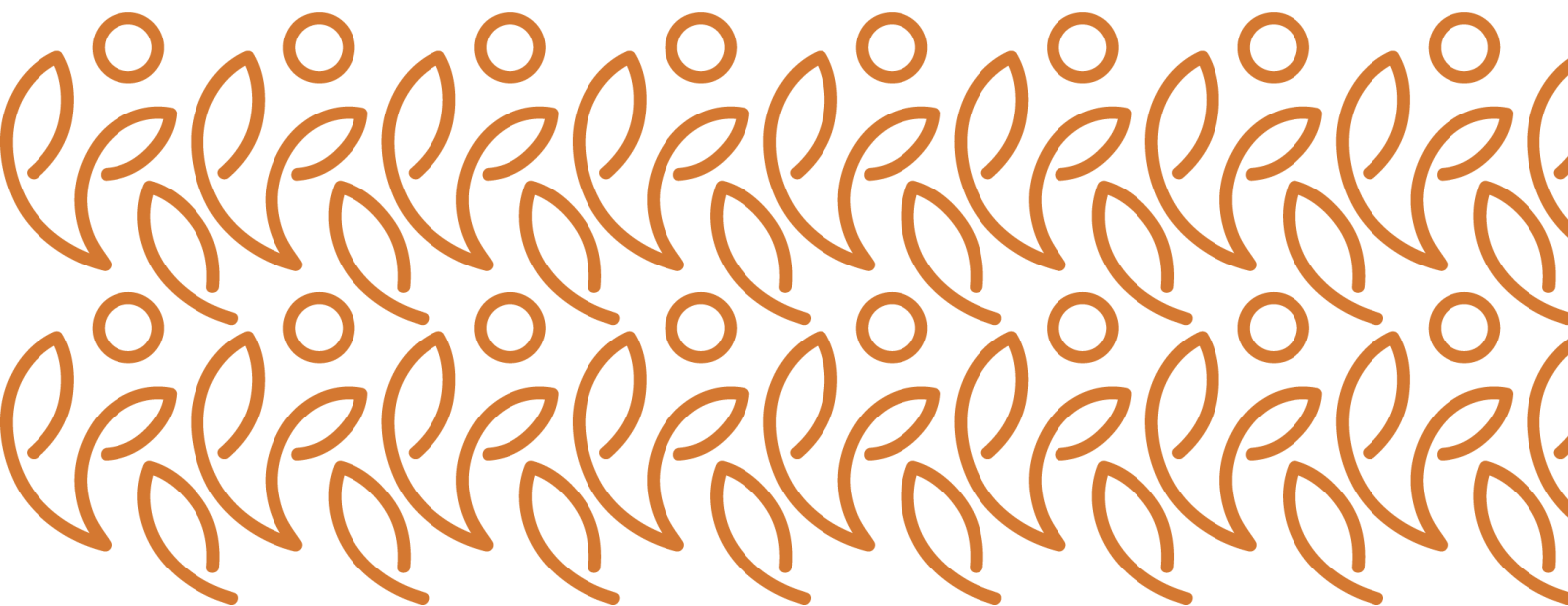


# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Paja66, Alavus

8425-2024-0



## Sisällys

1	Johdanto.....	3
2	Palveluntuottaja.....	4
2.1	Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot .....	4
2.1.1	Palveluntuottaja perustiedot.....	4
2.1.2	Toimintayksikön perustiedot.....	4
2.1.3	Palvelut ja toimintaperiaatteet.....	4
2.1.4	Toiminta-ajatus ja arvot .....	6
2.2	Asiakasturvallisuus .....	8
2.2.1	Vastuu palveluiden laadusta .....	8
2.2.2	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	8
2.2.3	Muistutusten käsittely .....	13
2.2.4	Henkilöstö.....	13
2.2.5	Monialainen yhteistyö .....	15
2.2.6	Toimitilat ja välineet.....	15
2.2.7	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
2.2.8	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	18
2.2.9	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	21
2.3	Riskienhallinta.....	21
2.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	21
2.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	24
2.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	27
2.4	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	27
2.4.1	Toimeenpano .....	27
2.4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	28

## 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveystalouden valvontalain (741/2023) mukaisesti palvelun tuottajan on laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma (Valvira määräys 1/2024 Dnro V/42106/2023 8.5.2024).

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvontasuunnitelma on työväline, joka ohjaa yksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omia käytäntöjä ja menetelmiä, joilla varmistetaan toiminnan lainmukaisuutta ja turvallisuutta, palveluiden laatua sekä varmistetaan asiakkaiden tarpeita vastaavien palveluiden toteutuminen.

Omavalvonnalla seurataan ja arvioidaan omaa toimintaa, kuullaan asiakkaiden palautetta ja otetaan saatu palaute huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvonta on ensisijaista valvontaviranomaisten valvonnan toimiin nähden.

Omavalvonnalla tavoitellaan epäkohtien ilmenemisen ennaltaehkäisyä, puutteiden ja epäkohtien sujuvaa korjaamista siten, että valvontaviranomaisten jälkikäteisen valvonnan tarvetta ja puuttumista ei tarvittaisi.

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu Alavuden Paja66:n esihenkilö, henkilökunta sekä asiakkaat niin halutessaan.

## 2 Palveluntuottaja

### 2.1 Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot

Paja66 Alavus sijoittuu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatiossa Perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialueen Työikäisten palvelualueelle, Työllistymistä ja osallisuutta edistävien palvelujen palveluyksikköön.

Palveluyksikköjohtaja Marjo Taittonen

#### 2.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221323-8

Yhteystiedot: Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

#### 2.1.2 Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikön nimi: Paja66, Alavus

Osoite- ja yhteystiedot: Okslammintie 9, 63300 Alavus

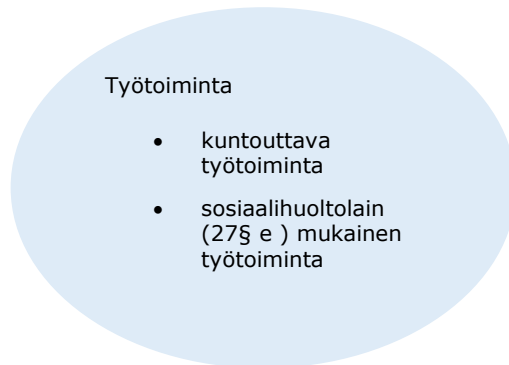
Esihenkilö: vastuuyksikköjohtaja Anne Timo, p. 040 636 7773, [anne.timo@hyvaep.fi](mailto:anne.timo@hyvaep.fi)



#### 2.1.3 Palvelut ja toimintaperiaatteet

Paja66 toimintayksikön palveluiden tarkoitus on edistää työikäisten työllistymisvalmiuksia, kuntoutumista työmarkkinoille sekä vahvistaa työikäisten osallisuutta – mahdollistaen kuulumista joukkoon tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Paja66:n toimintayksikön henkilöstö tuottaa jalkautuvaa työtoimintaa myös Kuortaneella tarpeen mukaan.

## Paja66:n palvelut



**Työtoimintaa** tuotetaan työpajan tiloissa Alavudella sekä jalkautuen pajan ulkopuolelle. Paja66:n päätoimintapaikka on Alavudella, mutta työtoimintaa tuotetaan tarpeen mukaan myös Kuortaneella Väentuvan tiloissa jalkautuvana ryhmätoimintana. Työtoiminnassa voidaan kehittää ja hyödyntää myös etäpalvelua osana palvelun sisältöjä, mikäli se on tarkoituksenmukaista ja asiakkaalla on etäpalveluun vaadittavat laitteet käytettävissään ja riittävät valmiudet niiden käyttöön.

Työpajatoiminta vahvistaa valmennuksen ja ohjauksen sekä merkityksellisen tekemisen avulla asiakkaiden elämäntilannetta ja työelämävalmiuksia. Työtoiminta on tavoitteellista, asiakkaan tarpeiden mukaista tukemista sekä taitojen ja osaamisen kehittämistä.

Työvalmennus työpajalla perustuu tekemällä oppimiseen. Työvalmennus tarjoaa asiakkaalle käytännönläheisen tavan kerryttää osaamista mielekkäiden työtehtävien avulla. Työpajan työtoimintaympäristöissä voi oppia uutta ja tunnistaa jo olemassa olevaa osaamista sekä testata työ- ja toimintakykyä erilaisissa työtehtävissä.

Paja66:n työtoimintaan sisältyy erilaisia kädentaitoja (mm. pienimuotoista puu-, maalaus- ja kunnostustyöt sekä tekstiilityöt ja monipuolisesti erilaisten myymälätuotteiden valmistusta), keittiö- ja siivoustehtäviä, kuljetus- ja lajittelutehtäviä sekä myymälätehtäviä. Työtoiminnan sisältöjä kehitetään monipuolisiksi asiakkaiden erilaiset yksilölliset tarpeet huomioiden.

Työtoiminta tapahtuu työvalmentajan ohjauksessa. Asiakasta pyritään ohjaamaan siten, että hän on itse vastuullinen sekä tavoitteiden asettelussa että niiden saavuttamisessa. Tarjottava työtoiminta on asiakkaalle mielekästä, monipuolista sekä riittävän vastuullista ja eteenpäin vievää.

Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä aikuissosiaalityön-, työpajan henkilöstön sekä asiakkaan kanssa sopimus työtoiminnan toteutumisesta. Sopimukseen kirjataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet aikuissosiaalityössä laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Yksilövalmentaja ja työvalmentaja vastaavat kumpikin osaltaan asiakkaan tavoitteen mukaisen toiminnan sisällön suunnittelusta ja toteuttamisesta. Palvelua tuotetaan määräaikaisena ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Työtoiminnassa asiakkaalle tarjotaan yksilöllistä ja yhteisöllistä tukea elämänhallintaan, työ- ja toimintakykyyn sekä työelämävalmiuksiin. Työ- ja/tai yksilövalmentajan toteuttamaa työ- ja toimintakykyä sekä elämänhallintaa tukevaa ryhmätoimintaa tarjotaan asiakkaille osana palvelun sisältöä. Tavoitteena on parantaa asiakkaan työelämävalmiuksia ja tukea asiakasta yksilöllisen jatkopolun suunnittelussa kohti työtä tai opintoja tai yhteiskunnallista osallisuutta. Jatkopolun suunnittelu on keskeinen päämäärä työskentelyssä palvelun aikana.

Työtoimintaa tuotetaan myös yksilöpaikoilla kuntien ja hyvinvointialueen väliseen yhteistoimintasopimukseen sekä hyvinvointialueiden palveluntuottajasopimuksiin perustuen ostopalveluna.

Yksilövalmentaja ja työvalmentajat jalkautuvat työpaja yksikön ulkopuolelle työtoiminnan työympäristöihin sekä verkostoneuvotteluihin asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja palvelun toteuttamistavan mukaan. Työ- ja yksilövalmentajat vastaavat kukin tehtävänsä mukaan asiakkaan valmennuksesta ja ohjauksesta yhteensovittaen työskentelynsä asiakkaan tavoitteiden suuntaisesti. Yksilövalmennuksen tarkoituksena on vastata asiakkaan palvelun kokonaisuudesta ja tarjota tukea ja ohjausta työtoimintaan sisältyvänä yksilöllisenä tukena.

#### **2.1.4 Toiminta-ajatus ja arvot**

Työllistymistä ja osallisuutta edistävien palvelujen toiminta-ajatuksena on edistää työikäisten työllistymisvalmiuksia, vahvistaa elämän ja arjenhallintaa, työ- ja toimintakykyä ja kuntoutumista työmarkkinoille. Lisäksi tavoitteena on tukea työikäisten osallisuutta – mahdollistaen kuulumisen joukkoon tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja palvelua toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti.

## **Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot Paja 66 toimintayksikössä**

1. **Asiakslähtöisyys** – Huomiomme on asiakastarpeissa, saatavuudessa ja sujuvissa palveluissa

- Palvelun tarve ja sisältö yksilöidään mahdollisimman hyvin, jotta asiakas saa parhaan mahdollisen palvelun juuri hänelle
- Henkilökunnan ammattitaitoa hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla, käyttäen jokaisen vahvuuksia palvelun tuottamisessa
- Myös asiakkaita otetaan mukaan suunnitteluun ja muokataan palveluita asiakkaiden kiinnostuksen kohteiden mukaisesti

2. **Avoimuus ja yhdenvertaisuus** – Kunnioitamme asiakkaitamme ja kollegoitamme, luottamusta rakentaen yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa

- Yksi talo, samat perussäännöt kaikille
- Jokainen asiakas ja kollega on yhdenvertaisia keskenään, ei aseteta ketään arvoasteikolle
- Lupaus on lupaus ja se pidetään
- Vaitiolovelvollisuus

3. **Vaikuttavuus ja talous yhdessä** – Otamme toiminnassamme huomioon sekä vaikuttavuuden että kustannukset

- Panostetaan asiakkuuden oikea-aikaisuuteen
- Vähentääksemme hävikkiä ja kustannuksia työtoiminnassa hyödynnetään kierrätysmateriaaleja ja käytetään hävikkimateriaaleja uusien tuotteiden valmistukseen

4. **Uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus** – Kehitämme ja tuotamme palveluja joustavasti yhdessä toistemme ja kumppaneidemme kanssa

- Tehdään yhteistyötä muiden pajojen kanssa ja vaihdetaan toiminta- ja kehittämisideoita
- Kehitetään uusia työ- ja toimintatapoja, parantaaksemme työpajatoimintaa
- Kerätään asiakaspalautetta ja kehitysehdotuksia asiakkailta

## **Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus Alavuden Paja66:ssa**

### **Palvellen parasta, vierelläsi kun tarvitset**

- Tasavertaisesti yhdessä eteenpäin – kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti
- Työtoimintaa asiakkaan tarpeiden mukaan
- Etsitään yhdessä ratkaisuja tulevaisuuteen

## 2.2 Asiakasturvallisuus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue haluaa kuulla kaikkia alueemme asukkaita. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja olla osallisena omaan palveluunsa sen kaikissa vaiheissa. Toimintamme päämääränä on taata asiakkaiden turvallinen ja laadukas palvelu.

Paja66:den palvelut ja toimintaperiaatteet perustuvat eettisiin periaatteisiin, kuten asiakkaiden kunnioitukseen, oikeudenmukaisuuteen sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseen. Asiakas kohdataan yksilönä ja hänen yksilölliset tarpeensa, toiveet sekä kulttuuriset taustat otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asiakastyötä ja palveluiden toteutusta tukee palveluyksikössä yhtenäistetyt prosessikuvaukset ja palvelukohtaiset toimintamallit, kuten kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus. Prosessikuvaus sekä palveluyksikkökohtainen asiakastietojen kirjaamisen opas tukevat osaltaan asiakasturvallisuuden toteutumista.

### 2.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Paja66:den vastuuhenkilöt ovat  
Vastuuyksikköjohtaja Anne Timo  
Palveluyksikköjohtaja Marjo Taittonen  
Palvelualuejohtaja Jutta Paavola

Jokaisella työntekijällä on omalta osaltaan vastuu tuottamansa palvelun laadusta ja omavalvonnasta.

### 2.2.2 Asiakkaan asema ja oikeudet

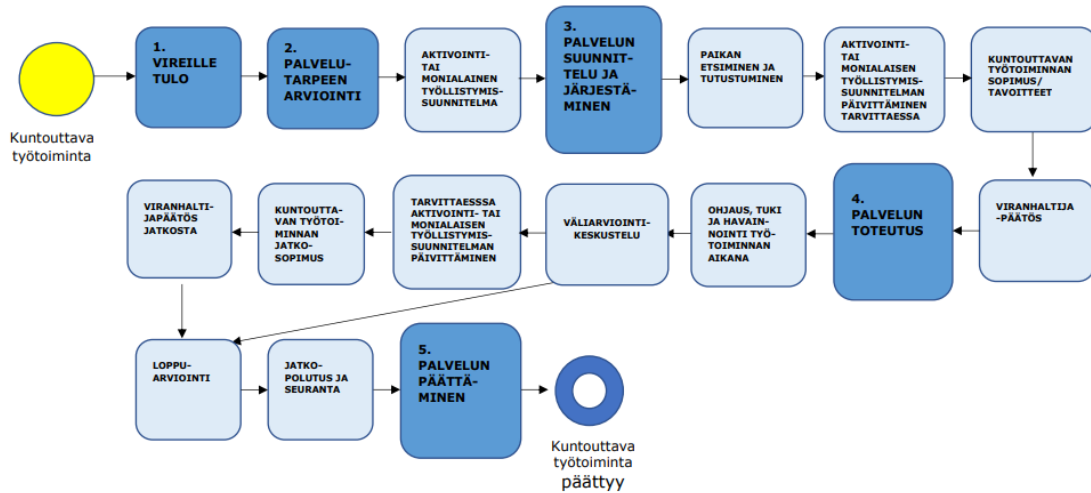
#### Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Asiakkaat ohjautuvat Paja66:den palveluihin hyvinvointialueen Aikuissosiaalityö ja ohjaus – yksikön kautta. Asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista vastaa hyvinvointialueen aikuissosiaalityö- ja ohjaus, joka toimii asiakkaan palvelun järjestäjän vastuutyöntekijänä.

Työtoiminnan palvelun alkaessa tehdään yhteistyössä vastuutyöntekijän, asiakkaan ja Paja66:den henkilökunnan kanssa sopimus työtoiminnan toteutumisesta aikuissosiaalityön ja ohjauksen laatiman asiakassuunnitelman (aktivointisuunnitelma, monialainen työllistymissuunnitelma, asiakassuunnitelma) pohjalta, jossa sovitaan mm. jaksolle asetetut asiakkaan työ- ja toimintakykyä huomioivat yksilölliset tavoitteet ja palvelun kesto.

Sopimus toimii myös toteuttamissuunnitelman pohjana, jota tarkennetaan palvelun edetessä.

## KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PROSESSI



### 1. Kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Työtoiminnan palveluiden toteutuksen prosessit etenevät sosiaalihuollon yleisen palveluprosessin suuntaisesti.

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on käytössä alkukartoituslomake, jota hyödynnetään asiakastyössä palvelutarpeen arvioinnissa/tarkennuksessa ja palvelun toteutuksen suunnittelussa.

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on palvelun toteutumisen seurantaan käytössä arviointilomakkeet (asiakkaan itsearviointi sekä palveluntuottajan arviointi), jotka käydään läpi asiakkaan kanssa yhdessä. Lisäksi työntekijät käyvät asiakkaan kanssa säännöllisesti henkilökohtaisia keskusteluja. Työntekijät voivat käyttää asiakastyössä tarkoituksenmukaisella tavalla ja osaamisensa mukaan erilaisia menetelmiä palvelun toteutuksen suunnittelun ja seurannan tukena, esim. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY), verkostokartta jne.

Asiakkaalle annetaan ohjausta ja neuvontaa palvelun käynnistymisen alkuvaiheesta alkaen, joka tukee alkukartoituslomakkeen ja eri menetelmien käytön ohella asiakkaan mahdollisuuksia osallistua palveluun koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Asiakas osallistuu/kannustetaan osallistumaan aktiivisesti oman palvelunsa ja kuntoutumisensa suunnitteluun.

## Asiakkaan osallisuus

- Asiakas on osa Paja66:den yhteisöä ja toimii sosiaalisissa tilanteissa muiden ihmisten kanssa
- Asiakkaat saavat vaikuttaa toiminnan sisältöön sekä heidän ajatuksiaan toiminnan kehittämisestä kuullaan
- Asiakkaalla on mahdollisuus saada osaamistaan ja voimavarojaan näkyviin sekä saada tunnustusta, tsemppausta ja arvostusta
- Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yhteisiin asioihin tasavertaisena muiden kanssa
- Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua itseään ja toimintaa koskevaan päätöksentekoon

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaiden tarpeet kohdataan ja asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti. Jokaisen asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan.

Työpajan työntekijällä on velvollisuus edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta niiden ihmisten osalta, joiden etua hän ajaa. Tämä tarkoittaa seuraavien näkökulmien huomioimista: negatiivisen syrjinnän vastustaminen, erilaisuuden ja monimuotoisuuden tunnustaminen, resurssien ja voimavarojen tasapuolinen jakaminen, epäoikeudenmukaisen politiikan ja käytäntöjen vastustaminen sekä yhteisvastuu. Työskentelemällä palveluille asetettujen arvojen mukaan varmistetaan asiallinen kohtelu. Asiakkailta pyydetään kirjallista palautetta palvelujaksoista ja heillä on mahdollisuus tuoda epäasiallinen kohtelu ilmi lähettävälle taholle.

## Asiakkaan epäasiallinen kohtelu

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu on aina otettava vakavasti ja siihen on puututtava välittömästi. Työntekijöiden havaitessa tai saatuaan tietoon asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua on tieto saatettava lähiesihenkilön tietoon ja tapahtumasta tehdään HaiPro vaaratapahtuma-ilmoitus.

Asian käsittelyssä lähiesihenkilö keskustelelee asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta ensin asiakkaan ja työntekijän kanssa erikseen ja sitten yhdessä. Pyritään keskustellen selvittämään tilannetta, siihen johtaneita syitä ja etsitään ratkaisuja asiakkaan turvallisen ja luottamuksellisen palvelun jatkumisen turvaamiselle. Työntekijän tulee pyytää asiakkaalta anteeksi ja sitoutua yhdessä sovittuihin ratkaisuihin vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi, mikäli asiakas on kokenut tullessa epäasiallisesti kohdelluksi.

Mikäli tulee tietoon asiakkaiden välistä epäasiallista kohtelua, tilanne pyritään selvittämään välittömästi ensisijaisesti yksikön työntekijän johdolla ja tarvittaessa lähiesihenkilön ja asiakkaiden lähettävän tahon kanssa.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Paja66:den henkilökunnan tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Henkilöstön on kerrottava asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden eri vaikutuksista ja näin tarjota asiakkaalle mahdollisuus tehdä valintoja.

Paja66:den henkilöstö osallistuu asiakkaan asiakassuunnitelman/aktivointisuunnitelman/monialaisen työllistymissuunnitelman päivittämiseen yhdessä asiakkaan ja aikuissosiaalityön ja -ohjauksen kanssa yhteisesti sovituilla tavalla.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Jos asiakas on jostain syystä tyytymätön saamaansa palveluun, on asiakkaalla oikeus keskustella asiasta yksikön esihenkilön, vastuuyksikköjohtajan kanssa. Keskustelussa pyritään löytämään asiaan ratkaisu ja korjaamaan mahdollinen epäkohta. Asiakasta tulee ohjeistaa myös kirjallisen palautteen antamiseen Etelä-Pohjanmaan verkkosivulla olevien ohjeistusten mukaisesti [Anna palautetta - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue](#)

Jos asiakas haluaa keskustelun yhteydessä tehdä muistutuksen, hänelle annetaan tarvittava ohjaus, tarvittaessa kirjallinen lomake ja ohjaus sen käyttöön tai ohjaus sähköisen asiointilomakkeen käyttöön. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaikaa, mutta asian selvittämisen kannalta on kuitenkin tarkoituksenmukaista tehdä muistutus kohtuullisessa ajassa muistutukseen johtaneista tapahtumista.

