

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pylkönpaja

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2.	Omavalvonnan laatiminen.....	3
3.	Palvelu, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4.	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	5
5.	Palvelun sisältö.....	6
6.	Henkilöstö.....	8
7.	Toimitilat.....	9
8.	Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja.....	9
9.	Riskienhallinta.....	10
10.	Yhteenvedo kehittämissuunitelmasta.....	12

1. Palveluntuottajan tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

- Visio-säätiö sr
- 1633418-7 Y-tunnus
- Rentontie 7 43100 Saarijärvi
- toimisto@visiosaatio.fi
- www.visiosaatio.fi

Palveluyksikön perustiedot

- Pylkönpaja
- Karstulantie 276 43440 Pylkönmäki
- Hannele Nieminen 040 504 7179 / vastuuvälmentaja
hannele.nieminen@visiosaatio.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäivä 16.11.2023

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuuhenkilöt:

Toimitusjohtaja Laura Vaaranmaa vastaa palvelualueen omavalvonnan organisoinnista ja valvonnasta.

Vastuuvälmentaja Hannele Nieminen vastaa työpajan omavalvonnan toteutuksesta ja seurannasta.

Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet:

Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Suunnitelman päivitys ja seuranta:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa.

Julkisuus:

Yksikön omavalvontasuunnitelma nähtävillä verkkosivuilla www.visiosaatio.fi. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä pajojen toimintatilojen ilmoitustaululla. Sähköinen versio on tallennettu Visio-säätiön verkkolevylle.

3. Palvelu, toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot

Palveluita tuotetaan Keski-Suomen hyvinvointialueelle Saarijärven ja Karstulan alueilla.

Pylkönpajan palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä: kuntouttava työtoiminta. Palvelu tuotetaan läsnä palveluna. Asiakkaita 3–10.

Toiminta-ajatuksena on ehkäistä syrjäytymistä, edistää työllistymistä, kuntoutusta ja koulutusta sekä kehittää muuta tähän alaan liittyvää kuntouttavaa ja valmentavaa toimintaa. Työpajojen asiakaskunta koostuu pitkäaikaistyöttömistä ja eri tavalla vajaakuntoisista henkilöistä. Toiminnan tavoitteena on selvittää kunkin valmentautujan työkykyä ja tukipalveluiden tarvetta sekä rakentaa jokaiselle jatkopolku työpajalta eteenpäin. Työpajojen asiakaskunta on yhä haasteellisempaa, eikä jokaisen kohdalla sijoittumista työhön tai koulutukseen voida pitää realistisena tavoitteena. Työpajajakso voi silti olla tuloksekas elämänhallinnan parantuessa. Työpajan työmenetelmiä ovat työvalmennus, yksilövalmennus sekä ryhmävalmennus.

Työpajatoimintaa ohjaavat arvot noudattavat taustaorganisaation, Visio-säätiön arvoja, joita ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, innovatiivisuus, vastuullisuus sekä välittäminen.

Työpajan arkeen kuuluvat erilaiset konkreettiset työtehtävät (ulkotyöryhmä, alihankinta, keittiö työt). Toimintaperiaatteita ovat yhteisöllisyys, turvallisuus, ammatillisuus ja koulutus- työelämätaitojen sekä elämänhallinta taitojen vahvistuminen.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

Ennen asiakkuuden alkua työpajalla, asiakas on tutustunut työpajaan ja sen tarjoamaan sisältöön/toimintaan. Asiakkaalle on tehty palvelutarpeenarvointi, aktivointisuunnitelma ja/tai monialainen työllistymissuunnitelma, jossa asiakas on

mukana. Suunnitelmiin on kirjattu asiakaskohtaiset tavoitteet ja palveluiden tarve, ennen työpajalle siirtymistä. Yksilöllisiä asiakassuunnitelmia päivitetään yhteistyössä muun verkoston kanssa tarvittaessa.

Vastuu suunnitelman päivittämisestä on työllistymistä edistävien palvelujen sosiaaliohjaajalla ja / tai muulla, kuntouttavan työtoiminnan päätöksen tehneellä sosiaalihuollon ammattihenkilöllä.

Suunnitelmaan asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan arjen toiminnassa ja havainnoista tehdään kirjauksia asiakastietojärjestelmään (party). Väliarvioinnissa otetaan kantaa valmentautujalle sopivaan jatkosuunnitelmaan. Väliarvioinnit käydään keskustellen asiakkaan ja asiakkuuteen liittyvän verkoston kanssa. Työpajakakson päättymisen jälkeen laaditaan loppuarviointi, joka palautetaan sosiaaliohjaajalle. Nämä arvioinnit laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Jakson aikana yksilövalmentaja on tarvittaessa yhteydessä sosiaaliohjaajaan / sosiaalityöntekijään valmentautujan asioissa.

Osallisuus ja yhdenvertaisuus

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Arvoperustamme vahvistaa asiakkaan ihmisarvon/itsemääräämisoikeuden toteutumista toiminnassa. Asiakas voi vaikuttaa toiminnan sisältöön ja sen suunnitteluun yhdessä ohjaajien kanssa. Tuemme ja kuulemme asiakasta arjessa ja myös osallistamme häntä toiminnan rakentamiseen, keskusteluihin, jokapäiväisessä tekemisessä. Valmentajat tukevat ja kannustavat asiakasta hänen omien mielipiteidensä esille tuomisessa.

Jakson alussa asiakas perehdytetään yksikön toimintatapoihin, päivittäiseen aikatauluun ja turvallisuuteen liittyviin asioihin.

Toiminnassa kuunnellaan asiakkailta saatavaa palautetta. Jakson lähestyessä loppuaan pyydetään kirjallinen palautetta ja ohjeistetaan täyttämään hyvinvointialueen palautekysely työpajatoiminnasta.

Valmentautujalla on oikeus nähdä kaikki hänestä Party-järjestelmään kirjatut asiat. Järjestelmästä poistetaan kaikki henkilötiedot, kun jakson päättymisestä on kulunut kaksi vuotta.

Jos työyhteisön sisällä havaitaan asiakkaan kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa

välittömästi esihenkilön tietoon. Esihenkilö ottaa asian puheeksi asianosaisen kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Sama koskee, jos havaitaan asiakkaiden välillä kaltoinkohtelua. Jos työntekijä ottaa puheeksi kaltoinkohteluun liittyvän asian, joka koskee työntekijän toimintaa, työnantajalla ei ole oikeutta ryhtyä vastatoimiin työntekijää kohtaan. Jokainen tilanne käydään läpi asiakkaan/työntekijän kanssa, riippuen siitä, ketä kyseinen tilanne koskee ja tarvittaessa tilanteeseen kutsutaan muuta tahoa selvittämään asiaa esim. työsuojelu/työterveys tai muu toimija.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava on Eija Hiekka, p. 014 269 2600 (yhteinen numero potilas- ja sosiaaliasiavastavalla). Puhelinaika arkisin klo 8-16.

5. Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittää ja säätelee, miten ja keiden toimesta sekä kenelle palvelua järjestetään. Palvelun piiriin pääsee, kun asiakkaalle on tehty aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma. Aktivointisuunnitelmalla tarkoitetaan pitkään työttömänä olleelle henkilölle, työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi laadittavaa suunnitelmaa, jonka työvoimaviranomainen ja hyvinvointialue laativat yhdessä henkilön kanssa.

Pylkönpajalle pääsee ilman odotusaikoja. Yhteyttä henkilökuntaan voi ottaa puhelimitse tai sähköpostilla. Toimintaa järjestetään ma-pe klo 8.00 – 15.30 aikana.

Henkilökunta osaa huomioida erilaiset asiakastarpeet, kuten mielenterveyshaasteet tai vieraan kulttuurin.

Asiakasmäärää seurataan kuukausittain henkilöstön yhteisissä palaverissa.

Asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Työpajatoiminnan sisältöön kuuluu kokonaisvaltainen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen (ruokailu, päivärytmi, hygienia, yleinen arjenhallinta jne.). Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan aktiivisesti.

Liikuntaa ja terveyttä edistetään toteuttamalla pajojen toimintaa niin, että ne tukevat ja kannustavat asiakkaan liikkumista ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Toiminnassamme painotetaan luontoa hyvinvoinnin lähteenä. Käymme luontoretkillä, eläintiloilla ja Visiopajalla järjestetään puutarhatoimintaa, johon asiakkaita osallistuu molemmilta työpajoilta. Taideryhmässä, joka on myös tarjolla molempien pajojen asiakkaille, asiakkaat saavat toteuttaa omia taideteoksiaan ja kaikille asiakkaille järjestetään säännöllisesti tutustumiskäynti Saarijärven Museon opastettuihin näyttelyihin. Liikuntaryhmä kuntokeskus Aarresaassa kokoontuu kerran viikossa. Toiminnassa huomioidaan valmentautujien henkilökohtaiset taidot ja mielenkiinnon kohteet mahdollisuuksien mukaan, kun suunnitellaan työtehtäviin sijoittumista.

Pelitoiminta on osa Visio-säätiön pajatoimintaa. Siihen voivat osallistua myös kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella olevat. Pelitoiminta sisältää myös työelämä - ja hyvinvointi valmennusta.

Kaikille asiakkaille on tarjolla kahvia ja pientä purtavaa.

Valmentajat käyvät keskusteluita asiakkaiden kanssa käytännön tasolla mikä edistää tavoitteiden toteutumisen arviointia sekä seuranta. Nämä keskustelut ovat tärkeitä myös siitä näkökulmasta, että niiden kautta saadaan esiin valmentautujien ongelmia, jotka vaikuttavat hyvinvointiin ja arjenhallintaan, kuten esim. velkaongelmat. Kaikki ongelmat eivät aina tule esiin aktivointisuunnitelmaa tai kuntouttavan työtoiminnan sopimusta laadittaessa, vaan vasta ajan myötä.

Monialainen yhteistyö

Varmistamme laadun koordinoimalla toimintaa omien yksiköidemme välillä sekä edistämällä aktiivisesti yhteistyötä sekä sisäisesti, että ulkoisesti. Sisäisissä palaveriessamme käymme läpi asiakkaiden tarpeet ja palvelujen yhteensovittamisen yksiköiden välillä. Yksiköiden välillä toimintaa järjestetään myös yhteisesti, siten että teemapäiviin osallistuu asiakkaat molemmista yksiköistä ja ohjaajat toimivat tarpeen mukaan molemmissa yksiköissä. Muutoksiin palvelujen tarpeessa pystymme reagoimaan nopeasti.

Yhteistyön ja tiedonkulun sujuvuuden varmistamme selkeillä toimintamalleilla (esim. kun asiakkaalla on kaksi luvaton poissaoloa, olemme yhteydessä sosiaaliohjaajaan). Vastuualueet on määritelty selkeästi mikä tukee palveluiden yhtenäisyyttä ja asiakkaan hyvinvoinnin turvaamista.

Varmistamme tiedonkulun pitämällä tiiviisti yhteyttä sosiaaliohjaajaan, sosiaalityöntekijään sekä tarvittaessa mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Pidämme myös yhteyttä työllisyysalueelle. Näin varmistamme, että palvelu on kokonaisvaltaista ja jatkuvaa sekä sen, että kaikki osapuolet ovat tietoisia asiakkaan tilanteesta ja tarpeista.

Teemme yhteistyötä Keski-Suomen Hyvinvointialueen (sosiaali-, mielenterveys- ja päihdepalveluiden) lisäksi etsivän nuorisotyön, Pohjoisen Keski-Suomen työllisyysalueen, Saarijärven kaupungin, oppilaitosten (Poke, Gradia JamK), Saarijärven seurakunnan diakoniatöimiston, RISE:n kanssa sekä alueen eri hankkeiden kanssa.

6. Henkilöstö

Pylkönpajalla vastuualmentajana toimii Hannele Nieminen (sosiaali- ja terveysalan pt, sosiaalialan ohjaajan tutkinto sekä mielenterveys- ja päihdetyön eat) Työ- ja yksilövalmentajana toimii Sinikka Peltola (työvalmentajan eat, lähiesimiestyön at, sekä muotoilija AMK ja erityispedagogiikan ja kasvatustieteen perusopinnot avoimessa yliopistossa). Henkilöstöllä on asianmukaiset koulutukset ja lisäkoulutus mahdollisuus tarvittaessa. Työntekijät pystyvät sijaistamaan toisiaan, myös hieman pidemmissä poissaolo tilanteissa. Sijaistarvetta arvioidaan tapauskohtaisesti aina henkilöstöä kuullen.

Uudet työntekijät perehdytetään perehdytyskäytäntöiden mukaisesti, kirjallinen lomake. Yleisiä perehdyttämisen periaatteita meillä on tarvelähtöisyys,

avoimuus, läpinäkyvyys, yhdenvertaisuus, syrjimättömyys, osaamisen vaaliminen ja eettisyys.

Kehityskeskustelut käydään kerran vuodessa. Palautetta kerätään henkilöstön kehittämispäivissä, kehityskeskusteluissa ja työpaikkapalaverissa. Henkilöstöllä on mahdollisuus yksilö- ja ryhmätyönohjauksiin. EA koulutukset suoritetaan kolmen vuoden välein, näin kaikilla on voimassa oleva ensiapukoulutus. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti GDPR (yleinen tietosuoja-asetus) koulutuksiin.

Henkilöstöllä on työkykyvakuutus (työterveys Terveystalolla), säännöllinen tyhy toiminta, työnohjaus mahdollisuus (ryhmä- ja yksilötyönohjaus), kerran vuodessa koko organisaation laatupäivä ja käytössä on Epassi.

7. Toimitilat

Valmentautujien käytössä on Pylkönpajan tilat ja laitteisto. Työpajalla tehdään pakkaamiseen ja tarkastamiseen liittyviä alihankinta töitä. Työpajan asiakkaat ja henkilöstö huolehtivat työympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä itse. Tilojen toiminnallisuutta ja turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti. Tilat soveltuvat hyvin työpajatoimintaan. Tiloissa on palohälyttimet ja sammuuslaitteistoa. Henkilöstö on perehdytetty niiden käyttöön. Vaaratilanteen sattuessa yleinen kokoontumispaikka on pihassa sijaitsevan vanhan kiinteistön rappusilla, mikä on merkattu kyltillä.

Pajan siivotaan viikoittain, keittiö päivittäin. Siivokseen osallistuvat henkilökunta ja asiakkaat. Pajalla on pyykinpesukone, jossa pestään työvaatteet ja siivousvälineet.

Jäteastiat sijaitsevat pajan tontilla. Pylkönpajalla kierrätetään pahvi-, paperi-, bio-muovi-, metalli- ja lasi, jotka viedään M-kaupan pihassa olevaan kierrätyspisteeseen.

8. Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Kirjaaminen tekee asiakastyön näkyväksi ja perustuu asiakkaan suunnitelmiin. Yksikössä suositetaan osallistavaa kirjaamista, asiakas saa olla mukana häntä koskevissa kirjauksissa. Asiakkaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelusuhteen päättymisen jälkeenkin.

Pajalla on käytössä Party asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään kirjataan asiakkaan sopimus ja muita hänen tietojaan (esim. koulutus, terveys, asuminen,

perhe). Järjestelmä on käytössä vain henkilökunnalla ja rajoitetuin oikeuksien. Kirjautuminen tapahtuu henkilökohtaisten tunnusten kautta. Pääkäyttäjä (vastuuvalmentaja) näkee kummankin pajan asiakastiedot, muuten jokainen valmentaja näkee vain omien asiakkaidensa tiedot. Vastuuvalmentaja seuraa kirjaamista ja sen ajantasaisuutta. Vastuuvalmentaja on suorittanut kirjaamiskoulutuksen. Party järjestelmään liittyvästä koulutuksesta vastaa Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Tietosuojaseloste on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Kirjalliset sopimukset ovat lukollisessa kaapissa. Internet yhteys on suojattu palomuurilla, party asiakastietojärjestelmä ja salattavat asiakirja / tiedot ovat salatun yhteyden takana palvelimella. Sopimusta tehdessä uudet työntekijät / harjoittelijat / opiskelijat perehdytetään GDPR- ohjeistukseen, joka kuitataan allekirjoituksella. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti GDPR koulutuksiin. Keski-Suomen Konttoripiste vastaa Visio-säätiön ICT- ja tietoturvajärjestelmistä.

Asiakastietoja ei lähetä sähköisesti ilman salattu yhteyttä. Luottamukselliset asiat keskustellaan hyvät käytänteet huomioiden.

Asiakaspapereita ei ole nähtävillä työpöydillä. Kirjaamisessa noudatetaan hyvän kirjaamisen periaatteita, asiakaslähtöisyys, eettisesti kestävä kirjaaminen, asiallinen ja ymmärrettävä kieli, ajantasaisuus, yhdenmukaisuus, tietosuoja ja tietoturvan merkityksen ymmärtäminen sekä tiedon hyödynnettävyys.

9. Riskienhallinta

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus informoida huomaamistaan epäkohdista ja riskeistä.

Luettelo asiakas turvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma
- koulutussuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuojaohje
- poistumisturvallisuus selvitys
- pelastussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma

Asiakas turvallisuudessa, riskien ja poikkeamien tunnistamisessa hyödynnetään useista eri tietolähteistä saatavaa tietoa. Näitä ovat:

- vaaratapahtumailmoitukset
- henkilöstön epäkohtailmoitukset
muistutusten käsittely
- asiakaspalautteet
- vaarojen- ja riskien arvioinnit

Vaarojen ja riskien arviointi

Vaarojen ja riskien arviointi liitteenä (liite1).

Visio-säätiöllä on käytössä ilmoituslomake, jolla ilmoitetaan vähältä piti tilanteet, vaaratilanteet ja poikkeamat.

Jokaisen palveluyksikön henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä työskentelevän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdist ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Havaitut riskit/ongelmatilanteet/epäkohdat käsitellään reaaliaikaisesti ja ne käydään läpi aina tarvittaessa myös asiakkaiden kanssa. Työntekijä tuo esihenkilön tietoon havaitut riskit ja/tai esihenkilön poissa ollessa suorittaa tarvittavat toimenpiteet/ilmoitukset itsenäisesti. Erityisen tärkeässä roolissa on riskienhallintatyössä perehdyttäminen sekä palautteiden ja poikkeamien käsittely.

Lisäksi työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti. Työsuojelupäällikkö on Laura Vaaranmaa, työsuojeluvaltuutettuna toimii Sinikka Peltoaho Pylkönpajalta ja varavaltuutettuna Timo Kuusinen Visiopajalta. Palavereissa käydään läpi vähältä piti tilanteet, vaaratilanteet ja poikkeamat. Riskienarviointia seurataan/toteutetaan ja riskien arviointi tehdään säännöllisesti/jatkuvasti, vuosittain tai heti kun/jos poikkeama havaitaan. Henkilöstön kanssa käydään case tyypisesti asioita läpi tarvittaessa. Esille nousseisiin epäkohtiin puututaan välittömästi, kun se on saatettu asianosaisten tietoon (toimitusjohtaja, vastuuvallmentaja, asiakas).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Vastuuvalmentaja Hannele Nieminen tai hänen sijaisensa toimiva henkilö (toimitusjohtaja Laura Vaaranmaa) vastaa vaaratapahtuma ilmoitusten käsittelystä.

Poikkeamat ja/tai läheltä piti tilanteet käsitellään työpaikkakokouksissa ja työsuojelutoimikunnan kokouksissa ja korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä henkilöstön kanssa.

Tarvittaessa käytetään muuta työnantajan verkostoa (esim. työterveys, varhainen puuttuminen). Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Toimenpiteiden toteuttamisen aikataulusta tiedotetaan asianosaisia koko prosessin ajan. Asiakkaita ja henkilöstöä informoidaan tapauskohtaisesti ja pyritään siirtämään asiat ripeästi tietoon. Muutoksista tiedotetaan myös muuta yhteistyöverkostoa tarvittaessa, sekä tehdään tarvittavat/vaaditut ilmoitukset viranomaiselle. Seuranta sovitaan aina tapauskohtaisesti.

Muistutusten käsittely

Asiakkaalla, hänen huoltajallaan tai laillisella edustajalla on oikeus tehdä muistutus työpajan toimintaan liittyvästä epäkohdasta. Muistutus voi koskea esimerkiksi asiakkaan kohtelua, toimintaympäristön turvallisuutta tai palvelun laatua.

Muistutus voidaan tehdä kirjallisesti tai suullisesti. Kirjallinen muistutus toimitetaan työpajan vastuuhenkilölle tai palvelusta vastaavalle esihenkilölle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Asiakas saa tarvittaessa apua muistutuksen tekemisessä.

Muistutuksen vastaanottanut vastuuhenkilö kirjaa asian ylös ja aloittaa asian selvittelyn. Tarvittaessa asiasta keskustellaan muistutuksen tekijän ja muiden osapuolten kanssa. Selvityksessä arvioidaan tapahtumisen kulku, mahdolliset virheet sekä kehittämistarpeet. Muistutus käsitellään luottamuksellisesti ja kaikkia osapuolia kunnioittaen.

Muistutukseen vastataan 14 vuorokauden kuluessa sen saapumisesta. Vastauksessa esitetään käsittelyn tulos ja mahdolliset toimenpiteet.

Asiakas voi halutessaan ottaa yhteyttä myös valvontaviranomaiseen, aluehallintovirastoon (lupa- ja valvontavirasto).

Valmius ja jatkuvuuden hallinta

Valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla palveluyksikkötasolla tarkoitetaan kykyä varautua ja vastata odottamattomiin tilanteisiin siten, että palvelut voidaan turvata mahdollisimman vähäisin häiriöin myös poikkeus olosuhteissa. Valmius sisältää ennakointia, riskienarviointia ja suunnittelua, jonka avulla voidaan tunnistaa mahdolliset riskit ja laatia toimintasuunnitelma niiden hallitsemiseksi.

Jatkuvuudenhallinta puolestaan tarkoittaa prosesseja ja toimenpiteitä, joilla varmistetaan palvelujen jatkuvuus myös häiriö- ja kriisitilanteissa, kuten henkilöstön sairastuessa tai muissa odottamattomissa tapahtumissa.

Valmissuunnitelma määrittelee vastuut, toimintamallit ja tarvittavat resurssit kriisitilanteiden varalle.

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas saa hänelle sovitun palvelun, myös henkilöstön sairastumistilanteissa, esimerkiksi varmistamalla riittävän henkilöstöresurssin. Käytännössä yksiköiden välisellä yhteistyöllä voidaan joustavasti toimimalla varautua poikkeustilanteisiin, kuten henkilöstön sairastapauksiin. Tärkeää on myös viestintä ja ennakoi va tiedottaminen sekä asiakkaille, että henkilöstölle, jotta kaikki osapuolet ovat tietoisia tilanteesta.

10. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Tietoa yksikön palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, asiakkailta, henkilökunnalta ja yhteistyötahoilta. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohdat ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma asian saattamiseksi kuntoon.

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää. Yksikön toimintoja kehitetään koko ajan ja toimintoja seurataan havainnoin ja saadun palautteen avulla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viipymättä omavalvontasuunnitelmaan ja se vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tullutkaan.

Työpaja toiminnan laatumerkin hakeminen Into ry:ltä on työn alla edelleen.

Visio-säätiö on saanut Great Place To Work sertifikaatin huhtikuussa ajalle 2026-2027.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa pajan vastuvalmentaja.

Saarijärvi 1.7.2026

Hannele Nieminen



ICT ja
tietosuojaraportti (002