

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Omavalvontasuunnitelma

Kyröön paja

SISÄLTÖ

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	23

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat Kyröön pajan henkilökunta, esihenkilö sekä asiakkaat kiinnostuksensa mukaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa vastuuyksikköjohtaja Mira Järvelä p. 040-6350735. Omavalvontasuunnitelman toimeenpanossa ja toteuttamisessa mukana Kyröön pajan henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 12.06.2024 Tarkistettu pvm.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, **Y-tunnus:** 3221323-8

Toimialue: Perhe- ja sosiaalipalvelut - Työikäisten palvelut - Työllistymistä ja osallisuutta edistävät palvelut

Toimintayksikkö: Kyröön paja

Osoite: Markkasenmutka 2, 61500 Isokyrö

Sijaintikunta: Isokyrö

Palvelumuoto: Työpajatoimintaa kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asetuksessa oleville

Tuotettavat palvelut; kuntouttava työtoiminta, sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta (shl 27§ d&e) sosiaalinen kuntoutus

Esihenkilö: Vastuuyksikköjohtaja Mira Järvelä, p.040-6350735, email mira.jarvela@hyvaep.fi

Toimintalupatiedot: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue voi järjestää asiakkaan palvelut omana toimintana, ostopalveluna, yhdyspintatyönä kuntien kanssa tai yhteistyössä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Työllistymistä ja osallisuutta edistävien palvelujen toiminta-ajatus on edistää työikäisten työllistymisvalmiuksia, vahvistaa elämän- ja arjenhallintaa, työ- ja toimintakykyä ja kuntoutumista työmarkkinoille. Lisäksi tuetaan työikäisten osallisuutta – mahdollistaen kuulumista joukkoon tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Kyröön pajan toiminta-ajatus

Työpajatoiminta vahvistaa valmennuksen ja merkityksellisen tekemisen avulla asiakkaiden elämänhallintaa ja työelämävalmiuksia. Työpaja on valmennusyhteisö, jonka tavoitteena on tukea hyvinvointia, tunnistaa osaamista ja valmentaa kohti koulutusta ja työtä. Valmennus työpajalla on tavoitteellista, asiakkaan tarpeiden mukaista tukemista sekä taitojen ja osaamisen kehittämistä.

Palvelut on suunnattu kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asetuksessa oleville sekä työelämän ulkopuolella oleville työikäisille. Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä aikuissosiaalityön-, Kyröön pajan työntekijän sekä asiakkaan kanssa sopimus työtoiminnan toteutumisesta, johon kirjataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet aikuissosiaalityössä laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Palvelua järjestetään määräaikaisena ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Työvalmennus työpajalla perustuu tekemällä oppimiseen. Työvalmennus tarjoaa asiakkaalle käytännönläheisen tavan oppia ammattitaitoa mielekkäiden työtehtävien avulla. Työpajan työtoimintaympäristöissä voi oppia uutta ja tunnistaa jo olemassa olevaa osaamista.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Kyröön pajalla valmentaudutaan erilaisten kädentaitojen parissa sekä avustavien kiinteistöhoidollisten tehtävien parissa. Lisäksi työtoimintaa kehitetään arjen- ja elämänhallinnan teemojen ympärille, mm. ruoanlaittoa, siistimistä ja muuta työpajan talon toimintaa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Kyröön pajalla jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja palvelua toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. Työtoiminta tapahtuu yksilövalmentajan ohjauksessa. Asiakasta pyritään ohjaamaan siten, että hän on itse vastuullinen sekä tavoitteiden asettelussa että niiden saavuttamisessa. Tarjottu työtoiminta on asiakkaalle mielekästä, riittävän vastuullista ja eteenpäin vievää. Työpajatoiminta vahvistaa valmennuksen ja merkityksellisen tekemisen avulla asiakkaiden elämänhallintaa ja työelämävalmiuksia.

Työssämme noudatamme Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoja ja palvelulupauksia:

- 1. Asiakaslähtöisyys** – Huomiomme on asiakastarpeissa, saatavuudessa ja sujuvissa palveluissa.
- 2. Avoimuus ja yhdenvertaisuus** – Kunnioitamme asiakkaitamme ja kollegoitamme, luottamusta rakentaen yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa
- 3. Vaikuttavuus ja talous yhdessä** – Otamme toiminnassamme huomioon sekä vaikuttavuuden että kustannukset
- 4. Uudistumiskyky ja kehitysmuutos** – Kehitämme ja tuotamme palveluja joustavasti yhdessä toistemme ja kumppaneidemme kanssa

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työnantaja ohjeistaa ja perehdyttää henkilöstöä turvallisuusasioissa. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin omassa yksikössään. HYVAEP:n Valvontayksikkö sekä yksikköön nimetty turvallisuusvastaava osallistuvat tarvittaessa riskien arviointiin.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Riskiarvioinnit WPro – ohjelmalla (tapaturman vaara, psykososiaaliset kuormitustekijät, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, fysikaaliset vaaratekijät sekä hallintajärjestelmät ja toimintatavat)
- Uusien työntekijöiden perehdytys turvallisuusasioihin sekä omavalvontasuunnitelmaan
- Yksikköön on nimetty turvallisuusvastaava (Aki Alatalo)
- Henkilöstöllä on voimassa ensiapu- tai hätäensiapukoulutus, alkusammutuskoulutus ja koulutus uhkaavien tilanteiden varalle

PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	
PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	Asiakas kokee saavansa huonoa asiakaspalvelua tai kohtaavansa epäasiallista kohtelua.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Asiakastyön lähtökohtana on asiakkaan arvostava kohtaaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Säännölliset tiimipalaverit Riskiarvioinnit Asiakaspalaute tai muistutus > saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä HaiPro / tiedotus esihenkilölle

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työkäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	
TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	<p>Mahdollisia tapahtumia ovat kompastuminen, liukastuminen, viiltohaavat jne.</p> <p>Riskit liikenteessä autolla kulkiessa.</p> <p>Ulkopuolinen uhka.</p>
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	<p>Yksikössä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisessa hätätilanteessa.</p> <p>Asiakkaat perehdytetään palvelun alkaessa turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan (ensiapukaappi, sammutusvälineiden sijainti, poistumistiet, kokoontumispaikka).</p> <p>Yksikön tiloissa liikkumiseen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa.</p> <p>Ympäristön tarkkailu ja poikkeamiin reagoiminen.</p> <p>Hyvät, tukevat, asianmukaiset kengät. Huolellisuus ja tarkkaavaisuus liikenteessä, riittävän ajan varaaminen.</p>
KONEISIIN JA LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT	
KONEISIIN JA LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT	<p>Työpajalla työtoiminnassa käytettävät laitteet.</p>
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	<p>Noudatetaan laitteiden omia turvallisuusohjeita ja lisälaitteita. Huolehditaan henkilökohtaisten suojaimien käytöstä (suojalasit, kuulosuojaimet, viiltosuojahanskat, turvakengät). Annetaan riittävä perehdytys laitteiden käyttöön.</p> <p>ATK -laitteiden osalta ollaan yhteydessä IT -tukeen.</p>

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työkäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT	
ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT	Uhka - / väkivaltatilanteet. Tartuntataudit. Päihtymystila. Sairaskohtaukset.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Asiakastilanteiden ennakointi ja tarvittaessa toisen työntekijän paikallaolon järjestäminen Työtilojen suunnittelu siten, että ovat mahdollisimman turvallisia Henkilöstöllä on voimassa ensiapu- tai hätäensiapukoulutus, alkusammutuskoulutus ja koulutus uhkaavien tilanteiden varalle Huolellinen perehtyminen turvallisuusohjeistuksiin ja niiden noudattaminen. Henkilökunnan riittävä osaaminen esim. haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen. Turvaetäisyydet, ei provosointia. Jos asiakas on päihtynyt, hänet lähetetään kotiin. Huolehditaan kuitenkin asiakkaan turvallisuudesta. Jos asiakas on sairaana, hänen tulisi ilmoittaa siitä työpajalle ja jättäytyä palvelusta pois siksi päiväksi. HaiPro, tiedotus esihenkilölle.
TIETOSUOJA JA TIETOTURVARISKIT	
TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT	Salassa pidettäviä tietoja päätyy ulkopuolisten tietoon.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Perehdytys, työohjeet, henkilökohtaiset tunnukset, tietosuoja - ja tietoturvaohjeiden noudattaminen. Asiakastiedot ovat pääsääntöisesti asiakastietojärjestelmässä. Jos käytössä on muita asiakaspapereita, ne säilytetään lukkokaapissa. Ilmoitustauluilla / muulla näkyvällä paikalla ei saa olla asiakkaiden tietoja. Tuhottavat asiakirjat hävitetään asianmukaisesti. Vanhojen asiakkaiden asiakastietojen arkistointi asianmukaisesti. Huolellisuus asiakirjojen käsittelyssä ja viestinnässä. HaiPro, tiedotus It -tukeen.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	
HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	<p>Psykososiaalinen kuormittuminen.</p> <p>Yksintyöskentely.</p> <p>Uhkatilanteet.</p> <p>Työasennot.</p>
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	<p>Kuormittavien tilanteiden purkaminen esihenkilön ja tiimin kanssa. Tiimipalaverit, työterveyshuolto. Työtehtävien priorisointi, henkilökunnalla on mahdollisuus vaikuttaa osaltaan oman työnsä järjestämiseen / päivien kulkuun / tauotukseen. Huolellinen suunnittelu. Hankalien asiakastapaamisten ennakointi turvallisuusnäkökulmasta. Luottamuksellinen ja avoin työilmapiiri. Työasentoihin ja nostoihin huomion kiinnittäminen, tarvittaessa fysioterapeutin konsultaatio.</p> <p>Yhteys esihenkilöön / työterveyteen.</p>

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta osallistuu omavalvontaan päivittäisessä työssään, havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen. Työntekijöiden tulee aktiivisesti tuoda havaitsemiaan epäkohtia esihenkilölle, ja myös itse korjata puutteita niitä havaitessaan.

Asiakasta ohjeistetaan perehdytyksen yhteydessä kertomaan havainnoimistaan riskeistä yksikön henkilöstölle.

Ilmoitusvelvollisuus - henkilökunta

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä ja sen voi tehdä yksittäin työntekijä tai työntekijät yhdessä.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

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

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä HaiPro [HaiPro \(awanic.fi\)](http://HaiPro.awanic.fi). Ohjelmistoon ilmoitetaan myös työturvallisuus- ja tietoturvallisuus poikkeamat. Vaaratapahtumien raportoinnin tarkoituksena on kerätä ja välittää tietoa läheltä piti- ja haitta- sekä vaaratapahtumista syylistämättä ketään. Raportointijärjestelmä on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen yksiköiden sisäisessä käytössä. Järjestelmällisen ja helppokäyttöisen raportointimenettelyn avulla käyttäjät voivat hyödyntää vaaratapahtumista saatavat opit ja sosiaali- ja terveydenhuollon johto saa tietoa varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus tulee tehdä aina kun ilmoittaja kokee, että johonkin asiaan puuttumalla voidaan

- kehittää turvallisuutta
- muut voisivat oppia ilmoituksen kautta saatavasta tiedosta tai
- toimintajärjestelmä ja se sisältämät turvallisuuden hallintakeinot eivät ole toimineet tarkoituksenmukaisella tavalla.

Ilmoituksen voi tehdä myös asiakasturvallisuuteen liittyvästä havainnosta tai kehittämis ehdotuksesta. Vaaratilanteiden tunnistamisen helpottamiseksi raportointijärjestelmässä on tapahtumatyyppiluokitus, joka on luokiteltu pääluokkiin sen mukaisesti, mihin terveyden- tai sosiaalihuollon toimialueeseen, tehtävään tai vaiheeseen ne liittyvät.

Mikäli ilmoittaja on epävarma ilmoittamisesta, on varmintä tehdä ilmoitus. Vaaratapahtumien ilmoittaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja työntekijöiden aloitteellisuuteen. Organisaation johdon ja yksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on luoda avoin ja oikeudenmukainen toimintaympäristö, joka kannustaa henkilöstöä ilmoittamaan vaaratapahtumista aktiivisesti.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

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

Sosiaalihuollon laatuun ja palvelun yhteydessä samaansa kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisen muistutuksen hyvinvointialueen sosiaalityön professiojohtajalle tai vaihtoehtoisesti täyttämällä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla käytössä olevan ”Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten vaaratapahtumailmoituksen”.

Asian hoidossa mahdollisesti tapahtuneista puutteista ja virheistä on hyvä olla yhteydessä ennen muistutuksen tekoa sosiaalihuollon palvelunantajaan. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Jos asiakas ei sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi ole kykenevä tekemään muistutusta itse, voi muistutuksen tehdä hänen laillinen edustajansa tai läheisensä. Sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa sekä neuvoo asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevissa asioissa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa.

Vaaratapahtumailmoitukset tulee ottaa käsittelyyn

- viipymättä tai
- viimeistään 14 vrk:n kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Vaaratapahtumailmoituksen käsittelijän tehtävänä on jäsentää tiedot tapahtumasta ilmoittajan kirjoittaman kuvauksen perusteella. **Haitta- ja vaaratapahtumien luokittelussa ja käsittelyssä** haetaan erityisesti tekijöitä, jotka johtuvat toimintaohjeiden puutteista, toiminnan organisoinnista tai muista organisaatiosta johtuvista tekijöistä. Lähtökohtaisesti pyritään arviomaan, onko toiminnassa korjattavissa olevia systeemin virheitä.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Yksittäisen vaaratapahtumailmoituksen tutkinnassa noudatetaan systeemiä lähtöistä lähestymistapaa.

Systeemiä lähtöisessä lähestymistavassa

- Keskitytään olosuhteisiin ja ympäristöön, jossa yksilöt toimivat.
- Kysytään, miksi virhe tapahtui.
- Keskitytään kehittämään toimintaa, jotta vastaavaa virhettä ei pääsisi tapahtumaan ja toiminta olisi laadukkaampaa.
- Hyväksytään, että kaikki tekevät virheitä, koska inhimilliseen toimintaan liittyy aina erehtymisen mahdollisuus.
- Virheet tuodaan esiin avoimesti, ja tietoa käytetään tarkoituksenmukaisesti toiminnan kehittämiseen.
- Työntekijät uskaltavat ilmaista pelkoa ja epävarmuutta.

Vaaratapahtuman käsittelyn painopisteenä on tulevien poikkeamien estäminen ja oppiminen. Tärkeintä on, että ilmoituksen käsittely johtaa tilanteesta oppimiseen yksilö- ja työyhteisötasolla sekä tarvittaessa toiminnan muutoksiin.

Korjaavat toimenpiteet

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Merkittävän (IV) ja vakavan (V) riskiluokan ilmoituksista tulee kaikista seurata

- kehittämistoimenpide, joka otetaan käyttöön sekä
- kirjataan vaaratapahtumajärjestelmään ja
- nimetään henkilö kuka hoitaa asiaa eteenpäin.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Vaaratapahtumajärjestelmään kirjataan myöhemmin, miten kehittämistoimenpide lopulta toteutui ja mitä tehtiin.

Vaaratapahtumajärjestelmän raportointiosion avulla valvotaan ja arvioidaan asiakas- ja potilasturvallisuudessa havaittujen poikkeamien korjaamiseksi kirjattuja toimenpide-ehdotusten toteutumista ja seurataan riskienhallinnan toimenpiteiden vaikutusta riskin suuruuteen.

Esihenkilö ja omavalvontasuunnitelmasta vastaava henkilö käyvät henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa läpi mahdolliset uudet toimintakäytännöt ja vastaa tiedottamisesta tarvittaville tahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista vastaa hyvinvointialueen aikuis-sosiaalityö- ja ohjaus, joka toimii asiakkaan vastuutyöntekijänä. Palvelun alkaessa tehdään yhteistyössä vastuutyöntekijän, asiakkaan ja Kyröön pajan henkilökunnan kanssa sopimus työtoiminnan toteutumisesta, jossa sovitaan mm. jaksolle asetetut, asiakkaan työ- ja toimintakykyä huomioivat, yksilölliset tavoitteet.

Palvelusuunnitelmia ja/tai aktivointisuunnitelmia tai monialaisia työllistymissuunnitelmia päivitetään säännöllisesti asiakkaan vastuutyöntekijän toimesta (aikuissosiaalityö- ja ohjaus). Palvelusuunnitelmien toteutumista seurataan mm. arviointi- ja palautelomakkeilla sekä henkilökohtaisilla keskusteluilla. Asiakas osallistuu aktiivisesti oman palvelunsa ja kuntoutumisensa suunnitteluun.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Työtoimintayksikön henkilöstön 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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden tarpeet kohdataan ja asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti. Jokaisen asiakkaan ihmisarvoa ja 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 kysytään kirjallista palautetta työtoimintajaksoista ja heillä on mahdollisuus tuoda epäasiallinen kohtelu ilmi lähettävälle taholle.

Miten asiakkaan kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Havaittaessa epäasiallista kohtelua esimies keskustelee asiasta työntekijän ja asiakkaan kanssa. Mikäli tulee tietoon asiakkaiden välistä epäasiallista kohtelua, tilanne pyritään selvittämään heti yksikön työntekijän johdolla. Myös haittatapahtumat ja vaaratilanteet käydään asiakkaiden kanssa keskustellen läpi. Tarvittaessa niistä tehdään Haipro-ilmoitus.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Asiakkaan osallisuus

- Asiakas on osa työpajayhteisöä 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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautelomake palvelusta kerätään ja/tai arviointikeskustelu käydään jokaisen jakson päättyessä ja palvelusuunnitelmaa päivitetessä. Asiakastyytyväisyyteen liittyvän palautteen systemaattiseen keräämiseen tehdään suunnitelma vuoden 2024 aikana.

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

Asiakastyytyväisyyteen liittyvän palautteen systemaattiseen keräämiseen tehdään suunnitelma vuoden 2024 aikana. Palautteiden pohjalta voidaan tehdä esimerkiksi hankintoja, parantaa tilojen yleistä viihtyvyyttä tai parantaa yhteisöllisyyttä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työkäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tanja Penninkangas, sosiaalityön professiojohtaja, sosiaalijohtaja, tanja.penninkangas@hyvaep.fi
p. 050 474 2181 tai kirjaamo@hyvaep.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot: Puhelin 040 8302020

Puhelinajat ovat ma-to klo 9–11. Puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon voit jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten. Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliamiehen kanssa.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle

Sosiaaliamiehen voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esim.:

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

Sosiaaliamiehen palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

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

Asiat käsitellään mahdollisimman pian henkilökunnan kanssa. Asia käsitellään monipuolisesti eri näkökulmista katsottuna ja pohditaan tilanteeseen johtaneet syyt. Laaditaan tarvittaessa

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

toimenpideluettelo ja korjaavat toimenpiteet tehtävänjakoineen ja aikatauluineen. Informoidaan asioista myös tarvittavia tahoja. Muistutuksista annetaan kirjallinen vastine. Jos asiakas on jostain syystä tyytymätön saamaansa palveluun, on asia ensisijaisesti keskusteltava yksikön esihenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohta korjataan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Vastaus muistutukseen annetaan kuukauden kuluessa.

Omatyöntekijä

Palvelun aikana asiakkaan omatyöntekijänä toimii sosiaaliohjaaja- tai työntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toteuttamissuunnitelma sekä työtoiminta jaksolle asetetut yksilölliset tavoitteet laaditaan siten, että ne tukevat asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Työpajatoiminta sisältää monipuolisesti myös liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaa tukevaa tekemistä.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakkaan ja yksikön työntekijöiden täyttämien palaute- ja arviointilomakkeiden avulla sekä henkilökohtaisin keskusteluihin yhdessä asiakkaan, vastuutyöntekijän sekä yksikön työntekijöiden kesken.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työkäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Ravitsemus

Osana työtoimintaa satunnaisesti laitetaan ravitsevaa kotiruokaa yhdessä asiakkaiden kanssa.

Hygieniakäytännöt

Yleistä hygieniatasoa seurataan pitämällä yllä perus siisteyttä ja viikoittaisella siivouksella. Hygieniakäytännöistä on laadittu Kyröön pajalle omat ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja poikkeusajan tilanteisiin laaditaan tarvittaessa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Päivittäisestä arjen siistimisestä huolehtii henkilökunta ja asiakkaat yhdessä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yksiköstä löytyy pyykkikone.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yleistä hygieniatasoa seurataan pitämällä yllä perus siisteyttä ja viikoittaisella siivouksella. Hygieniakäytännöistä on laadittu Kyröön pajalle omat ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja poikkeusajan tilanteisiin laaditaan tarvittaessa.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

infektioidentorjunta@hyvaep.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Huolehditaan riittävästä hygieniasta yksikön tiloissa sekä hyvästä käsihygieniasta. Yksikössä on useita käsienpesumahdollisuuksia. Käytössä on suojahansikkaita sekä käsidesiä ja maskeja. Noudatetaan viranomaisten antamia ajanmukaisia ohjeita.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaille annetaan tiedoksi mahdollisuus työttömien terveystarkastukseen. Sairastapauksissa ohjataan ottamaan yhteyttä oman sote-keskuksen terveysasemalle tai kiireellisissä tapauksissa hakeutumaan päivystykseen. Tapaturman sattuessa asiakas toimitetaan tarpeenmukaiseen hoitoon hyvinvointialueen terveydenhuollon piiriin joko talon autolla tai tilanteen vaatiessa ambulanssilla. Tapaturman sattuessa työ-/kotimatalla on asiakkaan itse arvioitava tapaturman laatu huomioiden, millaisella kuljetuksella hakeutuu hoitoon. Tapaturmasta tehdään aina esihenkilön toimesta tapaturmailmoitus 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.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan asiakkaan suostumuksella.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yleinen palotarkastus on suoritettu Kyröön pajan tilojen osalta Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen toimesta helmikuussa 2024. Pelastussuunnitelma kiinteistölle on laadittu kiinteistönomistajan toimesta.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Säännölliset riskienarviointitilaisuudet yhteistyössä yksikön henkilöstön sekä turvallisuus- ja työsuojeluasiantuntijoiden kanssa.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

1 yksilövalmentaja (työtoiminnan suunnittelu ja organisointi sekä asiakkaiden lähiohjaus sekä yksilövalmennus ja tarvittavan tuen ja ohjauksen tarjoaminen asiakkaalle). Sijaisjärjestelyt hoidetaan sisäisillä työjärjestelyillä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- Asiaksmäärien rajaaminen
- Koulutus
- Tarvittaessa työnohjaus
- Henkilöstön vaikutusmahdollisuudet toiminnan kehittämiseen
- Yhteistyö työterveyshuollon kanssa
- Kehityskeskustelut
- Tiimipalaverit
- Lomasuunnittelu (heinäkuu on sulkukuukausi)
- Henkilöstön tyytyväisyys/työhyvinvointikyselyt HVA toimesta
- Varhaisen tuen malli
- Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.
- Työntekijöiden määrää suhteessa asiakkaiden määrään / tarpeisiin arvioidaan säännöllisesti.

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palveluyksikköjohtaja hakee henkilöstön täyttöluvat tai tekee esitykset uusista toimista. Alle 6kk määräaikaiseen työsuhteeseen voi palveluyksikköjohtaja tehdä työsopimuksen varattujen palkkamäärärahojen puitteissa. Avoimet työtehtävät laitetaan pääsääntöisesti julkiseen hakuun KuntaRekryn kautta ja valintapäätökset tehdään julkisesti TWeb kautta kaikille hakijoille. Työhaastattelut suorittaa palveluyksikkö-

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työkäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

ja vastuuyksikköjohtajat. Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikön henkilöstö perehdytetään esihenkilön toimesta mm. tietosuojaan, työsuhteen hoitamiseen, toimintatapoihin sekä esihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Perehdytyksessä käytetään apuna työnantajan luomia perehdytysohjelmia, joka löytyy mm. intrasta perhe- ja sosiaalipalvelujen sivuilta:

[Rekrytointi ja perehdytys – HYVAEP Intra](#)

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa ammatillista tai muuta täydennyskoulutusta, esim. EA1, hätäensiapu ja alkusammutuskoulutus. Henkilöstön koulutustarpeet kerätään vuosittain seuraavan vuoden koulutussuunnitelman pohjaksi.

Toimitilat

Kyröön pajan tilat sijaitsevat osoitteessa Markkasenmutka 2, Isokyrö. Tilat ovat yhdessä kerroksessa, jossa sijaitsee työtoimintatiloja, keittiö sekä wc-tilat sekä työntekijöiden toimistotilat.

Teknologiset ratkaisut

Ei ole.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ensiapukaappi. Ensiapukaapin sisällön päivittämisestä huolehtii Kyröön pajan työvalmentaja.

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työkäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen - perehdytys

Lähiesihenkilö perehdyttää uuden työntekijän asiakasjärjestelmän LifeCaren käyttöön ja kirjaamiseen. Samoissa tehtävissä toimivat kollegat perehdyttävät työn ohessa kirjaamisen käytäntöihin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työnantaja vastaa siitä, että henkilöstöresursseja on riittävästi ja että kullakin työntekijällä on ajankäytöllisesti mahdollisuus tehdä vaadittavat kirjalliset työt laadukkaasti. Työnantaja järjestää tarvittaessa koulutusta.

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

Esihenkilö perehdyttää työntekijän tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviin toimintatapoihin. Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään lukollisissa kaapeissa. Asiakkaan tietoja käsitellään viranomaistahojen kanssa asiakkaan suostumuksella. Henkilötietoja sisältävä tiedonvaihto toteutetaan salattulla sähköpostiyhteydellä. Asiakastiedot ja asiakkaan tietoja sisältävät dokumentit poistetaan/tuhotaan asianmukaisesti asiakkuuden päättymisen jälkeen. Tietoturvaan liittyvistä vaarantapahtumista tehdään aina ilmoitus HaiPro – järjestelmään.

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

Palveluyksikköjohtaja huolehtii henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn sekä tietoturvaan liittyvästä täydennyskoulutuksesta ja vastuuyksikköjohtajat perehdytyksestä. Tarvittaessa pyydetään tukea Tietohallintopalvelujen yksiköstä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kempas, Tietosuojavastaava, Hyvinvointialuejohto, p.[050 474 2672](tel:0504742672)

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Työllisyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut 12.06.2024

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä: Ei: x

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilökunnan täydennyskoulutukset järjestettävä (EA1, alkusammutus, koulutus uhkaavien tilanteiden varalta sekä mahdollisesti työturvallisuuskoulutus.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 12.6.2024

Allekirjoitus Vastuuyksikköjohtaja Mira Järvelä