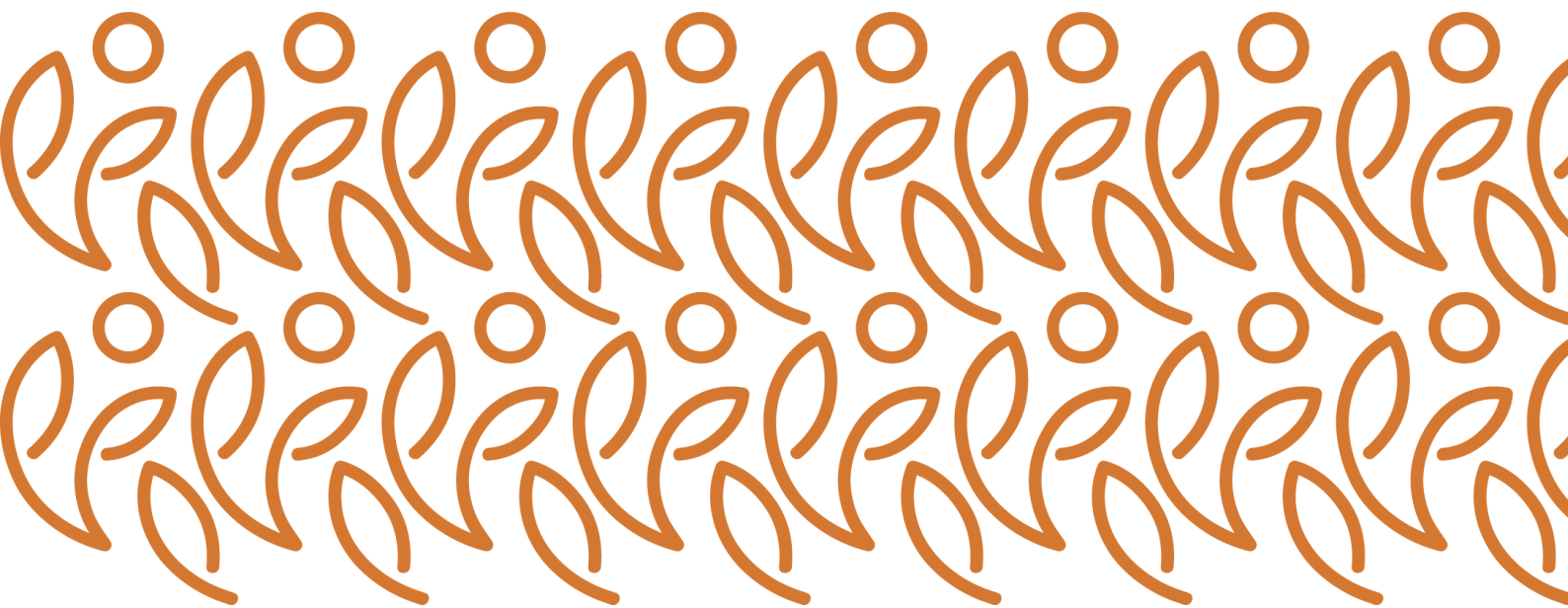


Omavalvontasuunnitelma

Apaja



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	7
2.2	Asiakasturvallisuus	9
2.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	9
2.2.2	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
2.2.3	Muistutusten käsittely	14
2.2.4	Henkilöstö.....	14
2.2.5	Monialainen yhteistyö	16
2.2.6	Toimitilat ja välineet.....	16
2.2.7	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.2.8	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	25
2.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	28
2.4	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
2.4.1	Toimeenpano	28
2.4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29

1 Johdanto

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

Omaevalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä.

Omaevalvontasuunnitelma on työväline, joka ohjaa yksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

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

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

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

Omaevalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu työpaja Apajan esihenkilö, henkilökunta sekä asiakkaat niin halutessaan.

2 Palveluntuottaja

2.1 Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot

Työpaja Apaja sijoittuu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatiossa Perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialueen Työkäisten 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: Työpaja Apaja

Osoite- ja yhteystiedot: Lakaniementie 75 D, 62800 Vimpeli

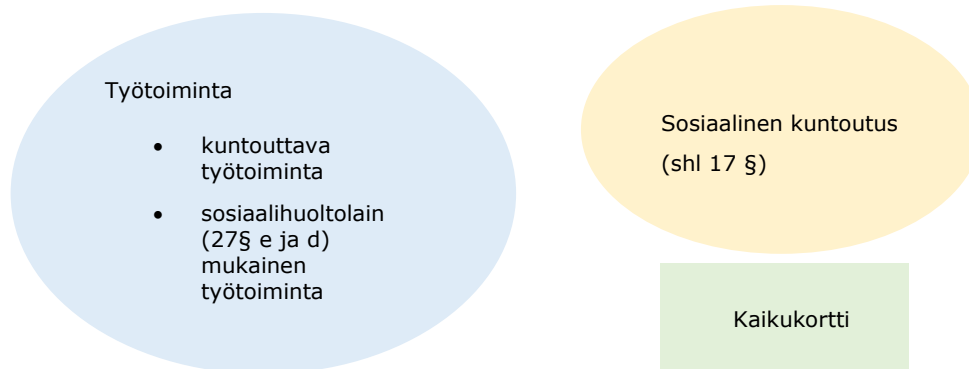
Esihenkilö: vastuuyksikköjohtaja Anne Timo, p. 040 636 7773, anne.timo@hyvaep.fi



2.1.3 Palvelut ja toimintaperiaatteet

Työpaja Apajan palveluiden tarkoitus on edistää työkäisten työllistymisvalmiuksia, kuntoutumista työmarkkinoille sekä vahvistaa työkäisten osallisuutta – mahdollistaen kuulumista joukkoon tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Työpaja Apajan toimintayksiköstä työntekijät tuottavat työtoiminnan palvelua myös Evijärvellä Askare pajatoimintana kahtena (2) päivänä viikossa. Askare paja sijaitsee Evijärven kunnanviraston kiinteistössä (Viskarinaukio 3, 62700 Evijärvi)

Työpaja Apajan palvelut



Työtoimintaa tuotetaan työpaja Apajan tiloissa Vimpelissä ja jalkautuen Evijärvellä Askare-pajan tiloihin sekä pajan ulkopuolelle. 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 elämänhallintaa 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.

Työtoiminnan sisällöt rakentuvat asiakkaiden osaamisen, vahvuuksien ja taitojen mukaan. Valmistetaan erilaisia myyntituotteita erilaisia kädentaitoja ja tietoteknisiä taitoja hyödyntäen. Tehdään tilaustöinä esimerkiksi erilaisia korjaus- ja kunnostustöitä, kukkien ja ulkoalueiden hoitoa, siistimis- ja järjestelytehtäviä hyvinvointialueelle, kunnille tai yhdistyksille sekä yksityisille henkilöille. Lisäksi keittiö-, puhtaanapidon ja myymälätoiminnan tehtävät ovat työtoiminnan sisältöä.

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. 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.

Yksilövalmentaja ja työvalmentajat jalkautuvat työpaja yksikön ulkopuolelle työtoiminnan työympäristöihin sekä verkostoneuvotteluihin asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja palvelun toteuttamistavan mukaan. Työ- ja yksilövalmentajat vastaavat kukin tehtävänkuvansa mukaan asiakkaan valmennuksesta ja ohjauksesta yhteensovittaen työskentelynsä asiakkaan tavoitteiden suuntaisesti.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa painottuu yksilöohjaus asiakkaan kotiin tai lähiympäristöön toteutettavana palveluna. Ryhmätoimintaa sekä yksilöohjausta voidaan toteuttaa tarpeen mukaan myös työpajan tiloissa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa 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.

Osallisuutta edistävä sosiaalinen kuntoutus vahvistaa yksilö- ja ryhmämuotoisen, rinnalla kulkevan tuen ja ohjauksen avulla asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä ehkäisee ja vähentää syrjäytymistä. Sosiaalisen kuntoutuksen avulla tuetaan asiakasta suuntautumaan ”kotoa ulospäin” kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen sekä kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen ovat osa palvelun keskeistä sisältöä.

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on yksilövalmentajan ohjauksella vahvistaa asiakkaiden arjen taitoja, vuorovaikutus- ja tunnetaitojen harjaantumista sekä kykyä toimia yhteisöissä ja osallisena omassa elinympäristössään.

Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä aikuissosiaalityön-, työpajan ohjaajan sekä asiakkaan kanssa tavoitteet ja suunnitelma palvelun toteutumisesta aikuissosiaalityössä laaditun

asiakassuunnitelman pohjalta. Palvelua tuotetaan määräaikaisena ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Yksilöohjaus toteutetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle laaditun kolmiportaisen toimintamallin (intensiivi-, kevyt- ja perustuki) mukaisesti asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Ryhmätoimintoja kehitetään asiakkaiden tarpeen mukaisina sisältöinä asiakkaiden voimavaroja ja vahvuuksia tunnistaen ja tavoitteisiin peilaten. Ryhmätoiminnoilla pyritään erilaisten taitojen ja sosiaalisten tilanteiden harjoitteluun ryhmän tuella.

Asiakkaan tarpeen mukaan yhteensovitetaan asiakkaan tarpeen mukaisia palveluita, toimitaan tarvittaessa asiakkaan kanssa yhdessä hänen verkostoissaan. Saatetaan asiakas tarvitsemiinsa palveluihin, tukitoimiin tai yhteisöihin.

Kaikukortti

Osallisuuden vahvistamisen välineenä toiminnassa on mahdollista hyödyntää Kaikukorttia.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on kumppanina Kaikukortti verkostossa mukana olevien kuntien alueilla Kaikukortin jakajatahona. [Kaikukortti - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](#)

Kaikukortin tavoitteena on parantaa taloudellisesti tiukassa tilanteessa olevien nuorten ja aikuisten mahdollisuuksia osallistua kulttuurielämään, harrastaa taiteen tekemistä sekä lisätä hyvinvointia ja osallisuutta yhteiskunnassa.

Kaikukortti jakavilla toimijoilla on käytössään yhteisön Kaikukortteja. Työpajan henkilöstö voi hankkia itselleen Kaikukortilla maksuttoman pääsylipun kulttuurielämään tai harrastuksiin silloin, kun hän järjestää pienryhmäkäynnin yhdelle tai useammalle asiakkaalle, jolla on Kaikukortti.

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 Apajassa ja Askare pajatoiminnassa

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

- palveluiden sisällöissä ja eri toiminnoissa pyritään monipuolisuuteen
- työntekijöiden osaamista ja resursssia jaetaan eri yksiköiden välillä
- asiakkaita kuullaan ja otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun

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

- yhtenäiset toimintakäytännöt
- työpajalla on yhteisösäännöt

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

- asiakasohjaukseen ja palveluiden oikea-aikaisuuteen panostaminen
- hyödynnetään kierrätysmateriaaleja ja kiertotaloutta
- työntekijät liikkuvat eri yksiköiden välillä
- yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

- yhteistyö eri työpajojen välillä
- osallistuminen koko palveluyksikön yhteiseen kehittämiseen
- jalkautuvan työtoiminnan kehittäminen eri yksiköiden ja muiden toimijoiden yhteistyönä
- uusien työmenetelmien ja välineiden käyttöönotto, esim. Vihta järjestelmä

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus Apajassa ja Askare pajatoiminnassa

Palvelun parasta, vierelläsi kun tarvitset

- palveluita kehitetään jatkuvan kehittämisen periaatteella huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet palvelun toteutuksessa
- asiakkaat ovat mukana palveluiden sisällön kehittämisessä ja voivat esittää toiveita toiminnan sisältöjä suunniteltaessa
- asiakkailla on mahdollisuus yksilölliseen ja tarvittaessa moniammatilliseen tukeen palvelun aikana: palveluja yhteensovitetaan asiakkaan tarpeen mukaan asiakkaan verkoston kanssa

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 ja potilaiden turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu.

Työpaja Apajan ja Askareen 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 ja sosiaalisen kuntoutuksen kolmiportainen toimintamalli, joka pohjautuu pitkälti kansalliseen THL:n toimintamalliin. Prosessikuvaus ja toimintamalli sekä palveluyksikkökohtainen asiakastietojen kirjaamisen opas tukevat asiakasturvallisuuden toteutumista.

2.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Työpaja Apajan 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

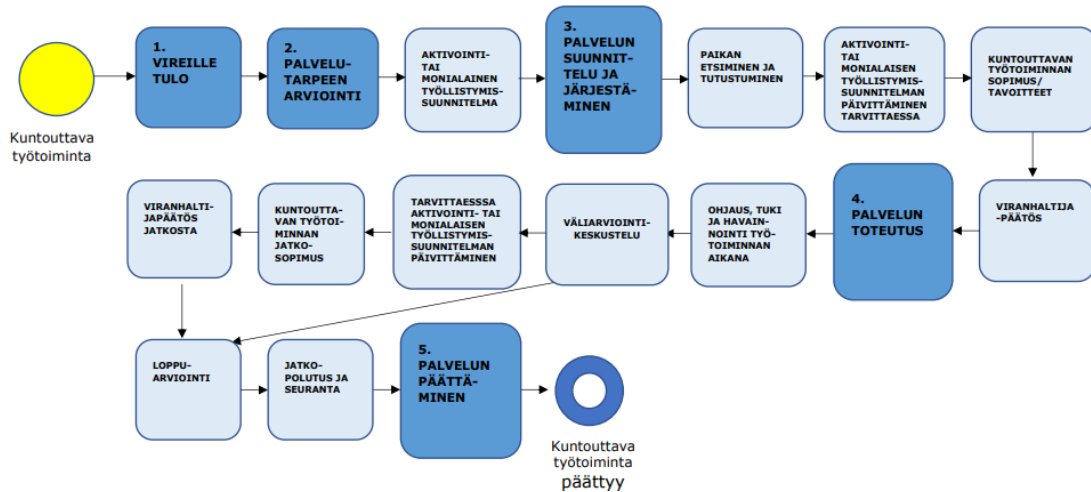
Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Asiakkaat ohjautuvat työpaja Apajan ja Askareen palveluihin hyvinvointialueen Asiakasohjaus ja sosiaalityö – palveluyksikön kautta. Asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista vastaa hyvinvointialueen sosiaalityö- ja ohjaus, joka toimii asiakkaan palvelun järjestäjän vastuutyöntekijänä.

Työtoiminnan palvelun alkaessa tehdään yhteistyössä vastuutyöntekijän, asiakkaan ja työpajan 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 ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelun toteutuksen prosessit etenevät sosiaalihuollon yleisen palveluprosessin suuntaisesti.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta ei tehdä sopimusta. Sen sijaan kirjataan sopimuksen tavoin tavoitteet ja muut palvelulle asiakkaan kanssa sovitut asiat asiakaskertomukseen, joka toimii toteuttamissuunnitelmana. Toteuttamissuunnitelman käyttöönottoa on tarkoitus kehittää.

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

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on palvelun toteutumisen seurantaan käytössä arviointilomakkeet (asiakkaan itsearviointi sekä palvelun tuottajan 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, hyvinvointipuntari jne.

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

Asiakkaan osallisuus

- Asiakas on palvelussa osa 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 kokema epäasiallista kohtelua on tieto saatettava lähiesihenkilön tietoon ja tapahtumasta tehdään HaiPro vaaratapahtuma-ilmoitus.

Asian käsittelyssä lähiesihenkilö keskustelee 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 tulleen 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

Työpajan 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.

Työpajan henkilöstö osallistuu asiakkaan asiakassuunnitelman/aktivointisuunnitelman/monialaisen työllistymissuunnitelman päivittämiseen yhdessä asiakkaan ja aikuissosiaalityön ja -ohjauksen kanssa yhteisesti sovitulla 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 sosiaalihoitajalle 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
- 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 \(hyvaep.fi\)](http://hyvaep.fi)

2.2.3 Muistutusten käsittely

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

Työpaja Apajan 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

Työpaja Apajassa työskentelee

- 2 työvalmentajaa, joiden resurssia jaetaan myös lähikuntien (Evijärvi, Alajärvi) työpajoille tarpeen mukaan
- 1 yksilövalmentaja (sosionomi amk), jonka työnkuvaan kuuluu myös työpaja Kipinän yksilövalmennus sekä yksilöpaikoilla olevien kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden yksilövalmennus Vimpelissä, Evijärvellä sekä lähikuntien (Alajärvi, Lappajärvi) alueella
- lisäksi työpaja Apajassa työskentelee sosiaalihuoltolain mukaisen työtoiminnan 0,5 yksilövalmentaja (psyk. sairaanhoitaja amk), jonka toimialuetta ovat Vimpelin ja Evijärven lisäksi lähikunnat (Alajärvi, Lappajärvi) sekä yksilövalmentaja sosiaalisen kuntoutuksen palvelun osalta, jonka toimialuetta lisäksi Kauhava ja Lapua

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
- varhaisen 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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Työpaja Apajan lähiesihenkilön (vastuuyksikköjohtaja) toimesta yksikön työntekijät perehdytetään organisaation ja yksikön yleisiin toimintaperiaatteisiin ja työsuhteen

hoitamista koskeviin asioihin. Lähiesihenkilö yhteistyössä ohjelmiston vastuukäyttäjän kanssa perehdyttää uuden työntekijän asiakastietojärjestelmä SOSLifecaren käyttöön ja kirjaamiseen.

Lähiesihenkilön ja työpajan henkilöstön kanssa yhteistyönä 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

Työpaja Apaja sijaitsee kulttuurihistoriallisessa vanhassa puurakennuksessa entisen Järviseudun sairaalan alueella. Työpajalla on laajasti tilaa kahdessa kerroksessa sekä ullakkotilat. Varsinaiset työskentelytilat sijoittuvat yhteen kerrokseen. Työpajan tiloihin on 3 erillistä sisäänkäyntiä. Ensimmäisessä kerroksessa on puutyö puutyö- ja tekstiiliali, verhoomo ja askartelutilat, maalaamotila, joissa mahdollisuus erilaisiin kädentaitoihin, ompelu- ja kudontatöihin sekä huonekalujen kunnostukseen ja puutöihin.

Kädentaitotilojen lisäksi on myymälä, kaksi toimistohuonetta sekä kaksi erillistä wc:tä. Keittiötila yhteisön sosiaalitalana, jossa mahdollisuus harjoitella keittiöalan työtehtäviä. Kellaritiloja käytetään pääosin varastotilana.

Työpaja Apajassa on erillinen tietokone asiakkaiden käytössä, jolla mahdollistuu asiakkaiden tietoteknisten ja sähköisten palveluiden käytön harjoittelu.

Tilojen siivous ja puhtaanapito hoidetaan työtoiminnan tehtävänä. Työpaja Apajaan on laadittu ja laitettu kaikille nähtäville yksilölliset siivouksen ja puhtaanapidon ohjeet ja aikataulut eri kohteisiin (keittiö, vessat, roskien lajittelu, yleiset tilat).

Työtoimintojen sisältöjä kehitetään vastaamaan monipuolisesti asiakkaiden tarpeisiin. Työpajalta toteutetaan työvalmentajan ohjaamina ryhminä myös jalkautuvia työtoimintoja erilaisiin avustaviin tehtäviin pajan ulkopuolelle, oikeisiin työympäristöihin. Esimerkiksi ulkoalueiden hoidon ja vaatteiden lajittelun tehtäviin.

Työpaja Apajan toiminnalle on etsinnässä uudet tilat vuoden 2025 aikana.

Evijärven Askare pajan toiminnan tilat sijaitsevan kunnanviraston kiinteistössä, jossa toimii myös muita hyvinvointialueen toimijoita. Tilat käsittää ryhmätilan, jossa pienkeittiö mahdollistaa lounaseväiden lämmittämisen sekä pienimuotoisesti keittiötehtävien harjoittelua. Lisäksi on käytettävissä toimistohuone ja varastotila, wc ja varastotila sekä kuraeteistyyppinen tila, jossa mahdollistuu pienimuotoisesti erilaista askartelua ja kokoonpanotehtäviä. Evijärven toiminnassa painopiste on jalkautuvien työtoiminnan tehtävissä esimerkiksi ulkoalueiden hoidossa ja erilaisissa avustavissa tehtävissä työpajatoiminnan ulkopuolella.

Toimitilakiinteistöjen ulkoalueiden turvallisuudesta ja siisteydestä sekä kiinteistönhuollosta huolehtii vuokranantaja. Työtoimintana varmistetaan talviaikaan sisäänkulkuväylien turvallisuus tehostushiekoituksella kiinteistönhuollon kanssa sovitusti.

Työpajalla on käytössä auto tavaroiden sekä asiakkaiden kuljetukseen. Autoa käytetään myös henkilöstön liikkumiseen eri yksiköiden välillä mahdollisuuksien mukaan.

Yleinen palotarkastus Apajan tiloihin on suoritettu syksyllä 2024. Pelastussuunnitelma kiinteistölle on laadittu v. 2015, joka päivitetään viipymättä.

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

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

Työvalmentaja ohjaa ja valvoo asiakkaita työturvallisuus huomioiden laitteiden ja koneiden käytössä. Asiakas perehdytetään koneen tai laitteen turvalliseen käyttöön, ennen kuin hänelle annetaan lupa käyttää konetta itsenäisesti.

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

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Työpaja Apajassa on ensiapukaappi, jonka sisällön päivittämisestä huolehtii työvalmentaja, tarvittaessa yhteistyössä turvallisuusvastaavan kanssa.

Asiakastietojärjestelmien käyttö

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalipalveluissa käytetään SosiaaliLifecare asiakastietojärjestelmää. Asiakasvastaanottoa tarjoavat yksilövalmentajat käyttävät lisäksi Vihta ajanvarausjärjestelmää, joka mahdollistaa muun muassa 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.

Lifecare ohjelman käytön tueksi on laadittu toimintayksikön tarpeita vastaava kirjaamisopas, joka on Intrassa nähtävillä ja käyttöön otettavissa kirjaamisen tueksi.

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

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on nimetty SosiaaliLifecare asiakastietojärjestelmän vastuukäyttäjät, jotka tukevat koko henkilöstöä järjestelmän käytössä.

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.

2.2.7 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 tietosuojasetus (2016/679) ja tietosuojalaki (1050/2018).

Rekisteri ja käyttöoikeudet

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

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennetaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin palvelutehtävä kohtaisesti. Käytössä on SosiaaliLifecare asiakastietojärjestelmä. Työpaja Apajan ja Askare pajan asiakastiedot järjestelmässä tallennetaan Työikäisten 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. Työpajan 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 Apajan henkilöstöllä on asiakastietolain 9 §:n mukainen oikeus käyttää sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja.

Työntekijän velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun 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. Työpajan 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 käytettävyytystaso 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

2.2.8 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakastyytyväisyyteen liittyvän palautteen systemaattisen keräämisen suunnitelma on tehty työtoimintojen osalta v. 2024 aikana ja asiakaspalautteen kerääminen on toteutettu syksyn 2024 aikana. Palautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa. Palautteet antavat arvokasta tietoa onnistumisestamme sekä niiden pohjalta voidaan kehittää palvelujen sisältöjä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä QPro Feedback on-asiakaspalautejärjestelmä, joka on integroitu HaiPro-järjestelmään. Järjestelmällä kerätään ja luokitellaan asiakas- ja potilaspalautetta tietosuojatulla yhteydellä. Palautteiden avulla saadaan reaaliaikaisia raportteja eri organisaatioitasoille palvelujen ja toimintojen kehittämiseksi. Asiakaspalautejärjestelmä 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.

Työpaja Apajan vuosittainen 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 25.1.2024 ja tallennettu WPro- ohjelmaan. Tunnistettuja riskejä ja toimintatapoja riskien seurausten vähentämiseen tai ennaltaehkäisemiseen kuvataan jäljempänä.

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

2. Riskiarvioinnissa (25.1.2024) tunnistetut 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. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa kotikäynnillä edellytetään myös asiakkaalta päihteettömyyttä tapaamisen aikana. Työntekijä ei toteuta kotikäyntiä mikäli havaitsee asiakkaan olevan päihtynyt kotikäynnille mennessään tai jos asiakas nauttii alkoholia kotikäynnin aikana.

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

Työpaja Apajassa noudatetaan aiemmin työpajatoimintaan laadittua työtoiminnan päihdetoimintaohjetta, jonka mukaan asiakkaat sitoutuvat päihteettömyyteen osallistuessaan työpajan palveluun. Päihdetoimintaohjeessa on toimintaohjeet päihteettömyyden seurantaan. Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa kehitetään yhtenäistä päihdetoimintaohjetta.

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 työpajan 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 liikkeessä huolellisuus ja tarkkaavuus liikenteessä, auton kunnossapidosta huolehtiminen
- hygieniaohjeet siivoukseen ja keittiötilassa toimimiseen
- 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

Toimitilojen sisäilma

Työpaikan hyvällä sisäympäristöllä on vaikutusta työolojen terveellisyyteen, työyhteisön työilmapiiriin ja toimivuuteen. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäilmatyöryhmän toimintamallin mukaisesti sisäilman puutteissa tai epäkohdissa työntekijät ottavat yhteyttä esihenkilöön. Yhteistyötä sisäilman kuntoon saamisessa tehdään hyvinvointialueen tilapalveluiden, työsuojelun ja vuokranantajan kanssa. Sisäilmatyöryhmän laatima toimintamalli perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön ja kuvaa, miten sisäilmaongelmatilanteissa toimitaan ja miten niitä ratkaistaan. Mallia noudatetaan kaikissa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöiden käyttämissä tiloissa.

Noudatetaan hyvinvointialueen Savuton HYVAEP toimintamallia. Toimitilat merkitään Savuton HYVAEP-tunnuksin ja mahdolliset tupakointipaikat asiakkaille ja vierailijoille osoitetaan merkinnöin. Tupakkapaikka määritellään sellaiseksi, että savuhaitat eivät leviä ympäristöön eikä sisätiloihin mahdollisesti auki olevista ikkunoista ja ovista tai ilmanottoaukoista.

Sisätilat pidetään siistinä. Tekstiilimateriaalit ja muut pölyävät materiaalit säilytetään kannellisissa laatikoissa ja ovin suljetuissa kaapeissa. Puusalin tiloissa minimoidaan maalaus-, sahaus- ja hiontapölyn aiheuttamat haitat poistoimurein ja tilojen siisteydestä huolehtimalla.

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.) Työpaja Kipinän 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.

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.

Terveyden-/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. Työpaja Apajan ja Askareen toiminnassa 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 Apajan 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 8.5.2025 hyväksynyt palvelualuejohtaja Jutta Paavola

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työpaja Apajassa ja julkisesti nähtävillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivustolla.