

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

KOTKAN KORTTELIKOTIYHDISTYS RY 2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kotkan Korttelikotiyhdistys ry Y-tunnus 1534103-5

Hyvinvointialue Kymenlaakso

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi: Kymenlaakson hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Kotkan Korttelikotiyhdistys ry

Katuosoite: Taruraitti 2

Postinumero: 48350

Postitoimipaikka: Kotka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kuntouttava työtoiminta, 66 paikkaa/v, niin, että yhtä aikaa ei ole enempää kuin 30 valmentautujaa.

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Yksityisten palvelujen antajien rekisteri, kuntouttava työtoiminta

Toiminnanjohtaja Lea Helttunen.

Puhelin +358 440903035

Sähköposti lea.helttunen@korttelikoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Yksityisten palvelujen antajien rekisteri, alihankintaa ei ole

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 8.8.2022

Palveluala, joka on rekisteröity.

Kuntouttava työtoiminta.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvonta suunnitelma on tehty koko ohjaavan henkilöstön kanssa syksyllä 2022 ja tarkistettu syyskuussa 2024

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toiminnanjohtaja Lea Helttunen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Henkilöstön kokouksissa kuukausittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

www.korttelikoti.fi

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

- Korttelikotiyhdistys on yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon asukasyhdistys. Toimimme yhteistyössä alueiden asukkaiden, viranomaisien ja eri järjestöjen kanssa kestävän kehityksen hengessä. Ylläpidämme Kotkan alueella viittä matalan kynnyksen kohtaamispaikkaa, jotka ovat tarkoitettu kaikille alueen asukkaille.
- Olemme Kuntouttavan työtoiminnan ilmoituksen varainen palveluntuottaja
- Tarjoamme pitkään työelämän ulkopuolella oleville valmennusta ja sosiaalista vahvistumista kohti työllisyyttä, koulutusta ja itseohjautuvampaa elämää.
- Autamme pienituloisia ja syrjäytyneitä tai sen uhan alla olevia löytämään yhdessä keinoja selviytyä, tuntea iloa ja ihmisarvoa

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Kotkan Korttelikotiyhdistys ry:n arvot:

- Ihmisen kunnioittaminen
- Yhdenvertaisuus ja syrjinnän ehkäisy

- Sosiaalinen vahvistaminen
- Yhteisöllinen ja hyvinvoiva Kotkan Korttelikotiyhdistys ry
- Vastuullinen yhteistyö ja kumppanuus

Kotkan Korttelikotiyhdistys ry:n toimintaperiaatteet ovat:

- Yksilöllisyys
- Yhteisöllisyys ja sosiaalinen vahvistaminen
- Luottamuksellisuus
- Ratkaisukeskeisyys
- Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys
- Vastavuoroinen vastuullisuus työyhteisön, asiakkaiden, valmentautujien ja verkoston kesken

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän

omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien tunnistaminen

Lea Helttunen, toiminnanjohtaja vastaa työnantajan ominaisuudessa työpaikan kokonaisturvallisuudesta.

Korttelikotien esihenkilöt, remontointipajalla Jarkko Niskanen ja Kumpuustalo Viikarilla Harri Virtanen vastaavat oman kohtaamispaikkansa turvallisuudesta ja henkilökunnan perehdyttämisestä turvallisuusasioihin.

- Riskien kartoitus kerran vuodessa
- Tilojen lukitus ja sähkölaitteiden turvallisuus/käyttö ja perehdyttäminen
- Paloturvallisuus, sammutuspeitteet, vaahtosammuttimet/huolto, palo-ohälyttimien toiminnan tarkistaminen
- Vaarallisten kemikaalien turvallinen käyttö ja sen perehdyttäminen
- Hätäensiavun osaaminen
- Tilojen ja hätäuloskäyntien turvallisuus ja esteetön kulku
- Mahdollisista vioista ilmoittaminen taloyhtiölle
- Omaavat oikean asenteen turvallisuutta kohtaan
- Tietävät ja osaavat oikeat alkutoimenpiteet erityyppisissä häiriötilanteissa
- Varautuvat erityyppisiin häiriötilanteisiin
- Noudattavat kiinteistökohtaisia turvallisuusohjeita
- Ilmoittavat havaitsemistaan puutteista ja vioista

Kohtaamispaikat sijaitsevat kerrostaloissa ja taloyhtiöt ja niiden isännöitsijät vastaavat varsinaisesta pelastussuunnitelmasta. Esihenkilöillä on isännöitsijöiden antamat tunnukset kunkin Korttelikodin kerrostalon pelastussuunnitelmaan. Pelastussuunnitelma on myös perehdytyskansiossa ja kaikki uudet valmentautajat tutustuvat siihen ja heidän kanssaan tehdään ”Turvallisuuskävely”.

