

KAARISILTA RY

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	6
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyuden ja osaamisen varmistaminen	11
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
4.2 Vakavat vaaratapahtumat.....	16
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	17
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	17
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	17

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisemisesta ja seurannasta:
file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Täytä:

- Palveluntuottajan nimi: Kaarisilta ry
- Y-tunnus 0658117-6
- Soterirekisteröintinumero: 1.2.246.10.6581176.10.1
- Yhteystiedot: Villähteentie 458 15540 Villähde, puh. 040-7332363, toimisto@kaarisilta.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Kaarisillan taide- ja toimintakeskus
Villähteentie 458 15540 Villähde,
puh. 040-7332363,
toimisto@kaarisilta.fi

Päiväaikaisen toiminnan vastuhenkilö:
sosiaalityöntekijä Maija Arvaja, puh. 040-3541772, maija.arvaja@kaarisilta.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Kaarisilta ry ylläpitää erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja kuntoutumismahdollisuuksien tukemiseksi ja edistämiseksi taide- ja toimintakeskusta sekä järjestää kulttuuritapahtumia. Kaarisilta ry järjestää Erstan kartanon harmonisessa oppimisympäristössä erityistä tukea tarvitseville vammaisille henkilöille kulttuuripainotteista päiväaikaista toimintaa.

Asiakaspainokkammäärä on max 60 henkilöä/pv ja toimintaryhmiä on ma-to 7 ja pe 6.

Yhdistyksen tavoitteena on vammaisten henkilöiden oikeuksien kunnioittaminen ja edistäminen, syrjimättömyyden ja yhdenvertaisuuden edistäminen, heidän osallistumismahdollisuuksiensa ja osallisuutensa vahvistaminen yhteiskunnassa sekä erilaisten esteiden poistaminen heidän elämästään.

Kaarisilta ry toteuttaa lisäksi kulttuurialan ammatillisiin perustutkintoihin johtavaa koulutusta sekä ammatilliseen tutkintokoulutukseen valmentavaa (tuva ja telma) koulutusta erityisopetuksena yhteistyössä Koulutuskeskus Salpauksen kanssa.

Arvot

Kaarisillan arvot ovat jokaisen ihmisen kunnioittaminen, eettiset, esteettiset ja perinteiset arvot, jotka näkyvät toiminnassa seuraavasti:

- jokaisen henkilön kunnioittaminen (tasavertainen arvostaminen ja erityistä tukea tarvitsevan henkilön arvokkuuden säilyttäminen kaikissa tilanteissa)
- eettisyys (ihmisen kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, osallisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvo, tasapuolisuus, vapaus, hyväksyminen, yksityisyys, aitous, kohteliaisuus)
- työ- ja oppimisympäristön esteettisyys ja harmonisuus (luonnonläheinen ympäristö, esteettömyys, viihtyisyys, turvallisuus, materiaalien, värien, valojen, äänimaailman ja muotojen luoma tunnelma, keskittymisrauha)
- perinteiset arvot (suomalaisen kulttuuriperinnön ja hyvien tapojen vaaliminen, kirkkovuoden ja muut juhlaperinteet, merkkipäivät, hyvä ja kohtelias käytös, vastuuntunto).

Toimintaperiaatteet

Kaarisillan Taide- ja Toimintakeskuksessa toimintaperiaate on, että erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle

- on oikeus yksilöllisyytensä kunnioittamiseen ja omien taiteellisten pyrkimystensä ja ilmaisunsa tukemiseen (yksilöä arvostava dialoginen pedagogiikka)
- on muiden kansalaisten tavoin yhdenvertaiset mahdollisuudet elää ja toimia yhteiskuntamme jäsenenä (syrjimättömyys)

- on päivittäin mahdollisuus osallisuuteen ja osallistumiseen, kehittävään ja yksilöllistä hyvinvointia tukevaan ja elämänlaatua parantavaan toimintaan (osallisuus)
- on oikeus päättää itse omista asioistaan ja antaa suostumuksensa häntä koskevissa ratkaisuissa (itsemääräämisoikeus)
- on mahdollisuus kokemiseen, liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen sekä uusien tietojen ja taitojen hankkimiseen (saavutettavuus)
- on mahdollisuus toimia taiteen ja kulttuurin tekijänä ja/tai ottaa osaa kulttuuripalveluihin (toiminta on kulttuuri- ja taidepainotteista)
- on yksilöllisesti tarpeelliset ja laadukkaat palveluratkaisut ja riittävät tukitoimet (erityisosaaminen)
- on harmoninen ja esteetön oppimis- ja toimintaympäristö (esteettömyys).

Päiväaikaista toimintaa tuotetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueella palveluseteli- ja puitesopimuksen mukaisena ostopalveluna pääosin Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaille. Yksittäisiä asiakkaita on muiltakin hyvinvointialueilta. Yksittäisille pitkään toiminnassa olleille kansaneläkeiän ylittäneille asiakkaille tuotetaan palvelua osaaikaisesti omakustanteisena.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys: 29.4.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- Omavalvonnan suunnittelusta vastaa päiväaikaisen toiminnan vastuhenkilö (sosiaalityöntekijä) yhdessä toiminnanjohtajan ja talouspäällikön kanssa. Suunnitelman hyväksyy toiminnanjohtaja. Henkilökunta osallistuu antamalla palautetta ja kehittämisehdotuksia. Sosiaalityöntekijä ja toiminnanjohtaja vastaavat toteutumisen seurannasta ja sen julkaisemisesta.
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, ja se on nähtävillä Kaarisillan nettisivuilla sekä toimistossa. Saatu palaute otetaan huomioon päivitystä tehtäessä.

Omavalvontasuunnitelman lisäksi toimintaa ohjaavat seuraavat asiakirjat:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma.

Palvelun laatua seurataan jatkuvasti, koska vastuhenkilöt osallistuvat päivittäiseen toimintaan. Henkilökunnan kanssa keskustellaan säännöllisesti toiminnan toteutumisesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään verkkoasemalla.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaiden pääsy palveluihin varmistetaan ottamalla yhteyttä hyvinvointialueiden päiväaikaisesta toiminnasta vastaaviin henkilöihin.

Ostopalvelun / alihankinnan riskienhallinta on kirjattu sopimukseen ja yhdessä sovitaan korjaavista/korvaavista toimintatavoista.

Sopimuksissa on määritelty laatuvaatimukset ja mikäli huomataan poikkeamaa, ollaan yhteydessä vastuuhenkilöihin. Henkilökunta raportoi matalalla kynnyksellä huomaamistaan poikkeamista.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä tehdään hyvinvointialueiden (yhteydenotot asiakkaiden tilanteiden muutoksista, lisäpalveluiden tarpeesta ym.), asumisyksiköiden (asiakkaiden kulkemiset, muutokset palveluissa ym.) sekä muiden päivätoimintayksiköiden (tutustumiset, yhteiset tapahtumat) kanssa.

Yhteistyötä tehdään myös kuvataiteen tai musiikin alalla toimivien yhdistysten/säätiöiden kanssa (museot, taidegalleriat, seurakunnat, päiväkodit, peruskoulut) esimerkiksi järjestämällä taidenäyttelyitä, musiikkiesiintymisiä ja yhteistyöpajoja. Esiintymisissä ja näyttelyissä tehdään yhteistyötä Kaarisillan ammattiopiskelijoiden kanssa.

Palveluiden jatkuvuus

Kaarisillasta tehdään yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa asiakkaan palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaita ohjataan vammaispalvelujen työntekijän kautta hakeutumaan tarvittaessa muihin palveluihin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa toiminnanjohtaja Marju Markkanen, puh. 0447744025, marju.markkanen@kaarisilta.fi

Toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
1. Henkilökunnan sairastuminen	kohtalaisen suuri, osittain voidaan sijaistaa "sisäisesti"	Hyvä käsihygienia, työnkierto, tarvittaessa ostopalvelu
2. Työtaistelutilanne	Pieni	kts. edellä
3. Elintarvikejakelun katkos	Pieni	Haetaan elintarvikkeita suoraan kaupasta/tukusta
4. Henkilökuljetusten katkos	Pieni	Osittain haetaan itse ja tiedotetaan asiakkaita

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kaarisillan tuottama päivätoiminta noudattaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjaa ja siellä määriteltyjä laatuksiteerejä toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Kaarisillan päiväaikainen toiminta on sisällöltään Kehitysvamma-alan neuvottelukunnan laatuvaatimusten mukaista. Päiväaikaisen toiminnan keskeiset laatuvaatimukset käydään henkilökunnan kanssa läpi vuosittain.

Päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden itsenäisessä elämässä suoriutumista sekä lisätä osallisuutta ja sosiaalisia vuorovaikutussuhteita. Päivätoiminta antaa mahdollisuuden mielekkääseen ja tavoitteelliseen tekemiseen ja uuden oppimiseen. Toiminnassa mahdollistetaan itsensä toteuttamista, ammatillista kehittymistä ja yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollisuuksia luovilla toimintamenetelmillä sekä erilaisin vuorovaikutuksen keinoin.

Kaarisillassa toimii seitsemän (max 7) päivätoimintaryhmää, joista kussakin ryhmässä on enintään 10 asiakasta. Jokaisessa ryhmässä on vuoden aikana sekä liikuntatunteja että uintia/saunomista. Ryhmät on muodostettu asiakkaiden omien mielenkiinnon kohteiden ja vahvuuksien perusteella. Taidestudioryhmät keskittyvät kuvataiteen tekemiseen eri menetelmin, musiikkistudioissa lauletaan ja soitetaan, taidekäsityöryhmä keskittyy taidekäsityöhön, kulttuuriryhmä 2 liikkuu aktiivisesti ja

kulttuuriryhmä 1 tekee osallistujien toiveiden mukaisesti monipuolisesti erilaista kulttuuripainotteista toimintaa. Ryhmiä ohjaavat taiteeseen, musiikkiin, keramiikkaan, taidekäsityöhön ja liikuntaan erikoistuneet ammattiohjaajat. Lisäksi ryhmissä on toiminnan tukena ohjaajia tarvittava määrä avustavissa ja hoidollisissa tehtävissä.

Ryhmissä työskennellään turvallisissa ja esteettömissä tiloissa. Tilat on hyväksytty päivätoimintakäyttöön viranomaisten toimesta. Asiakkaat voivat liikkua tiloissa apuvälineitä käyttäen esteettömästi ja vaivattomasti. Kaikki toiminnassa käytettävät materiaalit ja koneet ovat turvallisia ja laadukkaita. Tilat siivotaan säännöllisesti ja niiden riittävää hygieenisyyttä ylläpidetään jatkuvasti. Toimitilojen, toimintaympäristön, välineiden ja tukipalvelujen suunnittelussa ja käytössä noudatetaan valtakunnallisia ohjeita ja tavoitteita.

Kaarisilta huolehtii, että toimintayksikössä on päiväaikaisen toiminnan vastuhenkilö, joka vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelissäntökirjan mukaisista palveluista. Kaarisillassa on sosiaalihuollon palveluja annettaessa toiminnan edellyttämä määrä henkilöstöä, jolla on alalla vaadittu koulutus, kokemus ja ammattitaito. Kaarisilta huolehtii henkilöstön riittävästä ja tarkoituksenmukaisesta täydennys- ja lisäkoulutuksesta. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen osaaminen, ja ruokahuollossa työskentelevillä on alan koulutus ja hygieniapassi. Lääkehoidosta vastaavilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat. Henkilökunnalla on ajantasainen ensiapuvalmius.

Toiminnanjohtaja vastaa kokonaisuudessa riskienhallinnan toteutumisesta. Kiinteistöihin liittyvä riskinhallinta on laitosmiehellä ja ruokapalveluiden riskeistä vastaa keittiön vastuhenkilö.

Asiakasturvallisuuden toteutumiseksi käytössä olevat tilat pidetään esteettöminä, henkilökunta auttaa tarvittaessa apuvälineiden käytössä ja liikkumisessa. Talvella ulkoalueet aurataan ja tarvittaessa hiekoitetaan. Henkilökunta on käynyt Avekki-koulutuksen ja käyttää näitä menetelmiä mahdollisissa väkivallanuhkatilanteissa.

Päivätoimintaryhmistä on edustaja oppilaskunnan hallituksessa, jossa kehitetään Kaarisillan toimintaa asiakkaiden ääntä ja toiveita kuullen. Asiakkailta kerätään asiakastyytyväisyyspalautteet kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulosten pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteitä. Rohkaisemme asiakkaita antamaan välitöntä palautetta arjessa, kun tarvetta ilmenee.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimintaa järjestetään puistomaisessa kartanoympäristössä marjapensas- ja hedelmäpuualueineen. Kulkuväylät ovat sorapintaiset.

