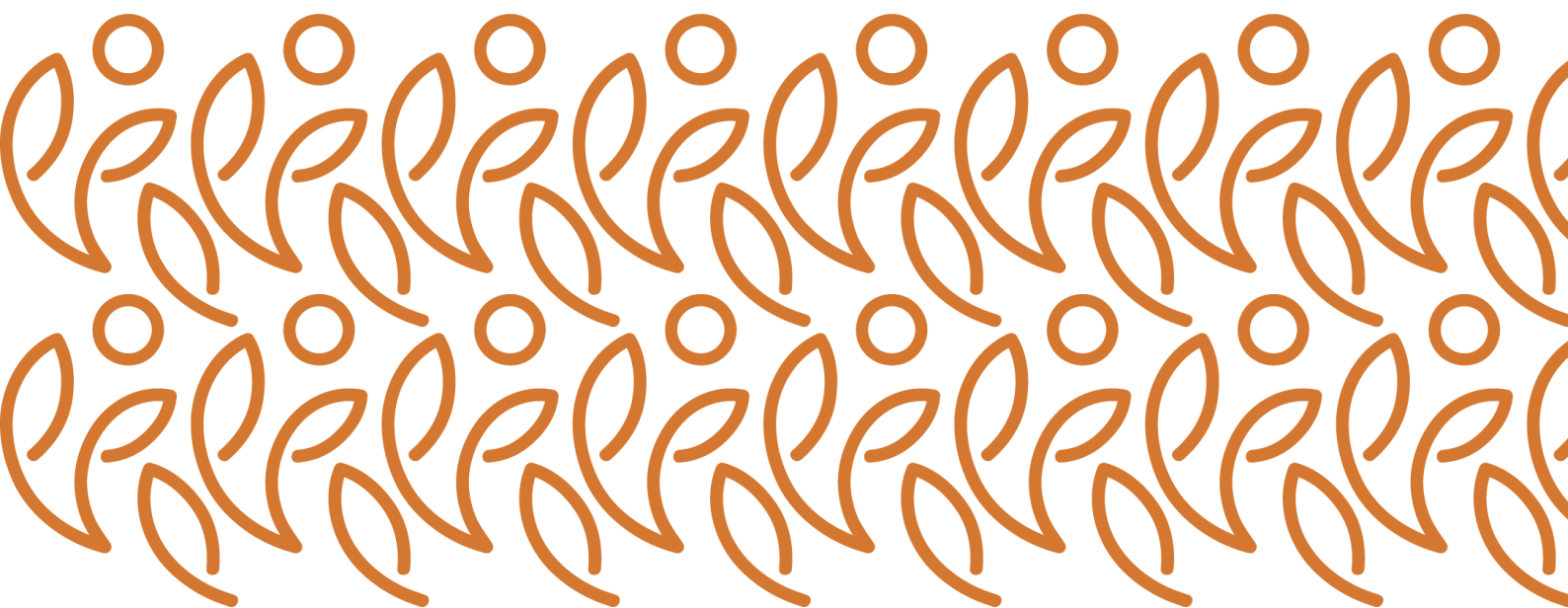


Omavalvontasuunnitelma

Paja66, Ähtäri



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.....	16
2.2.8	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	17
2.2.9	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
2.3	Riskienhallinta.....	20
2.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
2.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
2.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	26
2.4	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
2.4.1	Toimeenpano	27
2.4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27

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 Ähtärin Paja66:n esihenkilö, henkilökunta sekä asiakkaat niin halutessaan.

2 Palveluntuottaja

2.1 Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot

Paja66 Ähtäri 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, Ähtäri

Osoite- ja yhteystiedot: Sorvitie 6, Ähtäri

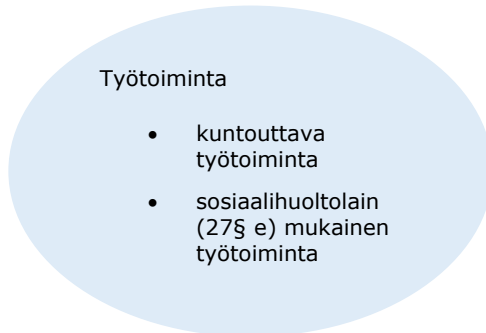
Esihenkilö: vastuuyksikköjohtaja Anne Timo, p. 040 636 7773, anne.timo@hyvaep.fi



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 palvelut



Työtoimintaa tuotetaan työpajan tiloissa Ähtärissä sekä jalkautuen 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.

Paja66 toimintayksikkö toimii yhteisissä tiloissa Ähtärin kaupungin nuorten työpajan kanssa. Työpajalla toimitaan rinnakkain yhteistyötä soveltuvin osin hyödyntäen. Yhteistyöstä on sovittu kirjallisesti erillisellä organisaatioiden välisellä yhteistyösopimuksella. Kumpikin taho vastaa omalta osaltaan henkilökisteriinsä kuuluvien asiakkaiden palvelun tuottamisesta.

Työpajan toimintaympäristöissä voi oppia uutta ja tunnistaa osaamista. Paja66 Ähtärissä tilaustyönä kunnostetaan huonekaluja, valmistetaan pienrakennuksia, tehdään erilaisia keikkatöitä pajan ulkopuolella (mm. pihatyöt, kuljetuspalvelut), valmistetaan erilaisia käsitöitä ja kodintuotteita pajan omaan myymälään, puhdistetaan ja pestään autoja ja huonekaluja sekä leivotaan, laitetaan ruokaa ja siivotaan. Töiden lisäksi tarjotaan mahdollisuuksia erilaiseen liikuntaan sekä aktiviteetteihin, kuten laavuretket ja muu luonnossa liikkuminen. Pajalta tehdään myös yritysvierailuja asiakkaiden toiveiden mukaan. Työtoiminnan sisältöjä kehitetään monipuolisiksi asiakkaiden erilaiset yksilölliset tarpeet huomioiden.

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.

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 perustuen.

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

- Asiakas on palvelun keskipiste; palvelumme on asiakkaita varten
- Kuulemme ja osallistamme asiakkaita työpajan arjen toimintojen suunnitteluun (esim. toiveet yritysvierailuista, retkistä)
- Asiakkaalla on mahdollisimman sujuva ja nopea pääsy palveluun
- Henkilöstön sitoutuneisuus mahdollistaa luottamuksellisen suhteen syntyminen ohjaajan ja asiakkaan välillä

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

- Jokainen asiakas kohdataan omana itsenään
- Hyväksymme asiakkaan tekemät valinnat omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä
- Noudatamme työssämme salassapitosäännöksiä ja huomioimme vastuumme asiakastietojen käsittelyssä sekä monialaisessa verkostossa toimiessa
- Kohtaamme asiakkaat, kollegat ja yhteistyökumppanit ammatillisesti
- Asiakas voi katsella hänestä kirjattuja tietoja OmaKannassa sekä tarvittaessa pyytää korjausta niihin.

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

- Asiakkaan palveluprosessi ja työpajan arki ovat suunnitelmallisia ja tähtäävät asiakkaan hyvinvoinnin ja/tai työ- ja toimintakyvyn kohentumiseen
- Käytämme asiakastyössä tutkitusti vaikuttavia menetelmiä yksilön tarpeet huomioiden
- Otamme toiminnassamme ja työn sisällöissä huomioon niiden kustannusvaikutukset
- Hyödynnämme kierrätys-/lahjoitusmateriaaleja työpajan töissä

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

- Kehitämme työtoimintoja ja niiden sisältöjä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi
- Henkilöstö tunnistaa jatkuvan oppimisen tärkeyden
- Keräämme asiakaspalautetta ja kehitysehdotuksia asiakkailta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus Paja66:ssa

Palvelun parasta, vierelläsi kun tarvitset

- Palvelumme on asiakaslähtöistä ja yksilölliset tarpeet huomioivaa
- Hyödynnämme moniammatillista yhteistyötä asiakkaan palvelutarpeen mukaan

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.

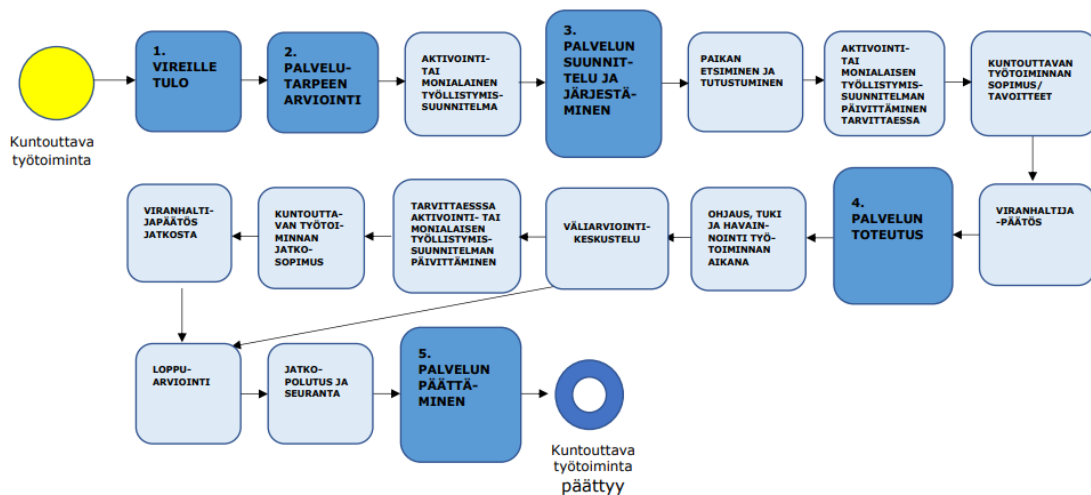
2.2.2 Asiakkaan asema ja oikeudet

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.

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 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

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 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 sosiaalijohtaja 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 \(hyvaep.fi\)](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

Paja66den toimintayksikössä työskentelee

- 1 työvalmentaja, jonka työnkuvaan kuuluu myös Työllistymistä ja osallisuutta edistävien palvelujen turvallisuusvastaavan tehtävät sekä työsuojeluvaltuutetun tehtävät Kuusiokuntien alueella (Soini, Ähtäri, Kuortane, Alavus)
- 1 yksilövalmentaja (sosionomi amk), jonka työnkuvaan kuuluu myös Soinin Vipu-pajan yksilövalmennus sekä yksilöpaikoilla olevien työtoiminnan asiakkaiden yksilövalmennus Ähtärin ja Soinin alueella

Sijaisjärjestelyt hoidetaan ensisijaisesti sisäisillä työjärjestelyillä. 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 lähiesiesihenkilöiden 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-moodlekurssille, jonka tavoitteena on tutustuttaa uusi työntekijä organisaatioon ja sen toiminta-ajatuksen sekä voimassa oleviin ohjeisiin sekä hyvinvointialueeseen työpaikkana.

Paja66:den lähiesihenkilön 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 Ähtärin fyysiset työpajatilat sijaitsevat Ähtärin teollisuusalueella hallikiinteistössä. Työpajalla on tarkoituksenmukaiset ja toimivat tilat, jotka jakaantuvat työsaliin, käsityötilaan, myymälätilaan, keittiö- ja ruokailutilaan, toimistoihin, yhteiskäyttö wc-tiloihin sekä yhteiseen työhuoneeseen, jota käytetään asiakas- ja tiimipalaverissa. Ruokailutila on säännöllisesti käytössä myös verkostopalaverissa sekä pajan asiakkaiden asiointipisteinä asiakastietokonetta hyödyntäen.

Tilat ovat yhdessä kerroksessa ja kulku tiloihin on sekä myymälän ovesta että puutyösalin sivuovesta. Lisäksi työsalin perällä on nosto-ovi, joka mahdollistaa isompienkin tilaustöiden valmistamisen ja siirtämisen hallista ulos.

Työsalissa on peruslaitteet erilaisten puutöiden ja kunnostustöiden tekemiseen. Hallin takaosan nosto-ovesta pystyy ajamaan ajoneuvon sisätiloihin, mikä mahdollistaa niiden puhdistuksen. Käsityötila mahdollistaa monipuolisesti erilaisia kädentaitoja ompelusta ja maalaamisesta erilaisten askartelujen tekemiseen.

Myymätila sijaitsee heti ulko-ovesta sisään tultaessa. Myymälään voivat pajan ulkopuoliset asiakkaat tulla ostoksille pajan aukioloaikoina. Keittiöstä löytyy peruskodinkoneet ruoanvalmistukseen ja leivontaan. Ruokailutila toimii niin asiakkaiden kuin henkilöstönkin sosiaalitalana sekä lisäksi siinä pidetään ryhmätoimintaa. Noin kerran viikossa työtoimintana harjoitellaan ruoanlaittoa. Kaikkien tilojen puhtaanapito ja siivous hoidetaan työtoiminnan tehtävinä.

Tilojen siivous ja puhtaanapito hoidetaan työtoiminnan tehtävänä. Siivous- ja keittiötehtävissä ohjeistetaan yksilöidyn ohjein puhtaanapidon ja elintarvikehygienian ohjeistuksia noudattaen.

Työpajalta jalkaudutaan työvalmentajan ohjaamana jalkautuviin työtoimintoihin erilaisiin avustaviin tehtäviin pajan ulkopuolelle, oikeisiin työympäristöihin. Toistuvaisluonteisia pajan ulkopuolisia työtehtäviä ovat erilaiset kuljetustehtävät ja sosiaalityön kautta tehtävät muutot. Satunnaisesti ja mahdollisuuksien mukaan pajan ulkopuolelle jalkaudutaan myös esimerkiksi yksityisten kotitalouksien tilaamiin pihatöihin.

Työpajalla on käytössä auto (1+8 hlö) tavaroiden ja henkilöiden kuljetukseen. Pääosin autolla kuljetetaan työtoiminnan materiaaleja, tilaustöitä sekä käydään asiakkaiden kanssa retkillä ja erilaisilla tutustumiskäynneillä. Autoa käytetään myös henkilöstön liikkumiseen eri yksiköiden välillä mahdollisuuksien mukaan.

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

Yleinen palotarkastus tiloihin on suoritettu v.2021. Pelastussuunnitelma kiinteistölle on laadittu v. 2020.

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.

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. Tulevaisuudessa kehitettävänä asiana laitekohtaiset kirjalliset käyttöturvallisuusohjeet perehdytyksen tueksi.

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

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Pajan tiloissa on ensiapukaappi, jonka sisällön päivittämisestä huolehtii työpajan henkilöstö, tarvittaessa yhteistyössä turvallisuusvastaavan kanssa.

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 käyttöön otettavissa 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 tietosuoja

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 tietosuoja-asetus (2016/679) ja tietosuojalaki (1050/2018).

Rekisteri ja käyttöoikeudet

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

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennetaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin palvelutehtävä kohtaisesti. Käytössä on SosiaaliLifecare asiakastietojärjestelmä. Työpaja Kipinän 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). Työpajan 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 asiakkaille 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.

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

Salassapito, vaitiolovelvollisuus

Sosiaali- ja terveystieteiden 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 velvoitteen tietoon saattamisesta asiakkaille. Työntekijöitä koskee salassapitovelvollisuus asiakasasioista myös työsuhteen päätyttyä. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakastietojen käsittelyyn, kun toimitaan samoissa tiloissa toisen organisaation toimijoiden kanssa.

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 tietosuojasetus (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, kiireettömässä 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 organisaatiotasojen 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 ennakoivien mahdollisten riskien 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 20.12.2023 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.

Tunnistetut mahdolliset 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 • ulkopuolelta tulevat uhkat 	<ul style="list-style-type: none"> • palo- ja pelastussuunnitelma • perehdytysohjeet laitteiden ja koneiden turvalliseen käyttöön • suojavarusteiden käyttö • tilojen siisteydestä huolehtiminen • turvallisuuskävelyt • ovien lukitseminen • ympäristön tarkkailu • huolellisuus ja tarkkaavuus liikenteessä

2. Työpajalla yleisesti tunnistettuja sekä riskiarvioinnissa (20.12.2023) tunnistetut mahdolliset riskit ja toimintatavat riskien seurausten vähentämiseen ja ennaltaehkäisemiseen

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.

Työntekijällä on velvollisuus puuttua asiaan heti, jos päihteiden käyttöä tai hallussapitoa epäillään. Myös poissaolot päihteiden takia sekä päihtyneenä tai krapulaisena työtoiminnassa esiintyminen edellyttävät asiaan puuttumista ja puheeksi ottamista välittömästi.

Työllistymistä ja osallisuutta edistävissä palveluissa on käytössä Päihdetoimintaohje, jonka on tarkoitus toimia työkaluna ja ohjeistuksena työtoiminnan ehkäisevään päihdetyöhön sekä mahdollisia päihtymys ja päihteiden käyttötilanteita varten. Päihdetoimintaohjeen avulla halutaan kiinnittää huomiota terveiden elämäntapojen edistämiseen ja elämänhallinnan parantamiseen, päihdeongelmien ennaltaehkäisyyn, päihdekäytön haittojen vähentämiseen, työpajan toimintaympäristön turvallisuuteen ja viihtyisyyteen sekä tasapuoliseen kohteluun. Päihdetoimintaohje luo työtoimintaan selkeät pelisäännöt, joiden mukaan ongelmiin voidaan tarttua tehokkaasti ja mahdollisimman varhain. Tavoitteena on tarjota sekä asiakkaille että henkilökunnalle turvallinen ja päihteetön työyhteisö.

Asiakkaille selvitetään työtoiminnan päihdetoimintaohjeen sisältö perehdytyksen yhteydessä ja annetaan ohje tutustuttavaksi. Työtoiminnassa asiakas sitoutuu päihteettömyyteen kaikessa työpajaa koskevassa toiminnassa. Päihdetoimintaohje pidetään esillä ja kaikille asiakkaille saatavilla. (Intrassa henkilökunnan saatavilla) Henkilökunta noudattaa päihdetoimintaohjeen toimintakäytänteitä.

Päihteiden käyttö ja työtoiminnasta poistaminen on poliisiasia seuraavissa tapauksissa:

- Kyseessä on huumeiden välitys tai alkoholin välittäminen alaikäisille (vaitiolovelvollisuus ei vapauta ilmoitusvastuusta)
- Asiakkaan hallussa on huumeita tai huumeiden käyttövälineitä
- Päihtynyt asiakas ei suostu poistumaan yksiköstä
- Päihtynyt on aggressiivinen ja/tai aiheuttaa vaaraa tai uhkaa itselleen, muille työtoimintayhteisön jäsenille tai omaisuudelle
- Päihtynyt on liikkeellä ajoneuvolla
- Tilanteeseen liittyy epäily rikoksesta

Mikäli epäillään päihtyneessä tilassa moottoriajoneuvolla ajamista, henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa asiasta aina poliisille.

Tupakointi

Hyvinvointialueella noudatetaan Savuton HYVAEP-toimintamallia. Toimintamallin mukaan HYVAEP:n asiakkaita kannustetaan ensisijaisesti savuttomuuteen. Tupakointia ei tule sallia kuin erikseen merkityillä tupakointipaikoilla. Vastuu asian opastamisesta kuuluu jokaiselle henkilökuntaan kuuluvalla. Henkilökunnan tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden tupakka- ja nikotiiniuotteiden käytön lopettamisen tukeminen. Työtoiminnassa tupakointi on sallittu vain sovituilla tauoilla, osoitetulla tupakointipaikalla.

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

Sijaisjärjestelyissä huomioidaan toiminnan sopeuttaminen sijaistavan työntekijän osaamiseen järjestämällä toiminnan sisältö sijaisen ohjausvalmiuksien mukaiseksi (esim. ei asiakkaat eivät työskentele koneilla ja laitteilla, joihin sijaistavalla työntekijällä ei ole perehtyneisyyttä ja osaamista).

Toiminnan sijoittuessa samoihin tiloihin toisen työpajatoimintaa tuottavan toimijan kanssa on kiinnitettävä erityistä huomiota salassapidon ja tietosuojan toteutumiseen. Asiakastietoja käytetään vain siihen tarkoitukseen mihin ne on saatu.

2.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluysikön 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 vastuuyksiköjohtajalle. 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 kehittämässä 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 luvottomasti 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 Kipinässä 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 työpajan 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 Paja66 tiloissa ja julkisesti nähtävillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivustolla.