

ELÄINKUUSIKKO

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO – RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Tanja Paasonen / Eläinkuusikko oy - koulutus- ja kuntoutuspalvelut 3173314-3
Hyvinvointialueen nimi: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Toiminta yksikön nimi: Ruusuvuori

Palveluita tarjoavan yrityksen nimi: Eläinkuusikko oy - koulutus- ja kuntoutuspalvelut

Katuosoite: Hirvenojantie 74

Postinumero: 05400 *Postitoimipaikka:* Jokela

Sijaintikunta yhteystietoineen: Tuusulan kunta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Sosiaalinen kuntoutus - aikuiset, esim. mielenterveys- ja päihdekuntoutujat

Ammatillinen tukihenkilötyö -

Asiakaspaikkamäärä riippuu siitä toteutuuko toiminta yksilö- vai ryhmämuotoisesti sekä siitä kuinka paljon yrittäjä ostaa palveluita alihankintana.

Esimies: Tanja Paasonen

Puhelin: 0405238747 *Sähköposti:* info@elainkuusikko.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Onnen Rakit oy 3233241-3

Psykoterapiapalvelu Mia Lehtoranta oy 3533864-2

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Eläinkuusikko Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota ja kehittää eläinavusteisia sekä sosiaalialan palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta. Lisäksi Eläinkuusikko järjestää ammatillisia täydennyskoulutuksia ja koulutuksia eläinavusteisista menetelmistä. Asiakastyö toteutuu pääasiassa Eläinkuusikon toimitiloissa Ruusuvuoressa (Hirvenojantie 74, Jokela) sekä osittain ulkotiloissa sään salliessa. Työtä tehdään yhteistyössä eläinten – erityisesti aasien ja koirien – kanssa, mutta myös ilman eläimiä asiakkaan tarpeiden mukaan.

Eläinkuusikko Oy tuottaa tällä hetkellä kuntouttavaa työtoimintaa kehitysvammaisille aikuisille. Toiminta tukee asiakkaiden toimintakykyä, arjenhallintaa ja osallisuutta käytännön tekemisen kautta. Tulevaisuudessa tavoitteena on laajentaa palvelutarjontaa tuottamalla sosiaalista kuntoutusta ja työtoimintaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä tarjota ammatillista tukihenkilötoimintaa ja erityisen osallisuuden tukea vammaisille henkilöille.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilölliset tavoitteet palvelun sisällön ja asiakkaan tarpeen mukaisesti. Tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi arjenhallinnan, toimintakyvyn ja elämänlaadun vahvistamiseen, tai vuorovaikutuksen, osallisuuden ja toimijuuden tukemiseen omassa arjessa. Tuki voidaan toteuttaa eläinavusteisesti, toiminnallisesti tai muilla kuntouttavilla menetelmillä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden perusteella. Eläinavusteinen kuntoutus perustuu tutkittuun tietoon eläinten myönteisistä vaikutuksista ihmisen psyykkiseen, sosiaaliseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Eläinavusteisuus toimii menetelmänä, joka lisää vuorovaikutusta, tunnetaitoja, motivaatiota ja osallisuuden kokemusta.

Eläinkuusikko Oy tekee yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa ja kehittää jatkuvasti palvelujaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on tarjota laadukkaita, eettisiä ja vaikuttavia palveluja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eläinkuusikko oy:n arvoja ovat asiakastyössä:

- Asiakaslähtöisyys ja kunnioitus
- Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin
- Usko tulevaisuuteen ja muutokseen
- Positiivinen palaute
- Huumori

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa Eläinkuusikossa sitä, että kaikki toiminta lähtee asiakkaasta lähtien. Kunnioitus asiakasta kohtaan korostuu esimerkiksi siinä, että asiakkaalta pyydetään suostumus kaikenlaiseen toimintaan ja asiakas saa aina halutessaan kieltäytyä. Lisäksi palveluntarjoaja noudattaa toiminnassa salassapitovelvollisuutta. Asiakkaan omat toiveet huomioidaan toiminnassa ja asiakas

asettaa itse oman tavoitteensa osana työskentelyä. Kuntouttavassa työskentelyssä ja valmennuksessa palveluntuottaja auttaa asiakasta löytämään omia voimavarojaan, joita voidaan käyttää tulevaisuudessa työskentelyn välineinä. Asiakas on aina itsensä paras asiantuntija, joten hänen mielipidettään kysytään useaan otteeseen prosessin aikana. Myös alaikäisten asiakkaiden kanssa on tärkeää osallistaa heidät prosessiin, vaikka toive toimintaan osallistumisesta olisi tullut vanhemmilta tai koululta. Tärkeää on löytää myös auttaa asiakasta löytämään luottamusta voimavaroihin ja kykyihin liittyen, kuten myös muodostettua uskoa tulevaisuuteen ja muutokseen. Tapaamiset eivät saa olla liian vakavia vaan asiakkaan mukaisesti niissä hyödynnetään myös soveltuvaa huumoria. Joskus rehellistä palautetta prosessin takkuamisesta voi olla helpompi antaa ja ottaa vastaan huumorin kautta. Molemminpuolinen avoimuus ja luottamus ovat tärkeitä lähtökohtia kuntoutustyöskentelyssä.

Eläinkuusikko oy:n arvoja ovat eläinavusteisessa työskentelyssä:

- Eläinten fyysinen ja psyykinen hyvinvointi
- Eläimen näkökulma
- Tutkittu tieto eläinten käyttäytymisestä ja oppimisesta

Asiakas, kuten myös työparina toimiva eläin, on oikeutettu poistumaan tilanteesta, jos kokee sen tarpeelliseksi. Asiakas ja eläin saavat itse valita millaisiin harjoituksiin tai toimintoihin he haluavat osallistua. Palveluntarjoaja auttaa asiakasta sanoittamaan omia tunteitaan, mutta sanoittaa asiakkaalle myös eläimen käyttäytymistä ja elekieltä. Työskentelyssä sekä asiakas että eläin huomioidaan kokonaisvaltaisesti eli psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset tarpeet ovat tärkeitä. Kaiken pohjana on työntekijän ammattitaito, jossa korostuvat eläinosaaminen, sosiaalialan osaaminen ja neuropsykiatrinen osaaminen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO – RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

1. Riskin/epäkohdan esille tuonti kirjallisesti tai suullisesti palveluntuottajalle
2. Haittatapahtuman dokumentointi seuranta-asiakirjaan
3. Haittatapahtuman läpikäyminen asianosaisten kanssa; palveluntuottaja ja asiakas, sekä tarvittaessa omaisten ja asiakkaan asioista vastaavan viranomaisen kanssa
4. Tapahtumien syyt selvitetään ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet kirjataan seuranta-asiakirjaan kyseisen tapahtuman kohdalle.
5. Korjaavat toimenpiteet pannaan toimeen ja niistä ilmoitetaan yhteistyötahoille (kuten kunnan sosiaalityöntekijöille) sekä asiakkaille kirjallisesti.

Riskien tunnistaminen

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

Ruusuvuoren työtoimintaan on laadittu riskienhallintasuunnitelma, jossa on kartoitettu erikseen työturvallisuuteen sekä eläinten kanssa toimimiseen liittyvät riskit. Asiakkaat ja asiakkaiden omaiset voivat tuoda esille palvelussa huomaamansa epäkohdat joko yrittäjän käyttämällä palautelomakkeella tai vaihtoehtoisesti nostamalla asiat esille asiakkaan asioista keskustellessa, lähettämällä sähköpostia tai soittamalla yrittäjälle. Epäkohdista voidaan ilmoittaa myös asiakkaan asioita hoitavalle viranomaiselle. Lisäksi ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesti. Ilmoitettuihin epäkohtiin suhtaudutaan vakavasti. Kaikkiin epäkohtiin puututaan heti ja tarvittavat toimenpiteet tehdään, jotta epäkohdat saadaan korjattua. Tämä voi vaatia yrittäjältä esimerkiksi toimintatapojen muuttamista. Jos yrittäjä on hankkinut palvelut alihankintana, keskustele yrittäjä yhdessä alihankkijan kanssa huomatuista epäkohdista. Alihankkijalta yrittäjä vaatii toiminnan muuttamista ja epäkohtien korjaamista välittömästi. Yrittäjä seuraa alihankkijan toimintaa ja varmistaa, että tarvittavat muutokset tulevat käytäntöön. Yrittäjä ottaa yhteyttä asiakkaan asioita hoitavaan viranomaiseen, jos hän huomaa epäkohtia asiakkaan asioita hoitavien muiden palveluntuottajien toimissa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Yrittäjällä on käytössä sähköinen asiakirja seurantaan varten. Jos toiminnassa tapahtuu läheltä piti -tilanne tai haittatapahtuma, kirjataan se kyseiseen asiakirjaan. Yrittäjä seuraa jatkuvasti tilanteiden toistuvuutta ja muuttaa heti toimintaansa, jos huomaa tiettyjen tilanteiden toistuvan. Yrittäjä käsittelee kaikki

haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet itse sekä keskusteleo asiakkaan tai asiakkaiden kanssa tilanteesta. Tarvittaessa myös asiakkaan omaisten tai asiakkaan asioista vastaavan viranomaisen kanssa keskustellaan asiasta. Jos haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne tapahtuu alihankkijan tuottaman palvelun aikana, tehdään samat toimenpiteet, mutta niin, että keskustelussa ovat mukana sekä yrittäjä että alihankkija. Yrittäjä ja alihankkija keskustelevat yhdessä samankaltaisten tilanteiden ehkäisemisestä ja sopivat tarvittut muutokset alihankkijan toimintaan. Asiakas tai asiakkaat saavat pyytäässään kirjatus dokumentin tapahtuneesta ja samalla tiedon siitä, miten he voivat hakea korvausta halutessaan.

Korjaavat toimenpiteet

Seuranta-asiakirjaan kirjataan tapahtuman lisäksi myös ne toimenpiteet, joilla tapahtuneeseen aiotaan jatkossa puuttua. Tapahtumista käydään aina läpi missä, miksi ja miten ne tapahtuivat, jotta niiden syyt saadaa mahdollisimman kattavasti selville. Tämän jälkeen toimintatavat, tilat ja muut mahdolliset tekijät (esimerkiksi eläimen koulutus) mukautetaan niin, ettei vastaavaa pääse sattumaan tulevaisuudessa. Tehdyt toimenpiteet ja muutokset informoidaan asiakkaalle ja/tai palvelun ostajalle sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Kaikki muutokset ja toimenpiteet ilmoitetaan asiakkaalle/asiakkaille sekä yhteistyötahoille. Ilmoitus toimitetaan kirjallisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tanja Paasonen
0405238747
info@elainkuusikko.fi
Hirvenojantie 74, 05400 Jokela

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus?

Yrittäjä tarkastelee omaavontasuunnitelmaa puolivuositain ja tarkastaa sen ajantasaisuuden. Omaavontasuunnitelmaa tarkastellaan aina yhdessä yrittäjän alihankkijoiden kanssa, jotta alihankkijat ovat varmasti tietoisia, jos suunnitelmaan tehdään muutoksia. Omaavontasuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa useammin kuin puolivuositain, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Muutokset voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen tai palvelun laatuun. Omaavontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan asiakkailta ja lähiverkostolta saatu palaute. Omaavontasuunnitelman versiohistoria säilytetään Eläinkuusikon tiedonhallintamallin mukaisesti.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaavontasuunnitelma löytyy yrityksen nettisivuilta ja tarvittaessa yrittäjä toimittaa sen myös kirjallisena asiakkaalle tai yhteistyötahoille. Omaavontasuunnitelma on tulostettuna toimintayksikössä, jotta asiakkaat voivat siihen halutessaan tutustua.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja näin ollen asiakkaan tullessa palvelun asiakkaaksi, on hänelle tehty jo palvelusuunnitelma. Jokaiselle asiakkaalle pidetään tutustumistapaaminen, jolloin asiakasta haastatellaan. Tapaamisessa mukana voivat olla myös asiakkaan omainen ja/tai viranomainen, joka vastaa asiakkaan asioista. Tämän tapaamisen myötä on tarkoitus saada kuva asiakkaasta ja pohtia sekä arvioida yhteistyössä millaisesta työskentelystä asiakas hyötyisi. Samalla päätetään myös miten asiakkaan kanssa työskentely toteutetaan.

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

Asiakas otetaan mukaan alkuhaastattelusta lähtien toiminnan suunnitteluun. Tarvittaessa asiakkaan omaisilta tai esimerkiksi asiakkaan asioita hoitavalta viranomaiselta kysytään myös mielipidettä. Tavoitteena on kartoittaa näiden tietojen avulla mahdollisimman kattavasti asiakkaan tilanne, voimavarat ja haasteet. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa/asioita hoitava viranomainen saa aina esittää näkemyksensä siitä millainen työskentelymuoto olisi sopiva. Toiminnan hyötyjä arvioidaan yhdessä ja samalla suunnitellaan toiminnan toteuttamista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Eläinkuusikko oy ei laadi kokonaisvaltaista hoito- tai palvelusuunnitelmaa vaan sen tekee asiakkaan asioista vastaava viranomainen. Asiakkaalle työstetään kuitenkin suunnitelma, joka koskee Eläinkuusikko oy:n tarjoamaa palvelua. Suunnitelmassa nostetaan esille etenkin asiakkaan tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteet olisi tarkoitus saavuttaa. Suunnitelmassa voidaan nostaa myös esille asiakkaan elämäntilanne, asiakkaan voimavarat ja haasteet sekä muut tukitoimet, joita asiakkaalla on. Tavoitteita arvioidaan asiakkuuden puolivälissä ja asiakkuuden lopussa. Tarvittaessa pohditaan työskentelyn jatkamista ja jatkaessa asiakkaalle laaditaan uusi suunnitelma.

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

Asiakkaan kanssa keskustellaan ensimmäisen tapaamisen aikana, jolloin hänelle kerrotaan erilaisia esimerkkejä toiminnasta sekä kysellään hänen näkemystään siitä, miten hän haluaisi toimia. Lisäksi jokaisen tapaamiskerran aikana kysellään asiakkaan mielipiteitä toiminnasta. Asiakkaan omia toiveita kirjataan ja ylös ne nostetaan esille myös suunnitelmaan. Tarvittaessa suunnitelmaa muokataan niin asiakkaan toiveiden kuin edistymisenkin mukaisesti.

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

Yrityksellä ei ole henkilökuntaa. Eläinkuusikko oy voi ostaa osan palveluista alihankkijoilta, mutta sama alihankkija työskentelee aina saman asiakkaan kanssa asiakkuuden alusta loppuun asti.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Ei koske yrityksen toimintaa.

ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Jokainen asiakas saa itse päättää haluaako osallistua työskentelyyn vai ei. Asiakkuussuhteen aloittaminen on täysin vapaaehtoista kuten myös asiakkuussuhteen aloittaneille asiakkaille sovittuihin tapaamisiin saapuminen. Sosiaalitoimen kautta tulevien asiakkaiden kohdalla on huomioitava, että heillä voi olla velvollisuus osallistua palveluun. Tällöin toiminta suunnitellaan asiakkaan kohdalla niin, että hän kokee palveluun tulemisen kannattavaksi. Toiminnan aikana kaikkien asiakkaiden kohdalla asiakas saa itse sanoa millaisista asioista hän haluaa puhua ja millaisia asioita hän haluaa tehdä. Asiakasta autetaan tarpeen mukaan myös määrittelemään omia rajojaan osana toimintaa eli asiakkaalle kerrotaan, että hän voi aina poistua tilanteesta tai pyytää toiminnan keskeyttämistä. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon toimintaa suunnitellessa ja muokatessa. Asiakkaan osallistumisesta toimintaan tuetaan palvelusopimuksen mahdollistamien puitteiden sisällä esimerkiksi tukemalla asiakkaita julkisen liikenteen käytössä.

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

Asiakas on tasavertainen, mikä ilmenee esimerkiksi toiminnan dialogisuutena ja asiakkaan näkemysten huomioimisena. Asiakas voi myös halutessaan päättää yhteistyösuhteen. Asiakkaalla on täysi itsemääräämisoikeus, johon puututaan vain ja ainoastaan, jos asiakas yrittää vahingoittaa itseään, yrittäjää tai alihankkijaa tai eläintä/eläimiä. Tällaisissa tilanteissa asiakas siirretään tilanteesta pois ja tarvittaessa tapaaminen keskeytetään.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä

kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohtaamisessa korostuu yrittäjän ja alihankkijoiden osaaminen ihmisten kohtaamiseen liittyen ja ymmärrys ihmisten erilaisista piirteistä sekä tuen tarpeesta. Toiminnassa korostuu esimerkiksi vuorovaikutusosaaminen, joka perustuu asiakkaan arvostamiseen, avoimuuteen ja yhteiseen dialogiin. Kaikki mahdolliset epäkohdat voi ilmoittaa yrittäjälle joko kirjallisesti tai suullisesti. Asiakkuuden alussa ilmoitetaan keinot yhteydenottoon. Epäkohdat otetaan vakavasti ja kirjataan ylös. Asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa myös asiakkaan omaisen ja/tai asioita hoitavan viranomaisen kanssa. Yrittäjä dokumentoi tapahtuneen ja siitä käydyn selvittelyn sekä tekee tarvittavat muutokset toiminnassa.

ASIAKKAAN OSALLISUUS

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asiakaspalautetta kerätään asiakassuhteen loppuessa kirjallisesti, mutta koko toiminnan ajan suullisesti. Asiakassuhteen loppuessa asiakkaalle ja tarvittaessa hänen omaiselleen/asioita hoitavalle viranomaiselle toimitetaan yhteenveto käynteihin liittyen ja samassa palautelomake kirjallisesti tai linkki, jonka kautta palautelomakkeen voi käydä sähköisesti täyttämässä. Kaikki palaute otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Toiminnan toteuttamista ja laatua arvioidaan, kuten myös omavalvonnan toteuttamista.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaiden toiveet ja mielipiteet ovat tärkeitä toiminnan kehittämisen osana, kuten myös heidän läheistensä ja viranomaisten vastaavat. Tarvittavia muutoksia tehdään yksittäisen asiakkaan kanssa toimiessa, jos asiakastyöskentely jatkuu. Jokainen palaute käsitellään tarkasti ja toimintaa tai sen osia pohditaan palautteen valossa. Jos kaksi tai useampi asiakas esittää kehittämistoiveita toimintaan liittyen, tarkastellaan toimintaa kattavasti ja tehdään muutoksia toteutukseen liittyen. Tärkeintä on, että toiminta vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan odotuksia ja palvelee asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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.

Muistutuksen vastaanottaja: Tanja Paasonen

Sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula)

Anne Mikkonen / Sosiaali- ja potilasasiavastaava
040 807 4755 sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Susanna Honkala / Sosiaali- ja potilasasiavastaava
040 807 4756 sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Sosiaali- ja potilasvastaavan työtehtävät

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita, potilaita ja heidän läheisiään sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan oikeuksista. Hän auttaa ja ohjaa asiakasta tekemään muistutuksen, kantelun, oikaisuvaatimuksen tai vahinkoilmoituksen sekä neuvoo oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa ja kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä välittää havaintoja palvelujen kehittämiseksi. Hänen tehtävänä on edistää asiakkaiden ja potilaiden asemaa, oikeuksien toteutumista ja hyvää kohtelua kaikissa palvelutilanteissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee hoitoa tai palvelua koskevia päätöksiä, eikä ota kantaa hoitopäätösten sisältöön, vaan toimii riippumattomana neuvonantajana ja oikeuksien tukijana.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Yrittäjä ottaa muistutuksen, kantelupäätöksen tai muun valvontapäätöksen vastaan ja sen jälkeen käsittelee sen huolellisesti. Käsitteilyllä tarkoitetaan sitä, että yrittäjä perehtyy tarkasti asiaan. Sen jälkeen yrittäjä toimittaa kirjallisen vastauksen ja tarvittaessa käsittelee asiaa myös suullisesti asianomaisten kanssa. Koska asiakkaiden toiveet ja odotukset ovat toiminnassa hyvin tärkeitä, käytetään tällaista tilannetta myös toiminnan kehittämisen välineenä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 14 päivää

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden kanssa hyödynnetään erilaisia harjoitteita kaikkien palvelumuotojen osana. Harjoitteet voivat olla toiminnallisia tai luovia, esimerkiksi askartelua, kehonhuoltoa ja musiikkia voidaan hyödyntää toiminnassa. Ulkona liikkuminen ja luonto ovat myös tiiviisti yhteydessä eläinavusteiseen toimintaan. Kaikki toiminta suunnitellaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa liikunta-, kulttuuri- tai harrastustoimintaa tuetaan erikseen esimerkiksi vierailemalla asiakkaan kanssa erilaisissa paikoissa tai auttamalla asiakasta aloittamaan harrastustoiminta.

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

Kaikille asiakkaille tehdään suunnitelma heti asiakassuhteen alkaessa ja suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan tavoitteet. Tavoitteissa avataan erilaiset työskentelymuodot, joilla niiden toteutumista edistetään. Tavoitteiden toteutumista seurataan arvioimalla niitä yhdessä asiakkaan kanssa ja samalla kartoitetaan sitä kokeeko asiakas työskentelymuodot soveltuviksi itselleen. Työskentelyjakson loppuksi tavoitteiden toteutuminen koostetaan yhteen loppuraporttiin.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Työtoimintaan kuuluu päivittäinen lounas ja päiväkahvi. Virkistys- ja hyvinvointitoiminnassa voi olla pieniä tarjoiluja. Muihin palveluihin ei kuulu ruokahuoltoa pääsääntöisesti, mutta satunnaisesti asiakkaiden kanssa voidaan esimerkiksi grillata tai nauttia pientä välipalaa. Tällaisia hetkiä voidaan järjestää poikkeuspäivinä, kuten työskentelyn loppuessa. Asiakkaan kanssa voidaan käydä ravintolassa tai kahvilassa, jos se asiakkaan tavoitteisiin liittyy.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Jos asiakkaan kanssa on tarkoitus ruokailla, selvitetään ruokavaliot ja etenkin ruokavaliorajoitteet etukäteen. Tarvittaessa nämä asiat selvitetään asiakkaan huoltajalta tai asiakkaan asioista vastaavalta viranomaiselta.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Työtoiminnassa muistutetaan asiakkaita riittävästä veden nauttimisesta useita kertoja päivän mittaan. Lounas- ja kahviajat ilmoitetaan selkeästi ja valvotaan, että kaikki tulevat syömään. Asiakkaiden kohdalla tarkastellaan, että ruoka varmasti maistuu ja kaikki syövät riittävästi päivän kulutukseen nähden. Muut asiakastapaamiset ovat kohtuullisen lyhyitä, joten ravinnon ja nesteen saannin seuraaminen ei yleensä kuulu niihin. Poikkeustapauksissa, kuten liikunnallisissa suorituksissa ja helteellä, varmistetaan, että

asiakas juo tarpeeksi vettä. Lisäksi sellaisten asiakkaiden kanssa, joilla on syömisen ja/tai juomisen kanssa erityisiä haasteita, kiinnitetään asiaan huomiota tarvittaessa myös tapaamisten aikana.

Hygieniakäytännöt

Siivoussuunnitelma on nähtävillä ja siinä on tarkemmin eritelty siivoukseen liittyvät käytänteet. Lisäksi toimintaan liittyen on työstetty riskikartoitus, jossa huomioidaan myös hygieniakäytänteet.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Asiakastapaamisten aikana noudatetaan hyvää käsihygieniaa etenkin silloin, kun ne tapahtuvat sisätiloissa. Asiakkaan pyynnöstä käytetään kasvomaskeja. Tarjolla on aina kertakäyttöisiä käsipyyhkeitä ja käsidesiä asiakkaalle ja palveluntarjoajalle. Ulkotyöskentelyn jälkeen asiakkaat ohjataan sisälle WC-tiloihin pesemään kädet. Sisätilat puhdistetaan asiakastapaamisten jälkeen soveltuvilla pesuaineilla. Ulkotiloista siivotaan päivittäin eläinten ulosteet. Toiminnassa mukana olevat eläimet ovat eläinlääkärin tarkastamia ja lisäksi ne saavat säännöllisesti loishäädöt. Ihmisten kohdalla otetaan huomioon esimerkiksi immunitettia alentavat sairaudet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kosketuspinnat pyyhitään asiakastapaamisen jälkeen ja säännöllisesti tilat myös imuroidaan sekä mopataan. Siivoukseen tarvittavat välineet pidetään puhtaina ja esimerkiksi siivousliinat pestään kotitalouskäyttöön tarkoitettussa pyykkikoneessa. Palveluntarjoaja huolehtii myös omien vaatteidensa puhtaudesta vaihtamalla ne tarpeeksi usein ja pesemällä ne riittävän korkeassa lämpötilassa. Eläinten kanssa työskennellessä vaatteet likaantuvat helposti.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yrittäjällä ei ole henkilökuntaa, mutta alihankkijoiden kanssa on sovittu yhdessä siivouskäytänteistä ja pyykkihuollosta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Palveluntarjoajan palveluihin ei kuulu suunhoito tai kiireetön sairaanhoito. Palveluntarjoaja antaa ensiapua ja soittaa tarvittaessa ambulanssin tai kuljettaa asiakkaan lähimpään terveyskeskukseen, jos asiakkaalle sattuu sairauskohtaus, tapaturma tai muu sairaanhoitoa vaativa tapahtuma.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ei kuulu palveluntarjoajan palveluihin.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Kuka vastaa lääkehoidosta?

Ei kuulu palveluntarjoajan palveluihin.

Monialainen yhteistyö

Palveluntarjoaja tekee pyydettyä ja tarpeen mukaan yhteistyötä muiden asiakkaan kanssa toimivien tahojen kanssa. Palveluntarjoaja voi kirjoittaa lausuntoja ja/tai osallistua asiakkaan asioita koskeviin palavereihin. Palveluntarjoaja toimittaa loppuraportin asiakkaalle, mutta myös viranomaiselle, joka vastaa asiakkaan asioista. Loppuraportti käydään läpi suullisesti ja kirjallisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Tiloihin liittyen palveluntarjoaja on tehnyt turvallisuus- ja pelastussuunnitelman sekä sitoutunut ilmoittamaan palo- ja muista onnettomuusriskeistä. Käytettävät tilat tarkistetaan ennen asiakastapaamisia ja niiden jälkeen. Kaikki tiloissa toimivat henkilöt (esim. alihankkijat) ovat tietoisia tilojen tarkastamisen vaatimuksesta sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta.

HENKILÖSTÖ

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Eläinkuusikko oy:n yrittäjä on Tanja Paasonen eikä yritykseen kuulu muuta henkilökuntaa. Paasonen on ammatiltaan sosionomi (YAMK), ammatillinen opettaja (AmO), eläinten kouluttaja (at), eläinavusteinen valmentaja ja ratkaisukeskeinen lyhytterapeutti. Eläinkuusikko oy toimii yhteistyössä eri yrittäjien kanssa ja sillä on alihankkijoita palveluihin liittyen.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Tarjotuissa palveluissa ei käytetä sijaisia.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/ lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa? Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Ei koske yritystä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Ei koske yritystä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen? Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Ei koske yritystä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Ilmoitettuihin epäkohtiin suhtaudutaan vakavasti. Kaikkiin epäkohtiin puututaan heti ja tarvittavat toimenpiteet tehdään, jotta epäkohdat saadaan korjattua. Tämä voi vaatia yrittäjältä esimerkiksi toimintatapojen muuttamista. Jos yrittäjä on hankkinut palvelut alihankintana, keskustele yrittäjä yhdessä alihankkijan kanssa huomatuista epäkohdista. Alihankkijalta yrittäjä vaatii toiminnan muuttamista ja epäkohtien korjaamista välittömästi. Yrittäjä seuraa alihankkijan toimintaa ja varmistaa, että tarvittavat muutokset tulevat käytäntöön. Yrittäjä ottaa yhteyttä asiakkaan asioita hoitavaan viranomaiseen, jos hän huomaa epäkohtia asiakkaan asioita hoitavien muiden palveluntuottajien toimissa.

TOIMITILAT

Tilojen käytön periaatteet

Eläinkuusikko oy:n toimitilat (Ruusuvuori) on esitelty erillisessä liitteessä. Yrittäjän asuntoa ei käytetä asiakastilana. Asiakkaiden kanssa työskennellään toimistossa, pajassa, vintillä, ladossa sekä aasien aitauksessa, tallissa ja katoksessa. Aasit voivat vieraila hallissa työskentelemässä asiakkaiden kanssa ja koirat voivat kulkea eri tiloissa mukana. Tarvikkeita haetaan eläintarvikevarastosta ja heinävarastosta. Asiakkaat pääsevät käyttämään sosiaalituloja ja taukotilaa sekä ahjoa, jossa on mahdollisuus grillaukseen. Tilat ovat osittain esteettömiä ja osaan tiloista pääsee kulkemaan pyörätuolilla. WC-tila on esteetön.

Teknologiset ratkaisut

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

Ei käytössä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ei koske yrityksen toimintaa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yritykselle ei kuulu apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus tai huolto.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Jos asiakkaalla on tarve laitteelle/laitteille/tarvikkeelle/tarvikkeille, kuljettaa hän niitä tarvittaessa mukana myös palveluissa. Palveluntarjoaja sitoutuu kirjaamaan laitteiden puutteet ja epäkohdat ylös vaaratilanelomakkeeseen, jos havaitsee niitä palveluiden aikana. Asiakkaan tulee kuitenkin viedä itse asiaa eteenpäin tämän jälkeen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Aiemman asiakastyön pohjalta palveluntarjoajalla on kattava kokemus kirjaamisesta, koska palveluntarjoaja on työskennellyt esimerkiksi päihdesairaalassa. Palveluntarjoaja opastaa alihankkijoita kirjaamiseen ja kaikkien alihankkijoiden kanssa sovitaan yhteinen kirjaamistapa. Kirjaamiskäytänteistä ylläpidetään ohjetta yhtenäisen kirjaamisen varmistamiseksi.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokaisen asiakastapaamisen loppuun tai jokaisen työpäivän loppuun jätetään aikaa asiakaskirjaamiselle. Näin kirjaamiset tulee tehtyä viipymättä, mutta myös siten, että asiat ovat vielä tuoreessa muistissa. Tarvittaessa tapaamisen aikana kirjoitetaan lyhyet muistiinpanot, jos esille nousee asioita, jotka pitäisi erityisesti muistaa. Asianmukainen kirjaaminen varmistetaan noudattamalla hyvää kirjaamistapaa, johon kuuluu riittävä tarkkuus kuvailussa esimerkiksi asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen liittyen.

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

Eläinkuusikko oy:lla on asiakasrekisteriseloste ja tietosuojaseloste. Molemmat säilytetään pilvipalvelussa, josta palveluntarjoajalla on yrityskäyttöön tarkoitettu versio. Pilvipalvelu on suojattu salasanalla ja vain palveluntarjoajalla sekä alihankkijoilla on pääsy kyseiseen pilvipalveluun. Mitään henkilötietoja ei säilytetä paperimuodossa eikä tallenneta tietokoneelle.

Tietosuoja ja asiakastietojen käsittely

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

Eläinkuusikko oy:lla on asiakasrekisteriseloste ja tietosuojaseloste. Molemmat säilytetään pilvipalvelussa, josta palveluntarjoajalla on yrityskäyttöön tarkoitettu versio. Pilvipalvelu on suojattu salasanalla ja vain palveluntarjoajalla sekä alihankkijoilla on pääsy kyseiseen pilvipalveluun. Mitään henkilötietoja ei säilytetä paperimuodossa eikä tallenneta tietokoneelle. Omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä seurataan toimialaan liittyviä lainsäädännön, asetusten, ohjeistuksien ja määräysten muuttumista ja kehittymistä.

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

Kaikki alihankijat ja toimintayksikössä työskentelevät henkilöt perehdytetään ajantasaiseen tietosuojalainsäädännön mukaiseen henkilötietojen käsittelyyn sekä tarvittaessa palvelutilaajan määrittelemiin henkilötietojen käsittelyohjeisiin. Toimintayksikössä työskenteleville henkilöille järjestetään säännöllisesti tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Miten varmistetaan, että palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia järjestelmiä?

Asiakastietojärjestelmäksi valitaan ainoastaan Valviran hyväksymä asiakastietojärjestelmä, joka on liitettävissä Kanta-palveluihin. Asiakastietojärjestelmän vaatimustenmukaisuus tarkistetaan Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Toiminta tietosuoja- ja tietoturvaloukkauksissa

Mahdolliset tietoturvaloukkaukset raportoidaan tietosuojavastaavalle, joka arvioi tilanteeseen liittyvät jatkotoimenpiteet. Jos kyseessä on palvelutilaajan tietoihin kohdistuva tietoturvaloukkaus, siitä ilmoitetaan viipymättä palvelutilaajalle. Tietoturvaloukkauksen kohdistuessa asiakastietojärjestelmään toimitaan alihankintasopimuksen mukaisesti.

Tietopyynnöt

Asiakkailla on oikeus tarkistaa omat tietonsa. Asiakkaan tarkistupyynnön kohdistuessa palvelutilaajan tietoihin, toimitaan palvelutilaajan ohjeiden mukaisesti. Sivullisten osapuolien tietopyynnöt käsittelee tietosuojavastaava.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta

Käyttöoikeudet järjestelmään jaetaan tarveperustaisesti huomioiden palvelutilaajan ohjeistukset. Käyttöoikeudet rajoittuvat ainoastaan sellaisten henkilöiden henkilötietoihin, joiden kanssa käyttöoikeuksien haltija tosiasiaassa työskentelee. Käyttöoikeuksia hallinnoi tietosuojavastaava.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tanja Paasonen, 0405238747, info@elainkuusikko.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Eläinkuusikko oy on varautunut riskienhallintaan ja toiminnan kehittämiseen saamansa palautteen perusteella. Tavoitteena on saada jatkuvasti tietoa palvelun laadusta ja asiakasturvallisuudesta asiakkailta, asiakkaiden läheisiltä ja viranomaisilta. Jos palveluntarjoaja kuulee epäkohdista tai kehittämistarpeista, tekee hän suunnitelman asian kuntoon saattamisesta. Palveluntarjoaja toteuttaa myös omavalvontaa.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

-

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Jokela 20.3.2026

Allekirjoitus: Sähköisesti