Kaarisillassa on esteettömät, tarkoituksenmukaiset ja toimivat työskentelytilat kulttuuripainotteisen päivätoiminnan tarpeisiin. Tilojen käyttö suunnitellaan ryhmien

toimintaan sopivaksi. Ryhmien toiminta, henkilöstö ja tilat näkyvät viikoittaisessa työjärjestyksessä, joka vaihtuu viisi kertaa toimintavuoden aikana (jaksot). Tiloissa on kolme invahissia sekä luiskia ja kaiteita.

Tilat on suunniteltu esteettömiksi sekä kaikumattomiksi, ja valaistus ja värit ovat harmonisia keskittymistä edistäen. Musiikkitiloissa hyvä akustiikka tukee toimintaa ja taidetiloissa on huomioitu erilaiset taidetyöskentelymenetelmät – maalaaminen, grafiikan tekeminen, keramiikka, taidekäsityö. Liikuntaan on käytössä liikuntasali, kuntosali ja lämminvesiallas. Sauna- ja suihkutilat ovat esteettömät ja uima-altaaseen pääsee portaiden lisäksi myös luiskaa pitkin. Kesäaikaan hyödynnetään myös laajaa pihaluuetta sekä lähellä olevia muita liikuntapaikkoja.

Kaarisillan päivätoiminnan ryhmillä on käytössään yhteensä seitsemän eri rakennusta. Ryhmät työskentelevät taideateljéessa ja -pajassa kuvataiteen parissa, kanalassa tehdään taidetekstiilitöitä, kudontaa, huovutusta ja keramiikkaa, taidetallissa veistetään ja muotoillaan, monitoimitalossa tanssitaan, pelataan ja uidaan, musiikkitalossa musisoidaan. Kaarisillan kartanorakennuksen salia ja monitoimitilan liikuntasalia käytetään yhteisiin kokoontumisiin. Ruokailutiloina käytetään kartanorakennuksen huoneita. Ne on varustettu asianmukaisesti, ja jokaiselle henkilölle on suunniteltu oma ruokailupaikka.

Tulipalotilanteiden varalta Kaarisillan tiloissa on hälytysjärjestelmä, joka hälyttää suoraan hätäkeskukseen. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti. Hissit ja henkilönostin huolletaan säännöllisesti.

Tiloja siivotaan ja huolletaan säännöllisesti. Huoltomies saa tiedot mahdollisista korjaus- ja huoltotarpeista. Koneellinen ilmanvaihto puhdistetaan vähintään 8 v välein, tarvittaessa aiemmin. Keittiössä, toimistossa ja taideateljéessa on käytössä ilmalämpöpumppu. Uima-allasveden laatu tarkistetaan ja näytteet uimaveden laadusta otetaan säännöllisesti (Metropolilab) 4 x vuodessa. Vedenlaatu tarkistetaan silmämääräisesti päivittäin. Mahdolliset poikkeavuudet uima-altaan käyttäjien taholta (esim. uloste) kirjataan heti ylös ja uima-altaan käyttö lopetetaan, kunnes vedenlaatu on tarkistettu puhtaaksi. Tiloihin on tehty radon-mittaukset eikä niissä ollut poikkeavan korkeita arvoja.

Päivittäin tarkistetaan silmämääräisesti ilmanvaihto/lämmitys/käyttövesiputkistot.

Mikäli tiloja käyttävä henkilökunta huomaa puutteita tiloissa tai laitteissa, ilmoitetaan niistä välittömästi laitospäällikölle ja toiminnanjohtajalle, jotka tekevät tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Kaarisillan hallitus vastaa kiinteistöjen pitkän tähtäimen suunnitelmista ja niiden toteutumisesta.

Mikäli toimitiloissa tai välineissä havaitaan turvallisuusriski (esim. rikkoutunut huonekalu, toimimaton pyörätuoli tms.), henkilökunta poistaa sen käytöstä ja ilmoittaa laitosmiehelle.

Apuvälineet huolletaan säännöllisesti kerran vuodessa. Uusi henkilö perehdytetään laitteiden käyttöön.

Siivoukseen, kiinteistönhoitoon ja kuvataidetoimintaan liittyvät kemikaalit säilytetään lukitun oven takana lukituissa kaapeissa (tarvittaessa paloturvallisessa peltikaapissa).

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa toiminnanjohtaja Marju Markkanen, puh. 0447744025, marju.markkanen@kaarisilta.fi
Palveluntuottajan tietosuojavastaava on talouspäällikkö Eija Mutanen, 044 9016008, eija.mutanen@kaarisilta.fi

Henkilökunta suorittaa tarvittavat tietosuojakoulutukset. Tietosuojan kirjalliset ohjeet löytyvät yhteisestä kansioista ja niitä käydään läpi yhdessä tarvittaessa. Tietoturvaloukkaustilanteissa tulee olla heti yhteydessä tietosuojavastaavaan tai toiminnanjohtajaan. Koulutuksissa käydään yleisesti läpi mitä tarkoittaa tietoturvaloukkaus. Mikäli työntekijä havaitsee sellaisen tapahtuneen, hän ottaa yhteyttä toiminnanjohtajaan tai tietosuojavastaavaan, jotka tekevät tarvittavat jatkotoimenpiteet. Henkilökunta koulutetaan kirjaamiseen ja syksyllä 2025 otettiin käyttöön Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä Hilikka.

Asiakas voi tarkistaa omat tietonsa kirjallisella pyynnöllä. Viranomaisen pyytäessä tietoja tietosuojavastaava selvittää mahdollisesta tietopyynnöstä, onko ao. viranomaisella oikeus saada tietoja ja mikäli on, niin tarvittavat tiedot annetaan. Jos asiakas haluaa tietojaan lähetettävän toiselle yksikölle tai sivulliselle, häneltä pyydetään kirjallinen lupa lähettämiseen tai tarvittavat tiedot annetaan ko. henkilölle/läheiselle/asianhoitajalle itse toimitettavaksi eteenpäin.

Hilikka-asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan perustiedot (osoite, puhelinnumero, sähköposti sekä läheisen/hoitajan yhteystiedot). Asiakkaan poistuessa palvelusta tiedot poistetaan. Asiakastietoja käsittelevä Kaarisillan työntekijä kirjautuu järjestelmään omalla käyttäjätunnuksella ja salasananalla.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Syksystä 2025 Kaarisillassa on ollut käytössä Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä Hilikka, joka täyttää asiakastietolain mukaiset vaatimukset.

Henkilökunta on käynyt kirjaamiskoulutuksen, jossa on käyty läpi kirjaamisen käytännöt. Toiminnassa seurataan aktiivisesti kirjausten toteutumista sekä laatua ja käydään keskustelua kirjaamiskäytännöistä. Tarvittaessa henkilökunnalle annetaan kirjaamiseen liittyvää lisäohjausta. Tietoturvasuunnitelma on laadittu syksyllä 2025.

Tietojärjestelmän häiriötilanteen varalta asiakkaiden yhteystiedot ja päivääkainen lääkitys sekä tiedot ruoka-aineallergioista ovat asiakastietojärjestelmä Hilkan lisäksi tallessa toimistossa lukitussa tilassa paperiversiona.

Alihankkijat ovat allekirjoittaneet tietoturvasitoumuksen.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimpiä infektioita ovat väestössä yleisesti kiertävät infektiot. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisemiseksi asiakkaita ja henkilökuntaa muistutetaan hyvästä käsihygieniasta. Henkilökunta saa työterveydestä influenssa- ja muut tarvittavat rokotukset.

Infektio- ja muiden tarttuvien sairauksien ehkäisemiseksi seurataan hyvinvointialueen ohjeistusta.

Ulkopuolisen siivousyrityksen (Trinomi Oy) kanssa on tehty sopimus, johon on kirjattu siivoussuunnitelman toteutuminen.

Jäteastiat säilytetään erillisessä lukitussa tilassa, johon on estetty eläinten pääsy verkoilla.

Laitosmies huolehtii vaarallisten jätteiden asianmukaisesta toimittamisesta läheiseen Kujalan jäteasemaan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty maaliskuussa 2026.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja toteutumisesta vastaa Kaarisillan sosiaalityöntekijä. Huolehditaan, että työntekijöillä on voimassa olevat, tarpeenmukaiset lääkehoitokoulutukset (ProEdu). Mahdollisista lääkehoidossa tapahtuvista poikkeamista tehdään kirjallinen ilmoitus lääkehoitosuunnitelmasta vastaavalle henkilölle sekä ollaan tarvittaessa yhteydessä asiakkaan läheisiin/asumisyksikköön.

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja lääkeluvat myöntää ProEdun lääkäri.

Lääkehoidon koulutuksen suorituksen hyväksyy toiminnanjohtaja.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnälliset laitteet säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ohjeiden mukaisesti.

Laitteiden käyttöön opastetaan perehdytyksessä.

Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus tehdään suullisesti tai kirjallisesti toiminnanjohtajalle tai sosiaalityöntekijälle.

Toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Kaarisillan hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Kaarisillassa työskentelee päiväaikaisen toiminnan ryhmissä yhteensä 20 henkilöä joko kokoaikaisessa tai osa-aikaisessa työsuhteessa. Kaarisillan perustehtävän mukaisesti henkilöstö ohjaa ja tukee asiakkaita kulttuuripainotteisessa päiväaikaisessa toiminnassa, minkä vuoksi ryhmien ohjaajilla on eri kulttuurialojen ammatillinen erityisosaaminen. Sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneet henkilöt toimivat lähinnä avustajan tehtävissä.

Kaarisillan päiväaikaisessa toiminnassa työskentelee 10 ohjaajaa musiikin, kuvataidealan, taidekasityön, keramiikan tai liikunnan ohjaustehtävissä. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma vastuunohjaaja. Avustajan tehtävissä työskentelee 10 henkilöä. Ravitsemispalveluissa työskentelee kolme henkilöä ja kiinteistöpalveluissa on kaksi henkilöä. Hallinto- ja tukipalveluhenkilöstöön kuuluu viisi henkilöä.

Sijaisten käytön periaatteet Kaarisillassa

Osa henkilöstöstä työskentelee Kaarisillassa osa-aikaisesti. Ensisijaisesti heitä pyydetään sijaisiksi tarvittaessa. Lyhyiden poissaolojen sijaistaminen järjestetään päivittäisen henkilökunnan sisältä eri tehtäviin. Pidempiin poissaoloihin hankitaan sijaiset ulkopuolelta. Sijaisina käytetään ensisijaisesti aikaisemmin Kaarisillassa työtä tehneitä tai lähihoitajaopintoihin liittyvässä harjoittelussa olleita henkilöitä. Mikäli heitä ei ole saatavilla, hankitaan sijainen ostopalveluna FenixCare Oy:ltä.

Henkilöstömäärä mitoitetaan asiakkaiden palvelutarpeen ja toiminnan perustehtävien mukaisesti.

Asiakkaiden ohjaus- ja avustustarve käydään läpi joka aamu ennen asiakkaiden tuloa. Tällöin sovitaan äkilliset, tilapäiset sijaistamiset talon sisäisin järjestelyin.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa otetaan huomioon Kaarisillan henkilöstörakenteen asettamat vaatimukset, kunkin tehtävän vaatima ammattitaito, henkilöiden aikaisempi työkokemus ja soveltuvuus kyseiseen tehtävään sekä sitoutuminen Kaarisillan arvoihin ja toimintaperiaatteisiin.

Asiakkaiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen henkilöstön rekrytoinnissa:

Kaarisillassa työskennellään erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kanssa, joista osa saattaa olla myös alle 18-vuotiaita. Nämä seikat asettavat rekrytoitaville henkilöille erityisiä soveltuvuuteen ja luotettavuuteen kuuluvia vaatimuksia. Rekrytoitavat henkilöt haastatellaan ja he esittävät myös rikosrekisteriotteen lainsäädännön mukaisesti. Ammattioikeudet tarkistetaan Terhikki – Suosikki -rekisteristä. Työsopimusta laadittaessa heille sovitaan koeaika. Vakituiseen työsuhteeseen palkattavat henkilöt ohjataan työterveystarkastukseen.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Kaarisillalta tuleva henkilöstö perehdytetään Kaarisillan työpaikkana, asiakastyöhön päivätoiminnassa, asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytyksestä vastaa toiminnanjohtaja. Perehdyttäjinä toimivat tehtävään nimetyt henkilöt. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytyksessä käytetään Kaarisillan perehdytysopasta, henkilöstöopasta sekä opinto- ja opiskelijaopasta, omavalvontasuunnitelmaa, lääkehoitosuunnitelmaa ja pelastussuunnitelmaa sekä tietoturvaohjeistusta.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Kaarisillassa on henkilöstösuunnitelmaan sisältyvä henkilöstön kehittämissuunnitelma, jonka mukaisesti henkilöstön ammatillisen osaamisen ylläpitämistä tuetaan ja henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään. Henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeita selvitetään mm. kehityskeskusteluissa. Työnantaja järjestää henkilöstölle keskimäärin kolme kehittämispäivää vuodessa. Omaehtoista ammatillisen osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä tuetaan: esitellään koulutustilaisuuksia, järjestetään tilaisuuksia osallistua koulutukseen, maksetaan välittömät koulutuksen aiheuttamat kustannukset. Tarvittaessa henkilöstön ammatillista pätevoitymistä tuetaan mahdollistamalla oppisopimuskoulutusta.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista sekä mahdollisten epäkohtien käsittely

Kaarisillassa jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy Kaarisillassa

päiväaikaisena toimintana annettavaan palveluun. Ilmoitus tehdään ensikädessä toiminnanjohtajalle, joka käynnistää välittömästi toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Epäkohdan korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet käsitellään ja/tai tiedotetaan seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Mikäli epäkohta vaatii Kaarisilta ry:n toimenpiteitä, asia siirretään hallituksen käsiteltäväksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei missään vaiheessa kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Asiakas voi antaa henkilöstön osaamisen puutteista tai työskentelyn asianmukaisuudesta suullista tai kirjallista palautetta, joka välitetään toiminnanjohtajan ja/tai sosiaalityöntekijän tietoon. Havaituista epäkohdista keskustellaan ao. henkilön kanssa ja tarvittaessa ohjataan asianmukaiseen työskentelyyn sekä tarvittaessa lisäkoulutukseen.

Henkilökunta voi antaa palautetta toiminnasta yhteisissä aamukokoontumisissa sekä kerran vuodessa tehtävällä henkilöstökyselyllä. Toiminnanjohtaja käy vuosittain henkilöstön kanssa kehityskeskustelut. Henkilöstökyselyn yhteenveto käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Kyselyn pohjalta määritellään kehittämiskohteet.

Toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukossa 2

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilökunnan sairastuminen, lakko tms.	→ ei tarpeeksi asiakkaita tuntevia lääkehoidon osaavia työntekijöitä	Infektioiden estämiseen; rokotukset ja hygieniakäytännöt
		Ryhmien eriyttäminen tai yhdistäminen, jolloin henkilöstön riittävyys taataan.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys on kirjattu tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan.

Asiakaspalaute kerätään lomakkeella kaksi kertaa vuodessa keskustelemalla ryhmässä. Suullista asiakaspalautetta voi antaa työntekijöille toiminnan ohessa, toteuttamissuunnitelmien laatimisen yhteydessä, erilaisissa tapaamisissa ja muun yhteydenpidon ohessa. Palaute käsitellään tarvittaessa henkilöstöpalaverissa, tiedotetaan asiakkaille ja korjaavista toimenpiteistä sovitaan mahdollisimman pian.

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa sosiaalityöntekijä Maija Arvaja, puh. 040-3541772, majja.arvaja@kaarisilta.fi.
- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava puh. ma, ti, to klo 9 – 12.00, keskiviikkona klo 9 – 15, puh. +358 3819 2504
Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi
Sosiaalivastaava neuvoo mitä asiakas voi tehdä tilanteessa, jossa hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelun laatu on ollut huonoa. Asiavastaava neuvoo ja auttaa tarvittaessa muistutuksen tai vastaavan tekemisessä.
- Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut (esim. palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa yksityinen palveluntuottaja ja asiakas ovat keskenään sopimuskumppaneita).

Lahden kaupungin Kuluttajaneuvonta - MARIANKATU 12 C LAHTI

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki. Käyntiosoite: Siltasaarekatu 12 A, 00530 Helsinki.

Nopeimmin saa yhteyden neuvojaan puhelimitse soittamalla numeroon 029 553 6901 (arkisin 9–12 ja torstaisin klo 12 - 15).

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

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Neuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) ja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä:

Muistutukset sekä mahdolliset kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään mahdollisimman nopeasti Kaarisillan toiminnanjohtajan tai sosiaalityöntekijän kanssa sekä asiaan kuuluvien henkilöiden kanssa. Mahdolliset muutokset tehdään välittömästi toimintaohjeisiin. Asian ratkaisut tiedotetaan henkilöstöpalaverissa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö voi käyttää rajoitustoimenpiteitä vain silloin kun muut toimet eivät riitä ja on vaara, että asiakas vaarantaa oman tai muiden läsnä olevien terveyttä tai turvallisuutta.

