalan kotisivuilla:

<https://rovala.fi/kohtaamispaikka-jokkatupa/>

Kohtaamispaikan ilmoitustaululta, ohjaajien toimistossa, sekä henkilökunnalle tallennettuna organisaation O-asemalta.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asiakas arvioi itse tarvitseeko Kohtaamispaikan palveluja. Kohtaamispaikkaan ei tarvitse lähetettä, eikä diagnoosia. Pääsääntöisesti asiakas ohjautuu Jokkatuvalle lapin hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalvelujen, tai aikuissosiaalityön ohjaamana, jossa palvelutarve tuolloin on arvioitu.

## Rovalan Setlementti Ry

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

Asiakkaan kokemus palveluntarpeesta on riittävä arvio – mittareita ei käytetä.

### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Kohtaamispaikan asiakkaille ei laadita hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaa.

## 5.1 Asiakkaan kohtelu

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Toimintaan osallistuminen perustuu asiakkaan omaan haluun ja tarpeeseen. Varmistetaan, että asiakas on valintoja tehdessään tietoinen eri vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista. Työntekijät eivät tee päätöksiä asiakkaiden puolesta. Työntekijät voivat kuitenkin ohjata asiakasta, varmistaa, että asiakkaalla on riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja näin asiakas ohjautuu tekemään itsenäisiä päätöksiä.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan poikkeuksetta.

### **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Yksikössä ei käytetä minkäänlaisia rajoittamistoimenpiteitä missään tilanteessa.

Asiakkaan kohtelu on aina Rovalan arvojen mukaisesti asiallista, kunnioittavaa, tasa-arvoista ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa.

Asiakkaiden epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Rovalassa on ohjeistus asian varalle. Työkaveria huomautetaan mahdollisesta epäasiallisesta käytöksestä välittömästi. Tapahtumasta ilmoitetaan esihenkilölle. Asia käsitellään asiakkaan, työntekijän ja johdon kanssa sekä omassa työryhmässä. Työntekijän käytöksestä annetaan suullinen tai kirjallinen huomautus. Asian käsittely kirjataan. Asiakasta kannustetaan välittömän palautteen antamiseen (suulliseen ja kirjalliseen), mikäli hän kokee tullessaan epäasiallisesti kohdelluksi. Yksikössä on myös lomake tätä varten -> asiakasta informoidaan / muistutetaan lomakkeesta em. tilanteissa. Tilanteen jälkeen käydään läpi prosessi työryhmässä ja sovitaan keinoista, joilla ehkäistään epäasiallisen kohtelun toistuminen.

Jokkuvalla on matalan kynnyksen ilmoitusmenettely, mikä tarkoittaa, että asiakas saa antaa palautetta sitä kanavaa pitkin, joka asiakkaalle on helpoin, ja ominaisin tapa (kirjallinen tai suullinen tapa, kasvotusten tai puhelimen välityksellä).

## Rovalan Setlementti Ry

### 5.2 Asiakkaan osallisuus

Yksikön toiminta perustuu asiakkaiden osallisuuteen. Asiakas päättää itse käynneistään ja toiminnoista, joihin hän osallistuu. Tarvittaessa henkilökunta on hänen tukenaan informoimalla eri vaihtoehtoista. Kaikki toiminta suunnitellaan kuukausikokouksissa, jossa asiakkaat ovat mukana voiden yhdessä vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön.

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

Kohtaamispaikan toiminnan laadullinen kehittäminen perustuu asiakaspalautteisiin, toimintasuunnitelmaan, ohjaajien arvioon, sekä kuukausittain pidettäviin kuukausipalaverihin, joissa asiakkaat saavat tuoda esille omia ajatuksiaan ja toiveitaan.

### 5.3 Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta milloin tahansa. Kohtaamispaikan seinässä on palautelaatikko, johon palautteen voi jättää anonyymisti. Palautelaatikko tyhjennetään päivittäin. Palautteet käydään läpi kuukausipalaverissa, missä myös päätetään tarvittavat kehittämistoimenpiteet palautteiden pohjalta.

Kohtaamispaikan asiakkailta pyydetään myös palaute webropolin kautta puolenvuoden välein. Asiakkaita kannustetaan vastaamaan webropolin palautekyselyyn kohtaamispaikassa, missä asiakkaita avustetaan koneen käytössä, jotta kaikki halukkaat voivat vastata palautekyselyyn. Asiakkaita ei ohjailla kyselyn täytössä, eivätkä ohjaajat ole läsnä kyselyä täytettäessä. Kyselyyn vastataan anonyymisti. Kyselyn tuloksia verrataan aina aikaisemman vuoden kyselyyn, ja se toimii pohjana seuraavan vuoden tavoitteisiin, sekä toimintasuunnitelmaan.

Rovalan Setlementti Ry

## 5.4 Asiakkaan oikeusturva

### a) Muistutuksen vastaanottaja

#### **Eero Pentti**

Toiminnanjohtaja

Rovala 5

puh: 0401681550

eero.pentti@rovala.fi

#### **Johanna Korteniemi**

Lapin hyvinvointialue, perhe- ja työikäisten palvelujen johtaja

p. 040 581 1255

[johanna.korteniemi@lapha.fi](mailto:johanna.korteniemi@lapha.fi)

### b) Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Lapin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin saa yhteyden:

Satu Peurasaari, p. 040 482 3584

Johanna Pikkuaho, p. 040 506 0083

potilasasiavastaava@lapha.fi

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

### c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvontaa saa maistraatista. Yhteyttä suositellaan otettavaksi verkkoneuvonnan kautta,

[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

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

Mahdollinen muistutus käsitellään johdon ja asianosaisten kanssa ja ryhdytään muistutukseen johtaneiden asioiden korjaamiseen. Muistutus viedään tiedoksi Rovalan Setlementti ry:n hallitukselle.

### e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä, ja tähän annetaan kirjallinen vastine.

Rovalan Setlementti Ry

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Toiminnan tarkoituksena on asiakkaiden hyvinvoinnin tukeminen arjen eri osa-alueilla, sekä osallisuuden lisääminen. Asiakkaat osallistuvat toiminnan sisällön suunnitteluun.

### Ravitsemus

Asiakkaat huolehtivat ravitsemuksestaan ja ruokailuistaan itse.

Kohtaamispaikassa on myynnissä kahvia, ja kahvin kanssa pientä syötävää. Henkilökunta järjestää asiakkaiden toiveiden mukaisen lounaan kerran viikossa.

### Hygieniakäytännöt

Kohtaamispaikassa noudatetaan siivoustyön ammattilaisen laatimia ohjeita. Koko henkilökunta on suorittanut hygieniapassin. Kaikki noudattavat lakien mukaista elintarvikehygieniaa. Keittiössä ovat ajantasaiset omavalvontakansiot.

Wc-tilat siivotaan kerran päivässä ISS:n toimesta. Kohtaamispaikan kaikki tilat siivotaan kerran viikossa Jokkatuvan Kohtaamispaikan työntekijöiden toimesta.

## 7. TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Asiakkaat huolehtivat itse terveyden- ja sairauden hoidostaan kuin kuka tahansa hyvinvointialueen asukas. Kohtaamispaikassa he saavat neuvontaa ja ohjausta. Tarvittaessa heitä ohjataan ja autetaan ajanvarauksissa, sekä muissa terveyden- ja sairaudenhoitoon liittyvissä asioissa.

## Rovalan Setlementti Ry

Henkilöstölle järjestetään akuuttitilanteiden hoitoon liittyvää koulutusta ja ylläpidetään EA1 valmiutta. Mikäli joku asiakkaista saa sairauskohtauksen Kohtaamispaikassa, toimitaan perusensiapuohjeiden mukaan.

Erikoissairaanhoidosta vastaa Lapin keskussairaala. Erikoissairaanhoidon tarpeen arvioi hoitava lääkäri lapin hyvinvointialueelta.

Äkillisen kuoleman tapauksen varalle on laadittu toimintaohje → LIITE 1

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Asukkaat kaikenikäisiä päihde- ja mielenterveyskuntoutujia. Sairaushoitoa ei toteuteta Kohtaamispaikassa.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Asukkaat ovat itse vastuussa oman terveytensä ja sairauksiensa hoidosta. Tarvittavan ohjauksen, neuvonnan ja tuen he saavat Kohtaamispaikan ohjaajilta. Hoito tapahtuu julkisessa terveydenhuollossa.

## 8. LÄÄKEHOITO

### **Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Kohtaamispaikassa ei toteuteta lääkehoitoa, mutta asiakas saa tarvittaessa neuvoa ja ohjausta esimerkiksi reseptien uusimiseen, turvakokeiden ja muiden määrättyjen verikokeiden ajan varaamiseen, sekä terveydenhuollon asioihin.

## 9. YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN KANSSA

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Kohtaamispaikan työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä alan eri toimijoiden kanssa, esim. muut järjestöt (etsivä nuorisotyö, balanssi, mielenterveys ry ym.) hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalvelut, eduro ja seurakunta.

Rovalan Setlementti Ry

## Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaat huolehtivat itse tiedonkulusta käyttämäänsä julkiseen palveluun. Asiakkaan pyynnöstä voidaan yhdessä hänen kanssaan olla yhteydessä toiseen palveluntarjoajaan. Henkilökunnan havaitessa asiakkaalla palveluntarpeen, häntä opastetaan palvelun hakemiseen ja ajanvaraukseen.

### Alihankintana tuotetut palvelut

#### ISS kiinteistön hoito

Alihankintana toteutetun kiinteistön hoidon laatua valvoo yksikön henkilökunta ja tiedottaa havainnoista alueesta vastaavalle ISS:n työntekijälle ja johtajalle. Tarvittaessa annetaan tilannekohtaista palautetta suullisesti tai sähköpostilla. Alihankintana tuotettua palvelua kehitetään yhteistyössä palvelutuottajan kanssa. Käytössä on Granlund Manager-sähköinen järjestelmä.

#### RLTV- kiinteistön vartiointi

Vartiointista on tehty sopimus vartiointiliikkeen kanssa. Poikkeamista raportoidaan välittömästi vartiointiliikkeeseen ja johtajalle.

#### Praecom

Praecomilta hankitaan tekniset ja digitaaliset palvelut, sekä muita toimistotekniikkaan liittyviä palveluita.

## 10. ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Palotarkastus on tehty 30.5.2022. Kohteessa valvottiin pelastuslain 379/2011 2. ja 3. luvun ja kemikaaliturvallisuuslain 390/2005 noudattamista. Asiakkaille on tehty yhdessä paloviranomaisten kanssa ohjeistus tulipalotilanteita varten. (LIITE 2)

## Rovalan Setlementti Ry

**Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?**

Henkilökunta on saanut koulutusta turvallisuusasioissa. Turvallisuusvastaavat ja esihenkilöt ovat käyneet turvakorttikoulutuksen. Turvallisuusvastaavat perehdyttävät uuden työntekijän turvallisuusasioihin. Jokkaturvalla on ajantasainen pelastussuunnitelma sekä turvallisuusohjeistus. Poistumisturvallisuus selvitykset on laadittu ja poistumisturvallisuutta on harjoiteltu yhteistyössä paloviranomaisen kanssa. Turvallisuuskävelyjä järjestetään säännöllisesti. Palohälytinjärjestelmää testataan joka kuukauden ensimmäinen tiistai. Yksiköiden turvallisuusvastaavat testaavat myös säännöllisesti henkilöturvahälyttimet ja päivittävät yksikkönsä turvallisuuskansion.

Asiakkaiden turvallisuutta ja siihen liittyviä riskejä arvioidaan yksiköittäin jatkuvasti, riskeihin puututaan välittömästi.

## 11. HENKILÖSTÖ

Sairaanhoitaja 1

Mielenterveyshoitaja 1

Vastaava sairaanhoitaja: 50%

Hallinto:

Toiminnan johtaja ja toimistos sihteeri koko organisaatiotasolla

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

Sijaisia käytetään aina niin, että Kohtaamispaikka tarjoaa sovitun toiminnan. Lyhytaikaisiin sijaistuksiin valitaan vain henkilöitä, jotka ovat aiemmin työskennelleet tai olleet työssäoppimisjaksolla yksikössä. Pitkäaikaisiin sijaistuksiin työntekijät valitsee toiminnanjohtaja.

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

Organisaation henkilöstöpolitiikalla ja suunnitelmallisuudella pyritään vaikuttamaan sijaisten saatavuuteen. Sijaisten soveltuvuus pyritään varmistamaan työhaastattelulla.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Avoimista toimista ilmoitetaan paikallisessa sanomalehdessä ja MOL:n internet sivulla. Hakijoista valitaan haastateltavat hakemuksen sekä koulu- että työtodistusten perusteella. Valitulta työntekijältä pyydetään nähtäväksi alkuperäiset koulu- ja opiskelutodistukset sekä Valviran päätös ammattihenkilöstä tai nimikesuojatusta työntekijästä. Yksikön vastaava huolehtii lyhytaikaisista sijaisuuksista.

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

Yksikön työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

### **Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Kohtaamispaikassa on perehdytysohjelma, joka käydään läpi uuden työntekijän / opiskelijan kanssa. Työntekijöiltä edellytetään joko sosiaali- tai terveydenhuollon tutkintoa ja opiskelijoilta täysikäisyyttä ja terveyden-, sairaanhoidon tai sosiaalialan opintoja.

Salassapitosäännöksistä informoidaan perehdytyksen yhteydessä sekä uusia työntekijöitä että opiskelijoita tietosuojavaltuutetun toimistossa laaditulla kirjallisella ohjeistuksella. Rovalan Setlementti ry:n tietosuojaohjeistus löytyy I-asemalta.

### **Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään osaamiskartoituksen ja kehityskeskustelun pohjalta. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja työtyytyväisyyskysely tehdään 2-3 vuoden välein. Yksiköiden kehittämispäiviä järjestetään 1-2 krt/v.

Koulutuksilla pyritään varmistamaan mielenterveyskuntoutujien kanssa työskentelyyn liittyvän ajantasaisen tiedon hyödyntäminen sekä yksikössä tarvittavien ryhmänohjaamisen taitojen

## Rovalan Setlementti Ry

kartuttaminen. Myös lainsäädäntöön liittyviin koulutuksiin osallistutaan. Koko henkilökunnalta edellytetään ajantasainen ensiapuvalmius.

Työterveyshuolto on järjestetty, käytössä on varhaisen tuen malli. Näissä keskusteluissa ja vuosittaisissa kehityskeskusteluissa voi nousta esille lisä- ja täydennyskoulutuksen tarpeita, joita pyritään järjestämään talousarvion puitteissa.

Organisaation sisällä pyritään järjestämään useampia yksiköitä koskevia koulutuksia, jolloin mahdollisimman moni pääsee niihin osallistumaan. Jokainen työntekijä on käynyt täydennyskoulutuksena vähintään hätäensiapukurssin, sekä hygieniapassin.

## 12. TOIMITILAT JA TIETOSUOJA

Kohtaamispaikka sijaitsee Rovaniemen kaupungin keskustan tuntumassa.

Bussipysäkit ovat 200 ja 400 metrin etäisyydellä.

Kohtaamispaikan tilat, (yht.n. 260m<sup>2</sup>): suuri oleskelutila, ruokailutila, kaksi keittiötä, sauna, pyykkitupa, monitoimitila pienryhmiä varten, sekä henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitalat.

Asiakkaiden käytössä on kaksi wc:tä, joista yksi on inva mitoitettu. Asiakkaiden käytössä on myös saunatilat, joissa asiakas saa päivän aikana käydä saunomassa.

Kohtaamispaikka on viihtyisä ja kauniisti sisustettu ja hyvin varusteltu.

Varusteisiin kuuluu mm. asiakaskäyttöön tarkoitettu tietokone, jossa

nettiyhteys ja tulostusmahdollisuus. Kohtaamispaikassa on myös televisio, äänentoistolaitteet sekä erilaisia itsehoitoon liittyviä välineitä ja harrastusvälineitä, joita asiakkaita opastetaan käyttämään.

Kohtaamispaikan pihalla on suuri terassi ja yhdessä asiakkaiden kanssa istutettuja monivuotisia koriste- ja hyötykasveja.

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

Kohtaamispaikan siisteydestä ja pyykkihuollosta vastaavat ohjaajat. Ohjeistus on laadittu siivoustyön ammattilaisen kanssa.

Saunan, henkilökunnan sosiaalitalat, sekä asiakas-wc:t siivoaa ISS.

## Rovalan Settlementti Ry

### Teknologiset ratkaisut

Kohtaamispaikassa on paloilmoinjärjestelmä, jonka toimivuuden testaa ISS:n huoltomies kerran kk:ssa. Järjestelmässä on automatisoitu vikailmoitusjärjestelmä, johon ISS reagoi välittömästi vian ilmetessä. Henkilökunnalla on käytössään henkilöhälytin, jonka toimivuuden varmistaa Jokkatuvan turvallisuusvastaava sovituin väliajoin.

Koko talon turvallisuudesta vastaa hyvinvointipalvelujen johtaja yhdessä Rovalan toiminnanjohtajan kanssa. Jokaiseen yksikköön on nimetty turvallisuusvastaava tai vastaavat, jotka ovat suorittaneet sosiaali- ja terveydenhuollon turvakorttikoulutuksen. Yksikössä on turvallisuusohjeet, joiden päivittämisestä vastaa turvallisuusvastaava yhdessä vastaavan hoitajan kanssa.

Jokkatuvan turvallisuusvastaava on mielenterveyshoitaja Juha Lappeteläinen, puh: 0407375462

### Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kohtaamispaikan asiakkaat huolehtivat itse henkilökohtaisista terveydenhuollon laitteistaan ja apuvälineistään. Tarvittaessa henkilökunta opastaa ja ohjaa niiden käytössä tai auttaa asiakasta varaamaan ajan laitteiden hankintaan / huoltoon. Kohtaamispaikassa on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu verenpainemittari, jonka käyttöön he saavat tarvitessaan ohjausta henkilökunnalta.

### Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Asiakkailta pyydetään ensimmäisellä käynnillä henkilötiedot (liite 3), ja lupa niiden tallentamiseen omaan asiakasrekisteriin. Henkilökunta tilastoi käynnit asiakasrekisteriin tilastointia ja laskutusta varten. Muita tietoja asiakkaista ei kerätä eikä kirjata.

Asiakasrekisteriin kirjaudutaan henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla, jotka saa toiminnanjohtajan luvalla It-yksiköstä. Asiakastietoihin tallennetaan asiakkaan nimi, puhelinnumero, sekä syntymäaika tilastointia varten. Henkilötunnusta, tai muita henkilökohtaisia tietoja ei asiakkaalta pyydetä. Asiakas voi halutessaan olla antamatta henkilötietoja, esiintyä täällä itse haluamallaan nimellä, jolloin asiakasrekisteriin merkitään asiakkaan antama nimi ja syntymäaika, sekä sukupuoli tilastotietojen keräämistä varten. Asiakas voi halutessaan ilmoittaa olevansa myös muun sukupuolinen, tai olla antamatta tätä tietoa.

## Rovalan Setlementti Ry

Työsopimuksessa on kohta, missä uusi työntekijä sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Mahdollisesti esille tulleista tietosuojarikoksista on ilmoitettava välittömästi esihenkilölle ja tietosuojavaltuutetulle.

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

Henkilöstö on suorittanut tietoturvakoulutuksen. Uusi työntekijä perehdytetään aina myös tietoturva-asioihin. Salassapitoasiat käydään perehdytyksessä myös läpi ja perehdytyslomake allekirjoitetaan.

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

Rekisteriseloste on tietosuojavaltuutetulla. Tietosuojaseloste on Rovalan Internet sivulla: <https://rovala.fi/wp-content/uploads/2022/08/Jokkatupa-tietosuojaseloste-2022.pdf> Asiakkaalle kerrotaan henkilötietojen keräämisen yhteydessä niiden käytöstä. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä henkilötietojensa ilmoittamisesta matalan kynnyksen toiminnan periaatteen mukaisesti.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

ICT-tukihenkilö Helena Korteniemi, puh. 040 714 0153, email: [helena.korteniemi@rovala.fi](mailto:helena.korteniemi@rovala.fi)

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön esihenkilö

### **Paikka ja päiväys**

Rovaniemi 8.4.2026

*Anna-Kaisa Karpoff-Tirroniemi*

Anna-Kaisa Karpoff-Tirroniemi  
Yksikön vastaava