Kohtaamispaikkojen tilat ovat tarkoitettu kaikille alueen asukkaille matalla kynnyksellä.

Poikkeuksista vastaa ja tiedottaa toiminnanjohtaja.

Tilat ovat päihteettömät, mahdolliset päihtyneet henkilöt ohjataan ystävällisesti ulos ja toivotetaan tervetulleiksi selvinpäin.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Kotkan Korttelikotiyhdistys ry:n turvallisuusasiakirja ohjeineen löytyy TEAMS/KORTTELIKOTI/TURVALLISUUS
- Korttelikotien ja Kumppanuustalo Viikarin perehdytyskansiosta löytyy tilojen päivitetyt pelastussuunnitelmat ja ohjeet uusien työntekijöiden/valmentautujien turvallisuuskävelystä
- Poistumisturvallisuusohje
- Kiinteistöjen turvallisuusohjeet
- Palotarkastuspöytäkirjat

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Korttelikodissa on käytössä ohje epäasiallisen kohtelun varalle, se käydään läpi perehdytyspäivässä ja jokainen allekirjoittaa lomakkeen, jossa todetaan että kyseinen lomake on luettu ja ohjeen noudattamiseen sitoudutaan omalla allekirjoituksella [TOIMINTA-OHJE HÄIRINNÄN JA EPÄASIALLISEN KOHTELUN VARALLE \(003\).doc](#)

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

1. Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
2. Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
3. Keskustelkaa esihenkilön kanssa tilanteesta.
4. Tutkikaa yhdessä, mitä työpaikan omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
5. Sopikaa, miten asiassa edetään.
6. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä toiminnanjohtajan kautta aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
7. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaat ja omaiset ilmoittavat epäkohdat Korttelikotien esihenkilöille ja kumppanuustalo Viikarilla Harri Virtaselle, (turvallisuusvastaava), jotka puolestaan tuovat asiat toiminnanjohtajan ja kuntouttavan työtoiminnan vastaavalle valmentajalle. Henkilökunnalla on mahdollisuus tuoda asioita (läheltä piti, tai poikkeamia) esille henkilökunnan kokouksissa, joita pidetään vähintään kuukauden välein.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Henkilöstö tuo asian välittömästi toiminnanjohtajalle ja kuntouttavan työtoiminnan vastaavalle valmentajalle, jotka ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiat kirjataan, raportoidaan kokouksen muistioihin, jotka ovat tallennettuna Taruraitti 2 lukolli-
sessa kaapissa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittatapahtumien seuranta ja kirjaaminen tapahtuu kokouksissa kuukauden välein tai kiireellisissä asioissa yhteisen teams kanavan kautta ja s. postilla.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

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

Henkilökunnan kokouksissa kuukauden välein tai kiireellisissä asioissa yhteisen teams kanavan kautta ja sähköpostilla.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuntouttavan työtoiminnan valmentautujille tehdään alkuhaastattelussa yksilöllinen tavoitesuunnitelma jaksolleen. Tavoitesuunnitelmassa kartoitetaan kielitaito, ajokortti, koulutus, kurssit, työkokemus, elämäntavat, toimintakykyarvio/mahdolliset rajoitteet, työnhakutaidot, tietotekniikkaosaaminen, urasuunnitelmat, työpaikkahaut, jakson tavoitteet ja miten toteutetaan. Tavoitesuunnitelma allekirjoitetaan paperisena, se on samalla lupa vaihtaa tietoa lähettävän tahon kanssa valmentautujan asioissa. Tavoitesuunnitelma lähetään valmentautujan sosiaaliohjaajalla Kymenlaakson hyvinvointialueen monialaiseen työelämäpalveluun. Tavoitesuunnitelma tallennetaan pilveen. Ensimmäinen keskustelu on kahden viikon kuluessa aloituksesta. Edistymistä seurataan tavoitteiden mukaisesti ja tavoitteet kirjataan asiakasohjausjärjestelmä Walmuun. Kirjaaminen tapahtuu yhdessä valmentautujan kanssa. Henkilöstö on käynyt INTO RY:n kirjaamiskoulutuksen. Tavoitesuunnitelma on vain niiden henkilöiden käytössä, jotka osallistuvat henkilön valmennukseen. Tiedot poistetaan pilvestä, kun jakso loppuu ja loppuraportti jaksosta on kirjattu ja tiedot lähetty sosiaaliohjaajalle.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytämme työterveyslaitoksen kykyviisaria, joka jatkossa löytyy työmarkkinatorilta, jossa sitä voi käyttää anonymisti. Tarvittaessa käytössä on myös **Audit**(Alkoholin käytön riskit).

Noudatamme ja kunnioitamme valmentujiemme itsemääräämisoikeutta. Vaikka jakson tavoitteena ensisijaisesti on aina työllistyminen tai opiskelu, valmentautuja itse ja hänen yksilölliset voimavaransa määrittävät tahdin ja keinot.

Jos valmentautujan voinnissa tai käytöksessä tapahtuu muutoksia, osaamme ohjata hänet saamaan apua oikeaan tahoon ja teemme tässä yhteistyötä, neuvotellen myös hänen sosiaaliohjaajansa kanssa.

Sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon toiminnasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi lähettää muistutuksen myös hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi tai Kotkantie 41, 48210 Kotka.

Valmentautujalla on oikeus:

- laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää
- saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen asiassaan
- saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi sosiaalihuollon toteutuksessa
- saada tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja
- tehdä muistutus huonosta palvelusta ja kohtelusta

Sosiaali- ja potilasasiamies Pirkko Haikara

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

Puhelinnumero: 040 728 7313

Sähköpostiosoite on muotoa: etunimi.sukunimi@socom.fi

- Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä, jos asiakas on epätietoinen, onko hän saanut sellaisia sosiaalihuollon palveluja, jotka hänelle kuuluvat.
- Omainen miettii, saako läheinen tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia.
- Sosiaalihuollon työntekijä tai hänen esimiehensä on asiakkaan mielestä toiminnut epäasiallisesti.

- Asiakas ei ymmärrä tehtyjä päätöksiä, sopimuksia tai laskelmia
- Asiakas käyttää sosiaalipalveluja ja pohtii omaa asemaa
- Asiakas haluaa saada puolueetonta tietoa eri lakien soveltamisesta ja asuinkuntien käytännöistä sosiaalihuollossa
- Asiakas haluaa tietää oikeuksistaan asiakkaana

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Kotkan Korttelikotiyhdistys ry:n toimintaa ohjaavat jo edellä mainitut arvot ja toimintaperiaatteet, jotka ovat yhdessä mietittyjä, niiden merkitystä mietitään säännöllisesti isoissa henkilökunnan kokouksissa. Ne kuuluvat myös perehdytysprosessiin. Lisäksi meillä on jo aiemmin mainittu toimintaohje epäasiallisen kohtelun varalta, johon sekä ohjaava henkilökunta että valmentautajat perehtyvät ja sitoutuvat sen noudattamiseen allekirjoituksellaan.

Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, kohde ottaa asian esiin ensin kyseisen henkilön kanssa, ellei pysty, hän vie asian esihenkilölle, joka alkaa välittömästi asiaa selvittämään ratkaisukeskeisellä otteella. Ellei asia selviä, esihenkilö tuo asian toiminnanjohtajalle, jonka johdolla asia selvitetään kutakin osallista kuunnellen. **Asiasta tehdään kaikkia osapuolia tyydyttävä päätös, joskus seurauksena on suullinen huomautus, jos toistuvaa, kirjallinen varoitus ja jos epäasiallinen kohtelu on ollut vakavaa/törkeää työsuhteen tai valmennussuhteen päättäminen.** Lähtökohtana meillä kuitenkin jo alkujaan on se, että työyhteisössä ohje epäasiallisen kohtelun varalle toimii ennaltaehkäisevänä toimintaohjeena, joka edesauttaa hyvän ja sallivan työilmapiirin muodostumista.

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

Katso edellä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Valmentautujille pidetään yksiköissä viikoittain talopalavereja, joiden yhteydessä palautetta kysytään, lisäksi vähintään kerran vuodessa yksiköittäin pidetään ns. kehittämispäivä, jonka yhteydessä valmentautajat vastaavat kirjallisesti palautekyselyyn.



Korttelikotien
kehittämispäivien kc

Ohessa vuoden 2022 yhteen veto

Kohtaamispaikkojen ja kotihoitopajan asiakkaat vastaavat kerran vuodessa palautekyselyyn, jonka tulos koostetaan toimintakertomukseen, joka on saatavilla kaikissa korttelikodeissa sekä kotisivuilla.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Palautteisiin reagoidaan aina. Toiveita ja kehitysehdotuksia koetetaan toteuttaa mahdollisuuksien mukaan, tyytyväinen asiakas on kaiken toiminnan perusta.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kaikille valmentautujille tehdään kirjallinen allekirjoitettu tavoitesuunnitelma, joka on samalla myös lupa tietojen vaihtoon kuntouttavan työtoiminnan tilaajan suhteen. Oma työhönvalmentaja merkitään siihen. Vastaava kuntouttavan työtoiminnan valmentaja tapaa myös säännöllisesti valmentautujiaan.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito-tilaustaso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaanapito-tilaustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Tilat siivotaan päivittäin noudattaen yleisiä siivousohjeita ja aseptista työjärjestystä noudattaen, infektioiden torjunnan kannalta erityisesti kosketuspinnat pyyhitään ja wc-tilat siivotaan tarvittaessa 2 x päivässä.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Lea Helttunen, lea.helttunen@korttelikoti.fi 044 0903035

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvällä käsihygienialla, oikealla yskimis- ja aivastustekniikalla, sairaana ei tulla töihin, riittävät välimatkat esim. koronan aikana, kasvomaskit, riskiryhmien suojaus ja ajantasaiset ohjeet sekä poissaolokäytännöt, hyvä siivous ja hygienia

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

- Jos sisäilmassa poikkeamia, henkilöstö aloittaa sisäilmapäiväkirjan pidon, johon kirjataan mahdolliset oireet
- Valaistukset työpisteissä on käyty läpi, ja ne ovat kunnossa
- Riskien kartoituksella olemme saaneet muut asiat kuntoon

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Kohtaamispaikoissa käy säännöllisesti Kotkan ympäristökeskuksen viranomainen, Oiva-raportit ovat kunnossa, Kohteisiin tehdään säännöllisesti palotarkastukset ja taloyhtiöiden isännöitsijöiden kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä, mm. riskienkartoituksessa esiintyvien puutteiden osalta.

7.ASIKASTURVALLISUUS

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kotkan Korttelikotiyhdistys ry

(OID-tunnus 1.2.246.10.15341035.10.1)

Tuotettavat palvelut:

Palvelua tuotetaan seuraavissa yksiköissä:

Korttelikoti Muorikka, Taruraitti 2, Kotka

Korttelikoti Naapuri, Korkeavuorenkatu 14, Kotka

Korttelikoti Ratikka, Isännänraitti 3, Kotka

Remontti/Kierrätyspaja Remppa, Merikatu 1, Kotka

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Kuntouttava

työtoiminta: 66 asiakaspaikkaa

Lisätiedot: Asiakaspaikat: Muorikka 18,

Naapuri 16, Ratikka 18, Remppa 8, Viikari 6

ESAVI/23911/2022

Henkilökunnan määrä yhteensä: 10,45

Toimintayksikön johtaminen

Vastuuhenkilö ja muu toimintayksikön hallinnollinen työ

yhteensä: 0,85

Hoito-, kasvatus- ja kuntoutushenkilöstö

yhteensä: 9,60

- Omat: 9,60 ja ostopalvelut: 0,00

Tuki- ja muissa tehtävissä toimiva henkilöstö

yhteensä: 0,00

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Osaaminen ja koulutus täytyy olla suhteessa työtehtävään, lomat suunnitel-
laan tarkasti, henkilökunta sijaistaa pääosin toinen toisiaan, jolloin yhdis-
tyksen toimintatavat yms. ovat jo tuttuja. Esihenkilöitä sijaistaa yksi osaava
tuttu sijainen. Osaamista on myös valmentautujilla(työllistetyt) ja heitä voi
käyttää lyhytaikaisiin sijaistuksiin suunnitellusti.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten,
että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Työnkuvat ovat tarkat ja selkeät, sekä vastuut määritelty. Koko työyhteisö
auttaa toinen toisiaan tarvittaessa ja resurssia on myös valmentautu-
jissa(työllistetyt).

7. HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijät haastatellaan ennen työsuhteen alkua, ohjaavalla henkilökun-
nalla on riittävä kielitaito. Valmentautujilla(työllistetyt) ei aina ole riittä-

vää kielitaitoa, mutta kielitaidon kehittyminen jakson aikana on yksi pääta-
voitteista. Käytössä on kantasuomalainen/maahanmuuttaja parityöskentely
malli_

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Ohjaavalla henkilöstöllä tulee olla ja on oman alansa ammatillinen tutkinto,
sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten ammattihenkilörekisteri tarkiste-
taan.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtä-
viinsä?

Haastattelemalla ja tarkistamalla todistukset ja ammattihenkilörekisteri
sekä olemalla tarv. yhteydessä ed. työnantajiin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksi-
kössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Joh-
tamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toiminta-
kulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja
toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työnteki-
jöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuu-
desta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täyden-
nyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja
omavalvonnan toteuttamiseen?

Uudet työntekijät aloittavat työnsä perehdytyspäivällä, jossa käydään läpi
koko organisaation rakenne, työelämän pelisäännöt, lakisääteiset asiat,

poissaolokäytännöt, vaitiolovelvollisuus, toimintaohje epäasiallisen kohtelun varalle, asiakaspalvelun perusteet, viestintä, painopistealueet ja omavalvonta. Tämän lisäksi he saavat henkilökohtaisen perehdytyksen työhönsä omassa yksikössään, työtä räätälöidään yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Henkilökuntaa kokoontuu ns. isoihin kokouksiin vähintään kahden kuukauden välein, ja tässä kokouksessa arvioidaan aina myös omavalvonnan toteutumista, läheltä piti tilanteita ja kehitysehdotuksia -

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Toiminnanjohtaja välittää sähköpostitse tietoa koulutusmahdollisuuksista jatkuvasti, opiskelu ja kurssit ovat suotavia ja esim. tälle vuodelle on suunniteltu ohjaustyössä olevalle henkilöstölle työvalmentajan erikoisammattitutkinto.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista

Tilojen käytön periaatteet

Kohtaamispaikkojen tilat ovat yhteisiä, mutta niissä kaikissa on mahdollisuus suljettuun rauhalliseen tilaan työhönvalmennusta tehtäessä.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Käytössä on vain ensiapuvälineitä ja verenpainemittareita . Anne Ranta

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastiedot ovat salatussa pilvipalvelussa ja kullakin ohjaajalla on pääsy vain tarvitsemiinsa tietoihin. Kirjaaminen tapahtuu valmiille lomakkeille ja aina niin, että myös valmentautuja itse voi lukea itsestään kirjatut asiat. Kuntoutavassa työtoiminnassa kirjaaminen tapahtuu Walmuun. Tätäkin työtä ohjaavat meidän arvomme. Lisäksi käytämme Into ry:n ja työllisyysverkoston kirjaamiskoulutuksia hyödyksi. Jokainen työntekijä perehdytetään henkilökohtaisesti ja yksilölliseen tahtiin huomioiden kaikki salassapito yms. kirjaamisen lainsäädäntöön liittyvät asiat.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kannettava tietokone ja pääsy pilvipalveluun on kaikilla ohjaavaan henkilöstöön kuuluvalla ja kirjaaminen tapahtuu yhdessä valmentautujan kanssa

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



TIETOTURVASELVIT
YS 2023.docx

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

Heidän kanssaan käydään tietosuoja selvitys läpi, tunnuksia pilvipalveluun annetaan vain harkiten.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Harri Virtanen, harri.virtanen@korttelikoti.fi, 040 844 6264

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilöstön Isoissa kokouksissa käydään riskien hallinnan prosessi systemaattisesti läpi kahden kuukauden välein.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Kotkassa 29.9.2024

Allekirjoitus:

Lea Heltunen