Haastavissa tilanteissa ensisijaiset menettelytavat ovat keskustelu, ohjaaminen pois tilanteesta ja tarvittaessa muiden asiakkaiden poistaminen tilanteesta.

Tarvittaessa voidaan käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

1. Lyhytaikainen kiinnipitäminen (soste–ammattihenkilö)
2. Aineiden ja esineiden haltuunotto (soste–ammattihenkilö 1 vrk, sitten kirjallinen päätös vastuuhenkilöltä)
3. Henkilötarkastus(kiireellisesti soste–ammattihenkilö, ilmoitus vastuuhenkilölle)

Rajoitustoimenpiteiden käytölle vaihtoehtoisia toimintatapoja voivat olla esimerkiksi muuhun mielekkääseen toimintaan ohjaaminen. Ennaltaehkäisevinä keinoina voidaan käyttää esimerkiksi henkilökemioiden huomioon ottamista, ei-toivottavaa käyttäytymistä aiheuttaviin aistiärsykkeisiin siedättämistä, toiminnan ennakoimista sekä fyysisessä ympäristössä tehtäviä parannuksia.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakkailla tehdään päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelma, jonka laatimisessa asiakas ja mahdollisesti myös läheinen ovat mukana. Suunnitelman pohjalta sovitaan asiakkaan ryhmä/t ja toiminnan sisältö sekä asiakkaan avun ja tuen tarve päiväaikaisessa toiminnassa. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevia ja edistäviä toimia. Henkilökunta tutustuu toteuttamissuunnitelmaan ja päivittää sitä tarvittaessa. Sosiaalityöntekijä seuraa toteutussuunnitelmien toteutumista.

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan kunnioittaminen ja asiallinen kohtelu. Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua, toiminnanjohtaja keskusteleo ao. henkilön kanssa. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, toiminnanjohtaja voi antaa kirjallisen varoituksen, ja tilanteen jatkuessa voi kyseeseen tulla henkilön työsuhteen irtisanominen.

Omavalvontasuunnitelmahan on kirjattu yhteystiedot asiakkaiden käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Yhteystiedot kerrotaan asiakkaalle toteutussuunnitelmaa päivitettäessä.

Muistutukset ja kantelut käsittelee toiminnanjohtaja.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnassa ilmenevät epäkohdat ja puutteet käsitellään yhteisissä henkilöstöpalavereissa.

Vakavista poikkeamista /läheltä piti -tilanteista henkilökunta täyttää ”läheltä piti/muu poikkeuksellinen tilanne” -lomakkeen ja toimittaa sen välittömästi toiminnanjohtajalle tai toiminnasta vastaavalle henkilölle. Sovitaan ja kirjataan mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Valvontalain 29 § mukainen toiminnassa havaittujen vaaratilanteiden, puutteiden ja epäkohtien ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi henkilöstön kanssa. Ilmoituslomake löytyy paperisena toimistosta. Sen voi tehdä myös sähköisenä suoraan hyvinvointialueelle.

4.2 Vakavat vaaratapahtumat

Vakavat vaaratapahtumat käsitellään asiakkaiden/henkilöstön kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa tehdään toimintaan muutoksia.

Vakavissa vaara/haittatapahtumissa voidaan tapahtuman jälkikäsitelyssä ottaa työterveyshuolto mukaan.

Asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten esiintuomat vaaratapahtumat käsitellään samoin.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palvelun laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa tehtävällä asiakaskyselyllä. Kyselystä tehdään yhteenvetoraportti hallitukselle. Raportti toimitetaan kerran vuodessa hyvinvointialueille.

Riskienhallinta on jatkuvaa ja aktiivista toimintaa osana päivittäistä toimintaa. Matalalla kynnyksellä riskeistä raportoidaan toiminnanjohtajalle tai sosiaalityöntekijälle.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan jatkuvasti ja mikäli toimenpiteissä huomataan puutteita, tehdään uusi arvio kehittämistoimenpiteistä. Kehittämistoimet käsitellään henkilökuntapalavereissa ja kirjataan muistioon.