Muistutus osoitetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalijohtajalle, vt. Tanja Penninkankaalle puh. 050 474 2181, tanja.penninkangas@hyvaep.fi

Lomakkeet lähetetään: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne7, 60220 SEINÄJOKI tai kirjaamo@hyvaep.fi

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista

Sosiaaliasiavastaavan tiedot ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Henna Lammi, puh. 06 415 4111 (vaihde)

Puhelinajat maanantaisin klo 12.30-14.00 sekä tiistaisin keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30-10.00

[Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://www.hyvaep.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava)

### 2.2.3 Muistutusten käsittely

Muistutuksen vastaanottaja arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen johdosta on tehtävä. Muistutus pyritään käsittelemään kuukauden kuluessa siitä, kun muistutus on jätetty.

Paja66:den lähiesihenkilö/vastuuyksikköjohtaja saatuaan esihenkilöiltään tiedon yksikköä koskevasta muistutuksesta, vastaa muistutuksen käsittelystä yksikössä. Muistutuksen kohteena oleva asia käsitellään mahdollisimman pian yhteistyössä henkilöstön kanssa. Asia käsitellään monipuolisesti eri näkökulmat huomioiden ja pohditaan tilanteeseen johtaneet syyt.

Vastuuyksikköjohtaja osallistuu vastineen valmisteluun esihenkilöidensä kanssa. Laaditaan tarvittaessa toimenpideluettelo ja korjaavat toimenpiteet tehtävänjakoineen ja aikatauluineen. Informoidaan asioista myös tarvittavia tahoja.

Sosiaalijohtaja Tanja Penninkangas yhteistyössä palvelualuejohtaja Jutta Paavolan kanssa vastaavat vastineen laatimisesta ja sen lähettämisestä muistutuksen tehneelle asiakkaalle. Vastineessa tulee ilmetä asiakkaan laatima muistutuksen aihe, perustellut vastaukset muistutukseen sekä muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet.

### 2.2.4 Henkilöstö

Paja66 toiminnan organisoinnissa on tapahtunut muutos 1.1.2025 alkaen, kun Alavuden kaupungin nuorten pajatoiminta siirtyi hyvinvointialueen pajatoiminnan yhteistiloista omiin tiloihin ja sopimukseen perustuva yhteistyö työpajatoiminnassa Alavuden kaupungin kanssa päättyi. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatiomuutos 1.4.2025 sekä Alavuden ja Kuortaneen alueen sote-palveluiden tuottaminen Kuusiolinna Terveys Oy:ltä siirtyy hyvinvointialueen omaksi toiminnaksi v. 2025 aikana. Tässä yhteydessä tarkastellaan Työllisyyttä ja osallisuutta edistävien palvelujen organisointia ja henkilöstömäärän vakiinnuttamista Paja66 toimintayksikössä.

Paja66 toimintayksikössä työskentelee tällä hetkellä

- 2 työvalmentajaa:
  - o vakinainen työvalmentaja (artesaani, merkonomi + työvalmentajan eat)
  - o määräaikainen työvalmentaja 1.2.-30.6.2025 (ravintolakokki, musiikkituotannon ammattitutkinto, koulunkäynninohjaaja)
- 1 yksilövalmentaja (sosionomi amk), jonka työnkuvaan kuuluu myös yksilöpaikoilla olevien työtoiminnan asiakkaiden yksilövalmennus Alavuden ja Kuortaneen alueella sekä ostopalvelussa olevien asiakkaiden palvelun käynnistäminen ja seuranta yhteistyössä aikuissosiaalityö- ja ohjaus yksikön vastuutyöntekijän kanssa

Sijaisjärjestelyt hoidetaan ensisijaisesti sisäisillä työjärjestelyillä. Lähiesihenkilö osallistuu tarvittaessa lyhytaikaisesti asiakastyössä sijaistamiseen. Pidempiaikaisiin sijaistarpeisiin rekrytoidaan tarvittaessa ulkopuolista työvoimaa.

### **Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön voimavarojen riittävyyden seuranta**

- asiakasmäärien rajaaminen
- säännöllinen työntekijöiden määrän tarkastelu suhteessa asiakasmäärään
- tiimipalaverit
- henkilöstön vaikutusmahdollisuudet toiminnan kehittämiseen
- koulutus, osaamisen kehittäminen
- lomasuunnittelut
- kehityskeskustelut
- henkilöstön työhyvinvointikyselyt HVA:n toimesta
- tarvittaessa työnohjaus
- ennakoivan tuen malli

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

Lähiesihenkilö (vastuuyksikköjohtaja) ei työskentele jatkuvasti yksikön arjessa, vaan on tavoitettavissa etänä ja säännöllisissä tiimipalavereissa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palveluyksikköjohtaja hakee henkilöstön täyttöluvut tai tekee esitykset uusista toimista. Alle 6 kk määräaikaiseen työsuhteeseen voi palveluyksikköjohtaja tehdä työsopimuksen varattujen palkkamäärärahojen puitteissa. Avoimet toimet laitetaan pääsääntöisesti julkiseen hakuun KuntaRekryn kautta ja valintapäätökset tiedotetaan julkisesti TWebin kautta kaikille hakijoille. Työhaastattelut suorittavat palveluyksikkö- ja vastuuyksikköjohtajat. Henkilöstön rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/Suosikki).

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

Uudet työntekijät ohjataan osallistumaan organisaation yleisperehdytys-moodlekurssille, jonka tavoitteena on tutustuttaa uusi työntekijä organisaatioon ja sen toiminta-ajatukseseen sekä voimassa oleviin ohjeisiin sekä hyvinvointialueeseen työpaikkana.

Paja66:den lähiesihenkilön (vastuuyksikköjohtaja) toimesta yksikön työntekijät perehdytetään organisaation ja yksikön yleisiin toimintaperiaatteisiin ja työsuhteen hoitamista koskeviin asioihin. Lähiesihenkilö yhteistyössä asiakastietojärjestelmän vastuukäyttäjätiimin kanssa perehdyttää uuden työntekijän asiakastietojärjestelmä SOSLifecaren käyttöön ja kirjaamiseen.

Lähiesihenkilön ja Paja66:den henkilöstön kanssa yhteistyönä uudet työntekijät perehdytetään asiakastyöhön ja yksikön toimintaperiaatteisiin, asiakastietojen käsittelyyn (kirjaamisen käytännöt) ja omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksiköissä työskenteleviä opiskelijoita, työkokeilijoita ja työhön palaavia pitkään tehtävistä poissaolleita työntekijöitä. Perehdytyksessä käytetään apuna hyvinvointialueen perehdytysohjelmia, jotka löytyvät hyvinvointialueen sisäisestä intrasta [Rekrytointi ja perehdytys – HYVAEP Intra](#)

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa ammatillista tai muuta täydennyskoulutusta. Henkilöstön koulutustarpeet kerätään vuosittain seuraavan vuoden koulutussuunnitelman pohjaksi.

#### **2.2.5 Monialainen yhteistyö**

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan asiakkaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan lähettävä taho palvelunjärjestäjänä on ensisijaisesti vastuullinen asiakkaan palvelutarpeen mukaisten palvelujen järjestämisestä ja verkoston kokoamisesta asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

#### **2.2.6 Toimitilat ja välineet**

Paja66 toimintayksikössä on avarat ja toimivat tilat, jotka jakaantuvat puusaliin, käsityötilaan, myymälätilaan ja keittiötilaan. Lisäksi 2 toimistohuonetta ja yhteiskäyttö wc asiakkaille ja työntekijöille. Tilat ovat yhdessä kerroksessa ja kulku tiloihin yhdestä sisäänkäynnistä sekä puutyösalista takapihalle. Nuorten työpajatoiminnan siirtyessä omiin tiloihinsa luovuttiin metallityösalista.

Puutyösalissa on tilat ja laitteet erilaisten puutöiden ja kunnostustöiden tekemiseen. Myös maalaustöille oma tilansa. Käsityötila mahdollistaa monipuolisesti erilaisia kädentaitoja ompelusta ja matonkudonnasta erilaisten askartelujen tekemiseen. Kädentaitotiloihin kaivattaisiin lisää avaruutta.

Sisääntulokäytävällä sijaitsee erillinen myymälätila, johon pajan ulkopuoliset asiakkaat voivat tulla ostoksille pajan aukioloaikoina. Lisäksi käytävällä sijaitsee työvalmentajien sekä yksilövalmentajan toimistohuoneet ja WC tila. Puutyösalia ja kädentaitojen tilaa vastapäätä, pajakiinteistön toisessa päädyssä sijaitsee keittiö ja ruokailutila. Keittiötila toimii niin asiakkaiden kuin henkilöstönkin sosiaalililana, ruokailutilana sekä neuvotteluhuoneena. Keittiötilassa kokoontuu elämönhallinnallinen työtoiminnan ryhmä sekä kerran viikossa työtoimintana valmistetaan ja harjoitellaan ruuanlaittotaitoja.

Puutyösalin ja kädentaitotilojen, myymälän ja keittiötilan siivous ja puhtaanapito hoidetaan pääosin työtoiminnan tehtävänä. Osin tilojen siivouksesta vastaa tilapalveluihin sisältyvä siivouspalvelu (mm. WC:t, toimistotilat).

Tavoitteena on kehittää työtoiminnan sisältöjä vastaamaan aiempaa monipuolisemmin asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Työpajalta toteutetaan työvalmentajan ohjaamina ryhminä niin sanottuja jalkautuvia työtoimintoja erilaisiin avustaviin tehtäviin pajan ulkopuolelle, oikeisiin työympäristöihin. Esimerkiksi

- Töysään Moms for Kids yhdistyksen Vaatepankkitoimintaan vaatteiden lajittelutehtäviä sekä Vaatepankin asiakaspalvelua
- Hävikkiruokajaan kuljetustehtävää Alavuden ruokakaupoista Alavuden helluntaiseurakunnan ruoka-aputoimijoille
- Kuortaneen jalkautuva työtoiminta Väentuvalla

Työpajalla on käytössä pakettiauto tavaroiden kuljetukseen. Autoa käytetään myös henkilöstön liikkumiseen eri yksiköiden välillä mahdollisuuksien mukaan. Pääosin autolla kuljetetaan pajan työtoimintaan tarvittavia materiaaleja ja työtoiminnan tilaustöitä sekä ruoka-aputoimijoille kaupan hävikkiruokaa.

### **Elintarvikkeiden kuljetus ruoka-aputoimijoille**

Hävikkiruuan kuljetuksesta on sovittu Alavuden helluntaiseurakunnan kanssa siten, että helluntaiseurakunta ruoka-aputoimijana, yhteistyössä elintarvikkeita vastaavan tahon kanssa, vastaa hävikkiruuan pakkaamisesta kuljetuslaatikoihin asianmukaisesti huomioiden elintarvikkeiden kuljetusta koskevat vaatimukset elintarvikkeiden lämpötiloista, pakkauksista ja kuljetuslaatikoiden soveltuvuudesta.

Paja66:den työtoimintana

- valmiiksi pakatut elintarvikkeet noudetaan Alavuden S-marketista ja K-marketista sovittuna ajankohtana
- pakatut elintarvikkeet kuljetetaan viivytyksettä (mx. 15 min.) Alavuden ruoka-aputoimijalle Alavuden Helluntaiseurakuntaan

- työtoiminnassa huolehditaan auton kuormatilan siisteydestä siten, ettei elintarvikkeisiin siirry kuljetusajoneuvosta hajuja, makuja tai muita haitallisia ominaisuuksia

Paja66:den toimintayksikössä on työn alla parantaa ohjeistuksia toimitilan ja auton puhtaanapidon ja siivouksen osalta. Laaditaan, ohjeistetaan ja asetetaan työpajan henkilöstölle ja asiakkaille nähtäville yksilölliset siivouksen ja puhtaanapidon ohjeet ja aikataulut eri kohteisiin (keittiö, roskien lajittelu, muut tilat) sekä ruoka-apukuljetukseen liittyvät auton puhtaanapidon ohjeistukset.

Toimitilakiinteistön ulkoalueiden turvallisuudesta ja siisteydestä sekä kiinteistöhuollosta huolehtii vuokranantaja. Työtoimintana varmistetaan talviaikaan sisäänkulkuväylien turvallisuus tehostushiekoituksella kiinteistöhuollon kanssa sovitusti.

Yleinen palotarkastus tiloihin on suoritettu v. 2021. Pelastussuunnitelma kiinteistölle on laadittu v. 2019.

Pelastussuunnitelmassa kuvataan, miten työpajalla on varauduttu vaaratilanteisiin ja sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin yksikössä toimivat omatoimisesti kykenevät.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Turvallisuuspalvelut vastaavat ja ohjeistavat pelastussuunnitelman laatimisen toimenpiteissä. Esihenkilö vastaa toimien toteutuksesta yhteistyössä turvallisuusvastaavan kanssa saadun ohjeistuksen mukaisesti.

Työvalmentajat ohjaavat ja valvovat asiakkaita työturvallisuus huomioiden laitteiden ja koneiden käytössä. Asiakas perehdytetään koneen tai laitteen turvalliseen käyttöön, ennen kuin hänelle annetaan lupa käyttää konetta itsenäisesti. Tulevaisuudessa kehitettävänä asiana laitekohtaiset kirjalliset käyttöturvallisuusohjeet perehdytyksen tueksi.

Työvalmentajat huolehtivat laitteiden ja koneiden asianmukaisesta kunnosta ja ilmoittavat esihenkilölle huollon tarpeista.

### **Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Paja66:den tiloissa on ensiapukaappi. Ensiapukaapin sisällön päivittämisestä huolehtii esihenkilö yhteistyössä turvallisuusvastaavan kanssa saatuaan työvalmentajilta tiedon ensiapukaapin sisällön päivittämisen tarpeesta. Työpajalla on alkometri, jota tarvittaessa voidaan käyttää asiakkaan päihtymystilan arviointiin. Alkometri ei ole ammattikäyttöön tarkoitettu, mutta antaa asiakkaalle ja työpajan henkilöstölle tarvittaessa suuntaviivaa päihtymyksen tilasta. Työllistymistä ja osallisuutta edistäviin palveluihin on kevään 2025 aikana valmistumassa päihdetoimintaohje, jossa päivitetään toimintaohjeita myös alkometrin käytön osalta.

## 2.2.7 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### Asiakastietojärjestelmien käyttö

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalipalveluissa käytetään SosiaaliLifecare asiakastietojärjestelmää. Asiakasvastaanottoa tarjoavat yksilövalmentajat käyttävät Vihta ajanvarausjärjestelmää, joka mahdollistaa tietoturvallisesti tekstiviestimuistutuksen lähettämisen asiakkaalle varatuista ajoista.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa henkilöstön kouluttamisesta tietojärjestelmien käyttöön. Asiakastietojen kirjaamisen laatua ylläpidetään asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjien ja koulutettujen kirjaamisvalmentajien toimesta sekä erikseen järjestettävillä tehotuki-teamseillä, infotilaisuuksin ja moodle-koulutuksella. Koulutukset ja ohjeistukset asiakastietojärjestelmän käyttöön löytyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisestä intrasta.

Työllistymistä ja osallisuutta edistävien palvelujen henkilöstöllä on lisäksi kohdennettuja ohjeita ja koulutuksia asiakastietojärjestelmien käytöstä, mm on lisäksi järjestetty oma käyttöönottokoulutus Lifecare ja Vihta koulutuksista. Lifecare ohjelman käytön tueksi on laadittu toimintayksikön tarpeita vastaava kirjaamisopas, joka on Intrassa nähtävillä ja käyttöönotettavissa kirjaamisen tueksi.

Työnantaja tarjoaa kirjaamiseen ja tietojärjestelmien käyttöön koulutusta, joka koskee koko henkilöstä.

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on nimetty SosiaaliLifecare asiakastietojärjestelmän vastuukäyttäjä.

### Etävastaanotto

Yksilötyöskentelyssä asiakkaita palvellaan tarpeen mukaan puhelinajoilla. Etävastaanotto on kehitteillä. Yksilövalmentajilla on tulevaisuudessa mahdollisuus NinChat-etävastaanoton käyttöönottoon sellaisten asiakkaiden kanssa, joille etävastaanotto työmuotona soveltuu ja vastaa tarkoitustaan.

## 2.2.8 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä koskeva sääntely uudistui 1.1.2024, kun voimaan astui uusi asiakastietolaki (703/2023). Asiakastietolaissa säädetään asiakastietojen käsittelyn yleisistä periaatteista. Lisäksi asiakastietojen käsittelyssä huomioidaan muita säädöksiä, mm. EU:n yleinen tietosuojaja-asetus (2016/679) ja tietosuojalaki (1050/2018).

## **Rekisteri ja käyttöoikeudet**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivustolla on nähtävillä rekisteriselosteet <https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/asiakirjajulkisuuskuvauus/>

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennetaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin palvelutehtävä kohtaisesti. Käytössä on SosiaaliLifecare asiakastietojärjestelmä. Työpaja Kipinän asiakastiedot järjestelmässä tallennetaan Työkäisten palvelutehtävään.

Esihenkilö vastaa työntekijöiden tietojärjestelmän käyttöoikeuksien hakemisesta ja voimassaolosta työntekijän työtehtävän mukaisesti. Työnantajalla on ohjeistus työntekijöille varmennekortin hankkimiseen, joka toimii työntekijöiden tunnistamisen ja sähköisen allekirjoituksen välineenä asiakastietojärjestelmässä.

## **Kirjaaminen**

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa asiakastietolakia ja sen velvoitteita. Työpaja Kipinän henkilöstöllä on asiakastietolain 17 §:n mukainen velvollisuus kirjata ja tallentaa sosiaalipalvelun toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät asiakastiedot määrämuotoisina asiakasasiakirjoina sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään (SOSLifecare). Työpaja Kipinän henkilöstöllä on asiakastietolain 9 §:n mukainen oikeus käyttää sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja.

Työntekijän velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun Paja66:den työntekijä on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Kukin työntekijä kirjaa tiedot siinä laajuudessa, kuin on osallistunut asiakkaan palvelun suunnitteluun, toteuttamiseen, seurantaan tai valvontaan. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Asiakasasiakirjojen tiedot tallennetaan SosiaaliLifecare järjestelmästä Kanta-arkistoon. Sosiaalipalveluiden asiakkaiden tiedot näkyvät OmaKannassa 28.10.2024 alkaen. Asiakas voi lukea OmaKannasta itseään koskevat sosiaalipalvelujen asiakirjat, kuten muun muassa palveluaan koskevat päätökset, suunnitelmat, sopimukset, arviot ja asiakkuutensa alkamisajankohdan. Tiedot siirtyvät OmaKannassa näkyviin vaiheittain. Asiakaskertomukset tulevat näkyviin myöhemmässä vaiheessa.

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on laadittu yksikkökohtainen kirjaamisopas, joka toimii perehdyttämisen välineenä ja tukee asiakastiedon käyttöä ohjeistusten ja säännösten mukaisina. Kirjaamisopas on löydettävissä sisäisestä intrasta.

Esihenkilöt vastaavat asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksista sekä yhteistyössä asiakastietojärjestelmän vastuukäyttäjien kanssa opastavat kirjaamiskäytännöissä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten ja lainsäädännön mukaisesti.

### **Salassapito, vaitiolovelvollisuus**

Sosiaali- ja terveyspalveluiden luottamuksellisuus edellyttää erityistä huolellisuutta asiakastietojen käsittelyssä. Työntekijöiden ohella myös asiakkaita koskee salassapito ja vaitiolovelvollisuus palvelun aikana saamiensa muiden palveluun osallistujien asiakastietojen osalta. Paja66:den henkilöstö huolehtii myös asiakkaiden salassapito ja vaitiolovelvollisuuden veloitteen tietoon saattamisesta asiakkaille. Työntekijöitä koskee salassapitovelvollisuus asiakasasioista myös työsuhteen päätyttyä.

### **Tietosuoja**

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumista henkilötietojen käsittelyssä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimintaamme ohjaavat kansallisen lainsäädännön ja sektorikohtaisen lainsäädännön lisäksi EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU2016/679, GDPR).

Henkilötietojen asianmukainen käsittely vahvistaa asiakkaan oikeuksia sekä lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Työntekijät käsittelevät henkilötietoja vain siinä laajuudessa, mitä palvelun toteuttaminen välttämättä edellyttää. Henkilötietojen käsittelyssä pyritään virheettömyyteen ja käsitellään tietoja huolellisesti ja vain siihen tarkoitukseen, mihin asiakastietojen käyttöoikeudet on myönnetty. Huolehditään, että asiakastiedot pysyvät vain asianomaisten työntekijöiden saatavilla eikä asiakastietoja pääse vuotamaan ulkopuolisille. Paperiset asiakastietoa sisältävät asiakirjat ja muistiinpanot säilytetään lukitussa tilassa, tallennetaan asianmukaisesti sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja hävitetään viimeistään palvelun päätyttyä tietosuojajätteenä erilliskeräykseen asianmukaisesti. Työntekijät huolehtivat etteivät asiakastietojärjestelmän tunnukset päädy ulkopuolisten tietoon.

### **Tietoturvapoikkeama-ilmoitus**

Tietoturvapoikkeama on tahallinen tai tahaton tapahtuma, jonka seurauksena organisaation vastuulla olevien tietojen ja palvelujen eheys, luottamuksellisuus tai tarkoituksenmukainen käytettävyytensä on tai saattaa olla vaarantunut.

Tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan IT-helppiin; kiireellisissä ja vakavissa tapauksissa puhelimitse, kiireettömissä tapauksissa palvelupyynnöllä.

**Esimerkkejä tietoturvapoikkeamista**

- Sait epäilyttävän yhteydenoton (sähköposti, puhelu, tekstiviesti), jossa sinulta kysytään tärkeitä tietoja, kuten salasanoja tai pyydetään avaamaan liitetiedosto tai linkki
- Epäilet haittaohjelmaa tietokoneessa tai puhelimesta
- Kadonnut tai varastettu laite
- Huomasit haavoittuvuuden, jossa järjestelmä on avoin väärinkäytölle
- Luvaton pääsy tietoon tai fyysiseen toimitilaan
- Tietoaineiston tai ohjelmiston luvaton kopiointi ja jakaminen
- Muu ohjeiden vastainen toiminta

**2.2.9 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Asiakastyytyväisyyteen liittyvää palautetta on alettu keräämään syksystä 2024 alkaen. Työtoiminnassa olevilta asiakkailta on kerätty asiakaspalautetta syys-, loka- ja marraskuun 2024 ajan. Palautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa. Palautteet antavat arvokasta tietoa onnistumisestamme sekä niiden pohjalta voidaan kehittää palvelujen sisältöjä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakaspalauttejärjestelmä, joka on integroitu HaiPro-järjestelmään. Järjestelmällä kerätään ja luokitellaan asiakas- ja potilaspalautetta tietosuojatulla yhteydellä. Palautteiden avulla saadaan reaaliaikaisia raportteja eri organisaatiotasolle palvelujen ja toimintojen kehittämiseksi. Asiakaspalauttejärjestelmä löytyy hyvinvointialueen [verkkosivustolta](#)

**2.3 Riskienhallinta**

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi. Jokaisen työntekijän lakisääteinen ja eettinen velvollisuus on toimia työssään turvallisesti ja tehdä työtä niin, että yhteisesti sovitut toimintatavat ja käytännöt toteutuvat.

**2.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Riskien ennalta ehkäiseminen edellyttää riskien tunnistamista ja arviointia, jonka tulee olla henkilöstön jatkuvaa toimintaa. Päivittäisessä toiminnassa henkilökunta arvioi omaa toimintaansa ja kuuntelee asiakkaita ennakoiden mahdollisia riskejä eri työvaiheissa ja toiminnoissa. Tarttumalla mahdollisiin epäkohtiin ennalta voidaan ehkäistä tai lieventää seurauksia. Riskienhallinta on toiminnan jatkuvaa kehittämistä, oppimista ja perustehtävän hallitsemista ja ymmärtämistä. Yksikön avoin ilmapiiri tukee epäkohtien ja virheiden esiin nostamista ja siten toiminnan kehittämistä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työsuojelun toimesta ohjeistetaan ja perehdytetään henkilöstöä työturvallisuusasioissa.

Paja66:den riskiarviointi toteutetaan esihenkilön, henkilöstön sekä tarvittaessa turvallisuus- ja työsuojeluasiantuntijoiden yhteistyönä. Riskien arvioinnista vastaa esihenkilönä vastuuyksikköjohtaja. Riskiarviointi tarkistetaan tarvittaessa, kun ilmenee muutoksen tarvetta.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on riskiarvioinnin työkaluna käytössä Työnvaarojen selvittäminen ja arviointi (WPro)- ohjelma (tapaturman vaara, psykososiaaliset kuormitustekijät, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, fysikaaliset vaaratekijät sekä hallintajärjestelmät ja toimintatavat). Riskien arviointi on laadittu viimeksi 18.1.2024 ja tallennettu WPro- ohjelmaan. Työpajalla tunnistetaan mahdollisia riskejä ja panostetaan ennaltaehkäiseviin toimiin ja ennakointiin. Tunnistettuja mahdollisia riskejä ja toimintatapoja riskien seurausten vähentämiseen tai ennaltaehkäisemiseen kuvataan jäljempänä.

<b>Tunnistetut mahdolliset riskit ja toimintatavat riskien seurausten vähentämiseen tai ennaltaehkäisemiseen</b>		
Asiakastyön riskit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• haasteelliset vuorovaikutustilanteet</li> <li>• uhkaavien tilanteiden vaara</li> <li>• päihtymystilat</li> <li>• sairauskohtausten vaara</li> <li>• tapaturman vaara</li> <li>• yksintyöskentely</li> <li>• tartuntataudit</li> <li>• psykososiaalinen kuormittuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• säännölliset tiimikäytännöt</li> <li>• kollegiaalinen tuki</li> <li>• henkilöturvallisuusohjeet</li> <li>• päihdetoimintaohje</li> <li>• ennakoivan tuen malli</li> <li>• ensiapuvalmiudet</li> <li>• puhelimen saatavilla pitäminen</li> <li>• tiimipalaverit</li> <li>• esihenkilön tuki</li> <li>• työterveyshuolto</li> <li>• työnohjaus</li> </ul>
Toimintaympäristön, koneiden tai laitteiden käytön riskit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• laitteiden ja koneiden käyttöön perehtymättömyys tai huolimaton käyttö; tapaturman vaarat, tulipalon vaara</li> <li>• tapaturman vaarat sisä- ja ulkoalueilla; kompastuminen, liukastuminen, viiltohaavat jne</li> <li>• liikennevahingon riski autolla liikuttaessa</li> <li>• ulkopuolelta tulevat uhkat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palo- ja pelastussuunnitelma</li> <li>• perehdytysohjeet laitteiden ja koneiden turvalliseen käyttöön</li> <li>• tilojen siisteydestä huolehtiminen</li> <li>• turvallisuuskävelyt</li> <li>• ovien lukitseminen</li> <li>• ympäristön tarkkailu</li> <li>• huolellisuus ja tarkkaavuus liikenteessä</li> </ul>

## **2. Riskiarvioinnissa (18.1.2024) tunnistetut mahdolliset riskit ja toimintatavat riskien seurausten vähentämiseen**

## Asiakastyöhön liittyvät riskit

### Päihteet

Työllistymistä ja osallisuutta edistäviin palveluihin asiakkaiden tulee osallistua päihteettömänä eikä toimintayksikköön saa tuoda päihteitä (alkoholi, huumeet). Työpaja ympäristössä asiakkaan päihtymys on turvallisuusriski eikä asiakkaan palveluun osallistuminen päihtyneenä palvele asiakkaan palvelulle määriteltyä tavoitetta.

Mikäli asiakas saapuu päihtyneenä yksikköön, on arvioitava päihtymyksen taso ja sovittava asiakkaan palvelun jatkumisesta toisena ajankohtana, kun hän on päihteetön.

Päihteidenkäytöstä huolimatta asiakasta tulee kohdella asianmukaisesti ja tarvittaessa ohjata asiakas kiireellisen avun piiriin.

Paja66:nessa noudatetaan käytäntöä, jonka mukaan asiakkailta edellytetään päihteettömyyttä osallistuessaan työtoiminnan palveluun. Mikäli asiakas on päihtynyt, asiakas ohjataan kotiin. Mikäli asiakas ei suostu kehotuksesta lähtemään työpajan tiloista, paikalle tulee kutsua poliisi. Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on valmisteilla yhtenäinen päihdetoimintaohje, joka otetaan käyttöön kevään 2025 aikana.

### Väkivallan uhka

Väkivaltatilanteita tai niiden uhkia ennakoidaan varautumalla sisäisin toimintaohjein mahdollisiin asiakkaiden taholta tai toimintayksikön ulkopuolelta tuleviin uhkaaviin tilanteisiin.

- asiakastilanteiden ennakointi ja tarvittaessa toisen työntekijän paikallaolon järjestäminen
- tilojen suunnittelu ja käyttö siten, että ne ovat mahdollisimman turvallisia
- ovien pitäminen lukossa
- henkilökunnan ensiapu- tai hätäensiapukoulutus, alkusammutuskoulutus, koulutus uhkaavien tilanteiden varalle
- puhelimen pitäminen aina saatavilla
- henkilöturvallisuusohjeet

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on laadittu [henkilöturvallisuusohjeet](#), joiden tarkoituksena on taata turvallinen ja laadukas palvelu hyvinvointialueen asiakkaille, sekä varmistaa koko toimintaympäristön turvallisuus. Ohjeessa käsitellään sellaisia erityistilanteita, joissa esiintyy poikkeavaa käytöstä; aggressiivista ja väkivaltaista käyttäytymistä sekä väkivallalla uhkaamista. Poikkeavaa käytöstä työpajalla voi esiintyä asiakkaan, saattajan, vierailijan tai ulkopuolisen henkilön taholta.

Mikäli asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti tai uhkaavasti toista asiakasta, henkilökuntaa tai työpaja Kipinän omaisuutta kohtaan, tulee tilanteen niin vaatiessa ilmoittaa asiasta vartijalle tai suoraan poliisille.

Vartija p. 0400 770254  
Poliisi p. 112

### **Toimintaympäristöön liittyvät riskit**

Toimintaympäristön riskejä ehkäistään ja ennakoidaan säännöllisin turvallisuuskävelyin ja jokapäiväisessä toiminnan arjessa toimintakäytäntein.

- pelastussuunnitelma, johon henkilökunta perehtynyt
- asiakkaiden perehdytys pelastussuunnitelmaan (ensiapukaappi, sammutusvälineet, poistumistiet, kokoontumispaikka)
- ulkopuolisten henkilöiden tiloihin pääsyn estäminen siten, ettei ulkopuolisia pääse tiloihin ilman henkilöstön läsnäoloa
- ulkopuolisilta, tuntemattomilta henkilöiltä, tulee selvittää asia minkä vuoksi liikkuu yksikössä. Jos ei asiaa yksikköön, pyydetään poistumaan. Tarvittaessa ilmoitus muulle henkilöstölle ja tarvittaessa kutsutaan vartija tai poliisi
- laite- ja konekohtaiset ohjeistukset ja perehdytykset, mm. suojainten käyttö
- tilojen siisteydestä huolehtiminen
- autolla liikkussa huolellisuus ja tarkkaavuus liikenteessä, auton kunnossapidosta huolehtiminen
- hygieniaohjeet siivoukseen, keittiötilassa toimimiseen sekä elintarvikkeiden kuljetuksessa auton puhtauteen
- yleiset hygienia käytänteet ja niissä ohjeistaminen
- tietosuojasta huolehtiminen; asiakastietoa sisältävien paperien säilyttämisessä erityistä huolellisuutta, säilytetään asiakastietoa ensisijaisesti sähköisessä asiakastietojärjestelmässä, asiakaspaperien säilytys lukkojen takana, asiakastiedon lähettäminen sähköpostitse vain turvasähköpostina

### **2.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Palveluyksikön palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palveluiden kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.) Työpajan henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Mahdollisten epäkohtien, palvelun laadun sekä vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi on henkilöstön jatkuvaa päivittäistä toimintaa.

## Epäkohtailmoitus

Valvontalain (741/2023, 29 §) mukaisesti työpajan henkilöstön tulee ilmoittaa toiminnan toteutuksessa havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhasta vastuuyksikköjohtajalle. Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueelle vapaamuotoisella ilmoituksella ja lähettää se sähköpostitse osoitteeseen [kirjaamo@hyvaep.fi](mailto:kirjaamo@hyvaep.fi).

Epäkohtailmoitus koskee asiakkaaseen kohdistuvaa epäkohtaa palvelussa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tekijään saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

## HaiPro- vaaratapahtuma ilmoitus

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Tätä varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-vaaratapahtumajärjestelmä. Järjestelmään on pääsy koko henkilöstöllä hyvinvointialueen sisäisen intran kautta (Työn tueksi/Ohjelmat/HaiPro). Asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tehdään aina matalalla kynnyksellä ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Kyseessä voi olla uhkaava tilanne, läheltä piti-tilanne, tapaturma tai muu vaara tai haittatilanne. Näin henkilöstön tunnistamat haittatapahtumat tulevat kirjatuksi, käsitellyksi ja raportoiduksi sekä tietoa voidaan johtotasolla hyödyntää toimintayksikön kehittämisessä ja johtamisessa.

- **Asiakasturvallisuusilmoituksella** ilmoitetaan asiakkaaseen kohdistuneista vaaratapahtumista
- **Työturvallisuusilmoituksella** ilmoitetaan työntekijään kohdistuneista vaaratapahtumista
- **Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta** tulee aina tehdä HaiPro-ilmoitus mahdollisimman pian (48 h sisällä)

**Henkilötietojen tietoturvaloukkaus** on tapahtuma, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta.

### Esimerkkejä

- Avasin vahingossa väärän potilaan / asiakkaan tiedot
- Kirjasin tietoja väärälle henkilölle
- Postin lajittelukeskus palauttaa rikkoutuneen kirjeen
- Asiakas ilmoittaa saaneensa toisen henkilön potilas- tai asiakasasiakirjan
- Työtakin taskusta lattialle tippunut tai pesulaan päätynyt muistilappu, jossa on henkilötietoja
- Omien, läheisen, kollegan, naapurin henkilötietojen luvaton katselu

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä pulmatilanteissa neuvoa kysytään omalta lähiesihenkilöltä. Yhteyttä voi ottaa virka-aikana myös tietosuojavastaavaan (Mari Kempas, puh. [050 474 2672](tel:0504742672))

Myös asiakkaat voivat olla mukana parantamassa toiminnan turvallisuutta ottamalla havaitsemansa vaaratilanteen tai puutteen palvelussa puheeksi heti, tai tekemällä tapahtumasta vaaratilanneilmoituksen. Asiakkaiden vaaratilanneilmoituksen voi tehdä Etelä-Pohjanmaan verkkosivuilla olevalla sähköisellä vaaratilanelomakkeella [Anna palautetta - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue](#). Vaaratilanneilmoituksen käsittelee yksikön vastuuyksikköjohtaja ja muut yksikön asiakasturvallisuudesta vastaavat henkilöt.

### **Terveysten-/sairaanhoito**

Asiakkaille annetaan tiedoksi mahdollisuus työttömien terveystarkastukseen. Sairaustapauksissa ohjataan ottamaan yhteyttä omaan sote-keskukseen tai kiireellisissä tapauksissa kiirevastaanotolle. Tapaturman sattuessa asiakas toimitetaan tarpeenmukaiseen hoitoon hyvinvointialueen terveydenhuollon piiriin joko toimintayksikön autolla, Kelataksilla tai tilanteen vaatiessa ambulanssilla. Tapaturman sattuessa työ-/kotimatalla on asiakkaan itse arvioitava tapaturman laatu huomioiden, millaisella kuljetuksella hakeutuu hoitoon.

Tapaturmasta tehdään aina esihenkilön/vastuuyksikköjohtajan toimesta tapaturmailmoitus vakuutusyhtiölle. Asiakasta ohjeistetaan mahdollisten sairaanhoitokustannusten toimittamisessa vakuutusyhtiölle. Äkillisessä kuolemantapauksessa työntekijä soittaa hätäkeskukseen 112 ja toimii annettujen ohjeiden mukaisesti sekä ilmoittaa välittömästi esihenkilölle. Työntekijä kokoaa henkilökunnan ja asiakkaat yhteiseen tilaan ja esihenkilö järjestää kriisityöntekijän paikalle. Esihenkilö vastaa jälkitiedottamisesta.

### **PosiPro-ilmoitus**

HaiPro-järjestelmään sisältyy PosiPro-järjestelmä, missä ilmoitetaan onnistumisista organisaatiossa. Onnistumisilmoitukset voidaan käsitellä vastaavalla tavalla kuin vaaratapahtumailmoitukset ja hyödyntää niitä toiminnan kehittämisessä.

PosiPro-ilmoituksella jokainen työntekijä voi antaa positiivista palautetta toiselle työntekijälle tai työyhteisölle, jonka kokee toimineen onnistuneesti. Onnistuminen voi liittyä asenteeseen, sosiaalisiin taitoihin, työskentelytapaan, yhteistyöhön tai muuhun asiaan.

### **2.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunnalla on käytössä työn vaarojen selvittämiseen ja arviointiin henkilöstön intrasta löytyvä WPro – Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi - työkalu, jota käytetään riskienhallinnan seurannassa ja raportoinnissa esihenkilön ja turvallisuusvastaavan kanssa yhteistyössä.

Työn arjessa riskit tulevat luontevimmin esiin ja niihin kiinnitetään omavalvonnallinen huomio. Työpajalla kiinnitetään erityistä huomiota avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluilmapiiriin siten, että haastavissakaan tilanteissa ei etsitä syyllisiä, vaan nähdään tilanteet mahdollisuutena oppia ja parantaa toiminnan laatua.

## **2.4 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **2.4.1 Toimeenpano**

Toimintayksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Lähiesihenkilö käy omavalvontasuunnitelmaa henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa ja suunnitelma pidetään esillä yksikössä, jolloin siihen on helppo palata työn arjessa.

Suunnitelman toimeenpanossa keskeistä on työpaja Kipinän henkilökunnan osallistuminen suunnitelman toteuttamiseen, jota lähiesihenkilö tukee ja seuraa tiimipalavereissa henkilökunnan kanssa.

Toimintayksikössä pyritään avoimeen ja luottamukselliseen ilmapiiriin, joka tukee omavalvonnan toimeenpanossa onnistumista ja mahdollisiin epäkohtiin puuttumista ennaltaehkäisevästi ja rakentavassa hengessä.

#### **2.4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä sekä julkaistavaksi saattamisesta vastaa vastuuyksikköjohtaja Anne Timo, puh. 040 636 7773.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelman on 10.2.2025 hyväksynyt palvelualuejohtaja Jutta Paavola

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Paja66:den ilmoitustaululla ja julkisesti nähtävillä sähköisenä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivustolla.