



Tornion Työvoimalasäätö

OMAVALVONTASUUNNITELMA

22. ELOKUUTA 2024
TORNION TYÖVOIMALASÄÄTIÖ SR
Varikonkatu 5, 95420 Tornio

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	36
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	37

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Tornion: Työvoimalasäätiö sr

Y-tunnus: 2034178-5

Hyvinvointialue: Lapin hyvinvointialue

Kunnan nimi: Tornio

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Tornion Työvoimalasäätiö sr

Katuosoite: Varikonkatu 5

Postinumero: 95420

Postitoimipaikka: Tornio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Heikossa työmarkkina-asetmassa olevien henkilöiden tukeminen, ohjaaminen ja valmentaminen kohti työelämää tai opintoja, tarjoamalla asiakaslähtöisesti räätälöityjä valmennus-, kuntoutus- sekä muita tarpeenmukaisia tukipalveluja.

Esihenkilö: Mari Jussila

Puhelin: 040 775 1521

Sähköposti: mari.jussila@tornio.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 5.6.2007

Palveluala, joka on rekisteröity: Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta 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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat (nimi ja yhteystiedot):

Toimitusjohtaja, Mari Jussila p. 040 775 1521

Vammaispalvelut, yksilövalmentaja Irma Rieki p. 040 520 7806 ja Tiina Lipponen (alle 29-vuotiaat) p. 040 665 5140

Kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, työkyvynarvioinnin palvelut, ammatillisen kuntoutuksen palvelut, yksilövalmentajat Mervi Tilja p. 040 662 0045 ja Emmi Sieppi p. 040 653 1792

Nuortenpalvelut (alle 29-vuotiaat), yksilövalmentaja Tiina Lipponen p. 040 665 5140

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma käydään koko henkilöstön kanssa läpi kerran vuodessa, jolloin kerrataan sen sisältöä ja tehdään tarpeenmukaiset päivitykset. Lisäksi suunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on laadun varmistamisen ja toiminnan jatkuvan kehittämisen yksi tärkeä asiakirja, joka oleellisesti ohjaa Työvoimalasäätiön henkilöstön jokapäiväistä työtä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma on nähtävillä Työvoimalasäätiön henkilöstön jokaisessa toimistohuoneessa sekä jokaisen työ- ja oppimisympäristön yhteydessä olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Lisäksi suunnitelma on nähtävillä Työvoimalasäätiön kotisivuilla osoitteessa www.tyovoimalasaatio.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Työvoimalasäätiön toiminta-ajatuksena on sosiaalisen työllistämisen ja kuntoutuksen järjestäminen ja kehittäminen Tornion kaupungissa sekä lähikunnissa. Tavoitteena on yksilön elämän kokonaisvaltainen tukeminen ja työelämään kiinnittäminen tarjoamalla asiakaslähtöisesti räätälöityjä valmennus-, kuntoutus- sekä muita tukipalveluja. Osa- ja täsmätyökykyisten henkilöiden työllistymisedellytysten parantaminen.

Jotta jokainen asiakas saa tarvitsemansa tuen ja ohjauksen, on Työvoimalasäätiössä kehitetty erilaisia palvelukokonaisuuksia verkoston toiveita kuullen. Jokainen palvelu on kuvattu omaksi prosessikseen, joka takaa myös tasalaatuisen palvelun.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Työvoimalasäätiön arvot ovat **yhdenvertaisuus, yksilöllisyys, esteettömyys ja verkostoituminen.**

Arvot ovat osa organisaatiokulttuuria ja ne tulevat näkyväksi henkilökunnan jokapäiväisessä toiminnassa. Käymme säännöllisin väliajoin myös arvokeskusteluja, jotka sosiaali-

terveys- ja kuntoutusalan korkeakoulutuskinnon suorittaneet yksilövalmentajat järjestävät koko henkilöstölle.

Yhdenvertaisuus näkyy päivittäisessä työssämme niin, että kunnioitamme jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä valinnanvapautta. Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja kohteluun sekä oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan.

Yksilöllisyys näkyy päivittäisessä arjessamme niin, että jokaisella asiakkaalla on omanlaisensa vahvuus ja kyky. Annamme jokaiselle asiakkaalle sellaisia työtehtäviä, jotka tukevat hänen yksilöllisiä tavoitteitaan ja päämääriään sekä sellaista yksilövalmennusta, jossa huomioidaan tarpeenmukainen ja yksilöllinen tuki ja ohjaus, kohti asiakkaan tilanteen selkeytymistä ja tavoitteisiin pyrkimistä.

Esteettömyys näkyy yksilöllisinä ratkaisuinä, mikäli henkilöllä on jokin vamma, sairaus tai haitta, jonka takia hän ei ole ohjautunut työhön tai koulutukseen. Monialaisella ja vahvalla ammattitaidolla pyrimme yhdessä asiakkaan kanssa löytämään erilaisia yksilöllisiä ratkaisuja, jotka edesauttavat selkeyttämään hänen tilannettaan ja nostamaan esille hänen vahvuuksiaan. Positiivisella, ennakkoluulottomalla ja iloisella asenteella!

Verkostoituminen on osa jokaisen Työvoimalasäätiön henkilöstöön kuuluvan työnkuvaa ja vaalimme hyviä verkostosuhteita. Aito ja avoin kumppanuus, on yksi laadukkaan asiakastyön elementti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työturvallisuuslaki (738/2002) asettaa työpaikan eri toimijoille velvoitteita työturvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Työnantajalla on yleinen vastuu työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Työsuojelullisin toimenpitein turvataan työntekijöille fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvalliset ja terveelliset työolosuhteet. Työsuojelutyö toteutuu työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnassa.

Tornion Työvoimalasäätiön työsuojeluorganisaatioon kuuluvat Tornion kaupungin:

Työsuojelupäällikkö Jaana Sahi p. 040 652 6991

Työsuojeluvaltuutettu Ari Pohjanen, p. 040 190 3306.

Työvoimalasäätiön toimitusjohtaja toimii oman palvelualueensa työsuojelupäällikkönä ja vastaa työpaikan työsuojelusta. Myös työterveyshuollolla ja Aluehallintoviranomaisella (AVI) on tärkeä rooli työpaikan työsuojelun toteuttamisessa.

Työvoimalasäätiön henkilöstön työterveyshuollosta vastaa:

Mehiläinen Työelämäpalvelut Oy

Työtoiminnassa noudatetaan yleisiä työturvallisuusohjeita, jotka mahdollistavat työn turvallisen tekemisen ja työympäristön. Käytännössä se tarkoittaa Työturvallisuuslain (738/2002) ja Pelastuslain (379/2011) noudattamista kaikessa toiminnassa.

Riskien tunnistaminen

Jokaiseen Työvoimalasäätiön toimintayksikköön on tehty yhdessä työntekijöiden ja toimitusjohtajan kanssa vaaratekijöiden kartoitus sekä turvallisuusanalyysi, POA (Potentiaalisten ongelmien analyysi) -menetelmää käyttäen. Työpaikan työturvallisuus- ja terveysriskit on tunnistettu arvioimalla vaaratilanne sekä todennäköisyys sen toteutumiselle (asteikolla 1-5), seuraukset (1-5), sekä toimenpiteet riskien ennaltaehkäisemiseksi ja tunnistamiseksi, jonka avulla pystytään kiinnittämään huomiota siihen, että tunnistettu vaaratilanne ei toteudu ja että henkilökunta tunnistaa mahdolliset läheltä -piti ja vaaratilanteet. Jokaiseen toimipisteeseen on nimetty oma turvallisuusvastaava, joka koordinoi vuosittaiset turvallisuuskävelyt henkilöstölle. Jokaisella työntekijällä on vastuu tuoda kiinteistön kuntoon, epäkohtiin tai puutteisiin liittyvät asiat ja olla suoraan yhteydessä kiinteistöhoitajaan Tornion kaupunki, tilapalvelut;

Monitoimitalo, Teollisuuskatu 8-10, kiinteistöhoitaja p. 040 5723 052

Kullero, Kulleronkatu 7, kiinteistöhoitaja p. 040 0696 175

Vaaratilanteen kuvaus ja riskin määrittäminen:

- riskin suuruus (todennäköisyys ja seuraukset)
- toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulu riskin pienentämiseksi
- riskin suuruus toimenpiteen jälkeen (todennäköisyys ja seuraukset)

Asiakasturvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa Työvoimalasäätiössä tapahtuvaan toimintaan liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan monipuolisesti huomioon. Lähtökohtana on avoimuus sekä tunnistaa ennalta asiakasturvallisuutta vaarantavat asiat. Riskinhallintaan kuuluu myös epäkohtien ja todettujen riskien poistaminen ja minimoiminen. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja tehdään tarpeenmukaiset muutokset.

Työntekijöihin kohdistuneet työturvallisuutta vaarantaneet työtapaturmat, läheltä piti tilanteet sekä vaara- ja uhkatilanteet kirjataan ”Uhka- ja väkivaltatilanteen ilmoituslomakkeelle”. Lomakkeelle kuvataan tapahtunut ja se käydään läpi työntekijän, esihenkilön ja/tai työsuojeluvaltuutetun sekä muiden tarpeenmukaisten henkilöiden kanssa.

Työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvia vaara- ja haittatekijöitä työpaikalla selvitetään järjestelmällisesti myös osana päivittäistä toimintaa ja se on osa organisaation kulttuuria, johon palataan ennalta suunnitelluin ja säännöllisin väliajoin.

Työtapaturmatilanteissa tehdään työtapaturmailmoitus vakuutuslaitos OP Pohjolaan.

Riskienhallinnan työnjako

Kaikki uudet työntekijät käyvät läpi perehdytysjakson, jossa olennaisena osana on työturvallisuus. Myös opiskelijat ohjataan tutustuman jokaisessa toimipisteessä sijaitseviin pelastussuunnitelmiin ja omavalvontasuunnitelmaan sekä Työvoimalasäätiön sähköiseen perehdytysoppaaseen. Työturvallisuuteen ja omavalvonnan eri osa-alueisiin palataan säännöllisin väliajoin maalis- ja syyskuussa sekä tarpeen mukaan useamminkin.

Uudet asiakkaat perehtyvät myös Työvoimalasäätiön toimintaan sähköisen perehdytysoppaan avulla. Perehdytysopas on rakennettu selkokielellisesti ja sen laadintaan ovat

osallistuneet Työvoimalasäätiön yksilövalmentajat, osana neuropsykiatrisien valmentajan opintoja sekä Työvoimalasäätiön asiakkaat ja johto. Lisäksi asiakkaille järjestetään jokaisessa kiinteistössä turvallisuuskävelyjä ja työturvallisuuteen liittyviä selkokieliä kuvia on sijoitettu sellaisiin työ- ja oppimisympäristöihin, joissa tulee käyttää tarvittavaa työvaatetusta, jalkineita ja suojalaseja.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Työvoimalasäätiön johto huolehtii säätiön toiminnasta ja palveluiden laadusta sekä erilaisista muutoksista, mm. lainsäädäntöön ja toiminnan muutoksiin liittyen, jotka vaikuttavat työntekijöiden työskentelyyn. Jokaisessa työ- ja oppimisympäristössä sekä yksilövalmentajien kesken pidetään säännöllisesti, joka toinen viikko toimitusjohtajan ja henkilöstön kesken palaveri. Lisäksi koko henkilöstö kokoontuu 4 kertaa vuodessa työhyvinvointiin ja kehittämispäiviin vaihtuvien teemojen ja sisällöiden. Säännöllisten palaverien tarkoituksena on saattaa tieto esihenkilöltä työntekijöille ja toisin päin suunnitelluin väliajoin.

Vaarojen ja haittojen havainnointi, niistä ilmoittaminen ja ennaltaehkäiseminen kuuluvat niin johdolle, kuin henkilöstöllekin. Työvoimalasäätiön toiminnan lähtökohtana on avoin ja keskusteleva kulttuuri, jossa jokaisen velvollisuus on ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista sekä työturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä.

Jokaiseen kiinteistöön on nimetty turvallisuusvastaava, jonka vastuulla on järjestää kaksi kertaa vuodessa turvallisuuskävely kiinteistön henkilöstölle. Samalla tehdään tarpeelliset muutokset ja huomiot kiinteistön pelastussuunnitelmaan.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan

uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Sosiaalihuollon tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Tämä edellyttää riittäviä ja laadukkaita sosiaalipalveluja.

Kun työntekijä huomaa asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikalla:

- Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
- Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
- Keskustelkaa esihenkilön kanssa tilanteesta.
- Tutkikaa yhdessä, mitä työpaikan omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
- Sopikaa, miten asiassa edetään.
- Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
- Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.
- Ilmoitusvelvollisuus on esihenkilölle toiminnan kehittämisen tuki

Mikäli Työvoimalasäätiön toiminnassa havaitaan asiakkaan kohtaaman epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa, viedään asia johtoryhmän palaveriin, johon myös epäkohdan havainnut/havainneet työntekijät osallistuvat.

- Epäkohdasta tehdään yhdessä toimenpide-ehdotuksia ja suunnitelma, miten ja missä aikataulussa on hyvä edetä.
- Epäkohta saatetaan myös sosiaalihuollon johtajalle.
- Sovitaan, miten toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan.
- Tiedotetaan henkilöstöä toimenpiteiden etenemisestä.



- Mikäli laadukkaita sosiaalipalveluja ei turvata, tehdään ilmoitus Lapin aluehallintovirastoon. Ilmoitus tulee tehdä, mikäli työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta ja asiakasturvallisuus vaarantuu.

Esimerkkejä asiakasturvallisuuden vaarantumisesta

- Mikäli asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
- Asiakkaan osallisuus ei toteudu.
- Työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- Ilmoitus kannattaa tehdä matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu!

Työvoimalasäätiön henkilöstö on ohjeistettu käyttämään ilmoituksen tekemisessä Talentian mallilomaketta, joka löytyy Työvoimalasäätiön henkilöstön käytössä olevalta aloitussivulta, kohdasta "LOMAKKEET". Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, eikä keskustelu työpaikalla ole johtanut tarvittaviin toimenpiteisiin.

Ilmoitus palautetaan Työvoimalasäätiön toimitusjohtajalle, jonka on ilmoitettava asiasta sosiaalipalvelujen johtavalle työntekijälle.

Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen oman alueen aluehallintovirastoon. Tähän ilmoitukseen lisätään alkuperäisen

ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Mitkä ovat ilmoituksen tekijän oikeudet?

Ilmoitusvelvollisuus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen velvoite. Se on myös **työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus**. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia

Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuutta koskevat pykälät

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Henkilökunta on ohjeistettu keskustelemaan havaitsemistaan epäkohdista ensin esihenkilönsä kanssa sekä kirjaamaan ne. Avoin keskustelukulttuuri ja epäkohtiin puuttuminen sekä niiden havainnointi on myös tärkeä toiminnan kehittämisen väline!

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Epäkohdat tuodaan esille joko suullisesti tai sähköpostitse omalle työ- tai yksilövalmentajalle tai toimitusjohtajalle. Jokainen epäkohta kirjataan ja toimitaan avoimesti koko prosessin ajan. Asia käsitellään johtoryhmässä ja siihen osallistuvat myös ne työntekijät, jotka työskentelevät asiakkaan kanssa (asiakkaan oma yksilövalmentaja sekä työvalmentaja/pajatyöntekijä). Havaittu epäkohta käydään läpi niiden työntekijöiden kesken, jotka työskentelevät ko. asiakkaan kanssa. Epäkohdasta tehdään yhdessä toimenpide-ehdotuksia ja suunnitelma, miten ja missä aikataulussa on hyvä edetä. Epäkohta saate-
taan myös asiakkaan sosiaalihuollon työntekijälle sekä muille tarpeenmukaisille viran-
omaisille. Sovitaan, miten toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan riskeistä ja epäkohdista esihenkilölle. Tehdään kirjaus havaitusta epäkohdasta, käsitellään se johtoryhmässä, johon osallistuu myös riskin havainnut työntekijä. Tehdään toimenpide ehdotuksia siitä, miten riskin toistuminen ehkäistään ja arvioidaan laatu-
poikkeamien juurisyyt. Onko tarpeen muuttaa toi-
mintatapoja tai tehdä muita muutoksia, joilla taataan niin asiakkaiden, kuin työnteki-
jöidenkin turvallinen toimintaympäristö.

Laatu-
poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tarkastelemme kriittisesti syitä, jotka johtivat tilanteeseen ja tätä kautta muutamme menettelytapoja turvallisemmaksi. Kaikista poikkeamista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä tehdään kir-
jaukset ja tarvittavat ilmoitukset. Muutoksista tiedotetaan tarpeenmukaisia sosiaalivi-
ranomaisia.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Palvelutarpeen arvio työtoimintaan ohjaamisen lähtökohtana

Tornion Työvoimalasäätiön valmennus- ja kuntoutuspalveluissa työskentelytapana on tiivis ja sujuva verkostoyhteistyö. Asiakkaan palvelutarve on jo arvioitu lähettävän tahon toimesta hänen ohjautuessaan Työvoimalasäätiön palveluihin. Lähettävä taho muodostuu mm. sosiaalipalveluista, työllisyyspalveluista, Kela, oppilaitokset, terveydenhuolto, TE-palvelut. Suunnitelma laaditaan asiakkaan verkostossa. Jokaisen asiakkaan työtoiminnan tavoitteet laaditaan yhteisissä sopimus- ja arviointipalavereissa.

Suunnitelmassa laaditut tavoitteet kirjataan asiakkaan tietoihin. Tavoitteen toteutumista ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan palvelun aikana. Oma yksilövalmentaja haastattelee asiakasta. Käytössä on ICF pohjainen oma-arvio lomake, jolla asiakas kuvaa ja arvioi omaa tilannettaan. Palvelun alussa ja tarpeen mukaan järjestetään yhteinen palaveri, jossa ovat asiakas, työvalmentajansa ja yksilövalmentajansa. Työ- ja yksilövalmentaja muodostavat Työvoimalasäätiössä tiiviin työparin, jossa molempien asiantuntijuus ja ammattitaito tukee ja ohjaa asiakasta saavuttamaan hänen omat yksilölliset tavoitteensa. Palvelun tavoitteellisuutta ja jatkosuunnitelmia arvioidaan säännöllisesti myös tarpeenmukaisen verkoston, asiakkaan ja yksilövalmentajan kesken.

Työvoimalasäätiössä jokaiselle sopimusmuodolle on laadittu oma prosessinsa, joka takaa asiakkaalle tasalaatuisen palvelun työntekijästä riippumatta.

Perehdytyksen yhteydessä jokainen yksilövalmentaja tutustuu eri palveluista tehtyihin prosesseihin niin kirjallisesti kuin kokeneemman yksilövalmentajan työparina työskennellen (perehdytysjakso 1-2 viikkoa).

Kehitysvammaisten erityishuollosta säädetyn lain mukaiseen työtoimintaan ohjaututaan kehitysvammapalveluiden osoittamalla asiakaspäätöksellä. Asiakaskohtaiset sopimukset tehdään vuosittain erikseen. Kehitysvammapalvelut tekevät asiakkaalle asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman sekä ohjaavat asiakkaan palveluun. Yksilövalmentaja ottaa asiakkaan vastaan, esittelee vaihtoehdot ja pyrkii mahdollistamaan nopean palveluun pääsyn. Asiakas valitsee Työvoimalan tarjoamista työ- ja oppimisympäristöistä itselleen sopivimman.

Asiakkaan verkosto rakentuu hänen tarpeidensa ja tavoitteidensa perusteella. Asiakas on itse verkostonsa päätoimija ja halutessaan hän voi kutsua mukaan omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa. Verkostoyhteistyössä yksilövalmentaja osallistuu asiakkaan verkostopalaveriiniin. Kuntouttavassa työtoiminnassa tehdään yhdessä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa kuntouttavan työtoiminnan sopimus. Sopimukseen kirjataan kuntoutuksen tavoitteet ja toteutumista seurataan palvelun väli- ja loppuarvioinneissa yhdessä asiakkaan, valmentajien ja sosiaaliohjaajan kanssa. Työskentely toteutuu jokaisen palvelun prosessin mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorivaikutustilannetta työntekijän kanssa.

Mikäli Työvoimalasäätiön henkilöstöllä ilmenee epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä, siihen puututaan ja tilanne käydään esihenkilön ja työntekijän kesken läpi sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet. Tilanne käydään myös läpi asiakkaan ja tarpeen mukaan hänen verkostonsa tai omaisensa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella 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. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Työvoimalasäätiön palveluihin ohjautuvia asiakkaita tuetaan/kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon sekä osallistumaan oman työtoiminnan ja jatkosuunnitelmien laadintaan. Tällä vahvistetaan asiakkaan vapautta päättää omista asioista. Asiakkaan henkilökohtainen/yksilöllinen elämäntilanne, terveydentila, uskonnollinen ja kulttuurillinen tausta huomioidaan toiminnan toteutuksessa ja suunnittelussa. Asiakkaiden henkilökohtaiset asiat käsitellään voimassa olevia salassapito- ja vaitiolosäännöksiä noudattaen.

Kehitysvammaisten työtoiminnan (sovelletaan myös kaikkiin muihin asiakasryhmiimme) asiakkaiden suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
- asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät

Valmennushenkilöstön tehtävänä on mahdollistaa uusien asioiden kokeilu ja tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja ja näin mahdollistaa aitoa valinnanmahdollisuutta.

Asiakkaat osallistuvat ryhmätoimintojen sisällön suunnitteluun ja heidän toiveitaan kuullaan aktiivisesti mm. erilaisiin tapahtumien järjestämisiin liittyen.

Mikäli asiakas on tyytymätön kohteluunsa, on hänellä oikeus tehdä muistutus toimintayksikön johtajalle ja/tai sosiaaliviranomaiselle. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan tukea muistutuksen tekemiseen, joko Työvoimalasäätiön henkilöstöltä tai toimintayksikön johtajalta tai omalta sosiaaliviranomaiselta tai muulta henkilöltä, kuten omaiselta.

Jokainen muistutus käsitellään johtoryhmässä ja siihen osallistuvat myös muistutuksen kohteena oleva(t) työntekijä(t). Tehdään tarvittavat muutokset ja tiedotetaan tapauksen ratkaisusta myös muistutuksen antanutta asiakasta. Sovitaan seurantapalaveri, jossa asiakasta kuullaan, onko tilanne ratkennut hänen näkökulmastaan positiivisella tavalla.

Ammattitaitoinen henkilöstö toimii aina ensisijaisesti niin, että asiakaskokemus Työvoimalasäätiön palveluiden aikana on aina moitteetonta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä?

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vakavasti vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. On tärkeää pohtia ensisijaisesti keinot, joilla rajoittamista voidaan välttää ja itsemääräämisoikeutta tukea. Mahdollisista rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjaus asiakastietojärjestelmään, kohtaan; Viestit, ot-sikoksi Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ei kirjata päivittäismerkintöjen puolelle. Käytetyistä rajoitustoimenpiteistä raportoidaan viipymättä myös Lapin hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijää. Työvoimalasäätiön toimitusjohtaja seuraa rajoitustoimenpiteiden määrää sekä laatua ja kaikkiin rajoituksiin pyritään löytämään juurisyy sekä keino välttää rajoittamista.

Työtoimintoihin osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti ja ensisijaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaiden mahdollisista käyttäytymishaasteista keskustellaan henkilökunnan kanssa ja pyritään löytämään luovia ratkaisuja ongelmatilanteisiin ensisijaisesti selvittämällä käytöksen juurisyytä ja vähentämällä stressitekijöitä. Sovittuja toimintatapoja noudattamalla pyritään ennakoimaan ja välttämään haasteellisia tilanteita. Rajoitustoimenpiteen käyttö on aina viimesijainen keino. Ennaltaehkäisy, ennakointi ja yleisten toimenpiteiden suorittaminen kuten yksilökohtainen suunnittelu ja toimintayksikön toiminnan suunnittelu ovat aina ensisijaisia keinoja. Jokainen valmennustyöhön osallistuva on omalta osaltaan vastuussa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen asiallisesta käytöstä ja kirjaamisesta. Rajoittamista tulee aina tarkoin harkita, käyttää lievimpiä mahdollisia toimia ja rajoittamista tehtäessä on aina toimittava ammatillisesti.

Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa, työtoiminnassa tarpeen mukaan käytettävät rajoitustoimenpiteet ovat;

Kehitysvammaisten työtoiminnassa rajoittamistoimia, joita voidaan erityisen tarpeen mukaan käyttää: Kiinnipitäminen (42 f §), aineiden ja esineiden haltuunotto (42 g §) sekä henkilöntarkastus (42 h §). Rajoittamistoimenpiteitä voivat suorittaa Työvoimalasäätiön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt.

Taulukko Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa ja niiden reunaehdoista (Sosiaali- ja terveysministeriö) löytyy: Kalenteri ja pilvi -> Valmennus -> Rajoitustoimenpiteet kehitysvammaisten erityishuollossa

Uhkaavasti tai aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamiseen on käyty toimintaohjeet henkilöstön kanssa työn vaaroja ja haittoja arvioitaessa. Ohje tähän löytyy jokaisessa toimistohuoneessa sijaitsevasta pelastussuunnitelmasta. Toimintaohje ja vaaratilanteet käydään myös säännöllisesti läpi Työturvallisuustutkan päivittämisen yhteydessä ja tilanteita harjoitellaan henkilöstön kesken turvallisuuspäivien aikana (turvallisuuskävelyt kaksi (2) kertaa vuodessa).

Linkkejä:

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaramisoikeus/itsemaaramisoikeuden-rajoittaminen/

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519#L3>

Asiakkaan osallisuus

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautteet kerätään säännöllisin väliajoin kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailta Sovari-kyselyllä; ensimmäisen sopimuksen päätyttyä sekä ennen jatkosopimuksen päättymistä. Kehitysvammaisten työtoiminnan asiakkailta palaute kerätään kerran (1) vuodessa, lokakuussa. Heille on suunniteltu oma selkokielen lomake, joka annetaan tarpeen mukaan kotiin täytettäväksi ja palautetaan suljetussa kirjekuoressa.

Saatujen palautteiden avulla Työvoimalasäätiön henkilökunta saa tärkeää tietoa siitä, miten toimintaa tulee kehittää. Myös suora palaute arkisissa tilanteissa kirjataan ylös ja käsitellään viikoittaisissa eri työ- ja oppimisympäristöjen palaverissa. Palautteen antoon kannustetaan johdosta henkilöstöön.

Asiakkaan oikeusturva

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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Mari Jussila/toimitusjohtaja, p. 040 7751521, mari.jussila@tornio.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiamies (Kemi, Keminmaa, Tervola, Tornio, Ylitornio) palvelun tuottaa Meri-Lapin mielenterveysseura ry/Kriisikeskus Turvapoiju, p. 040 572 3793.

Sosiaaliasiamies antaa neuvontaa, avustaa sosiaalihuoltoa koskevien muistutuksien tekemisessä ja tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksistaan. Hän seuraa sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Sosiaaliasiamies edistää sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksia ja niiden toteutumista sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan toimii neuvoa antavasti.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

p. 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15 lisätietoa Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta osoitteesta: www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/

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

Työvoimalasäätiön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään aina johtoryhmässä sekä niiden työntekijöiden kesken, johon asia kohdentuu. Toiminnan kehittämisen näkökulmasta jokainen toimintaan liittyvä palaute auttaa kehittämään Työvoimalasäätiön toimintaa ja näin palvelemaan sosiaalihuollon asiakkaita laadukkaammalla tavalla.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi (2) viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Työtoiminta on monipuolista ja sitä kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Seuraamme alueen työllisyys- ja koulutustrendejä sekä heikommassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden kuntoutuksen tarpeita. Työvoimalasäätiön eri työ- ja oppimisympäristöissä on erilaisia työtehtäviä, joista asiakkaat saavat työskentelykokemusta, merkityksellisyyden tunnetta ja oppivat uutta sekä kehittävät taitojaan ja osaamistaan. Tarjoamamme palvelut edistävät osallisuutta, ja niistä on tarkoitus edetä työvoimapalveluihin, koulutuksiin, työmarkkinoille asiakkaan yksilöllisen suunnitelman mukaan tai muihin tarkoituksenmukaisiin kuntoutuksellisiin palveluihin. Työ- ja oppimisympäristöt pidetään turvallisina, kiinnostusta ja motivaatioita herättävinä. Työntekijät huolehtivat, että ilmapiiri on hyvä ja kaikki otetaan mukaan yhteisöön. Tuemme asiakkaitamme sosiaaliseen kanssakäymiseen heidän omat lähtökohtansa ja tarpeensa huomioiden.

Alle 29-vuotiaille, nuorten työpajatoiminnan kohderyhmän asiakkaille, järjestetään erillistä toiminnallista ryhmätoimintaa pajatoiminnan ulkopuolellakin.

Kehitysvammaisten työtoiminnan asiakkailta on mahdollisuus osallistua vuorovaikutusryhmään. Vuorovaikutusryhmän sisältöjä ovat mm. keskustelut työn tekemisen erilaisista mahdollisuuksista sekä opiskeluun liittyvistä aiheista. Vuorovaikutusryhmässä perehdytään palkkatukimahdollisuuksiin, opintoihin, työturvallisuuden merkitykseen ja työhyvinvointiin. Vuorovaikutusryhmässä hyödynnetään materiaaleihin ja aiheisiin perehtymisessä informatiivisia esitteitä. Hyvän ravinnon ja liikunnan merkityksestä arkeen ja vapaa-aikaan toteutetaan tekemällä yhdessä ravintoon ja liikuntaan liittyviä toimintoja, kuten keväällä tai syksyllä toteutuvat retket luontoon.

Ravitsemus

Asiakkaille järjestetään asialliset ja viihtyisät ruokailu- ja kahvitaukotilat. Työvalmentajat aterioivat yhdessä asiakkaiden kanssa ja kaikille turvataan oma tarpeenmukainen ruokarauha. Kenenkään aterioiden sisältöä ei kommentoida yhteisillä aterioilla. Valmentajat havainnoivat asiakkaiden ravitsemusasioita, kuten muitakin hyvinvointiin ja itsestä huolehtimiseen liittyviä asioita. Tarvittaessa ravitsemusasioista keskustellaan kunnioittavasti asiakkaan kanssa. Mikäli työntekijällä herää huoli asiakkaan terveydentilasta, hänet ohjataan sopivien terveystalveluiden piiriin.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Työvoimalasäätiö hankki lounaan Tornion terveyskeskuksen keittiöltä. Asiakkaat noudattavat kahvi- ja lounastaukoja. Ruokailua varten on omat tilat sekä eväiden säilyttämistä varten jääkaappi.

Hygieniäkäytännöt

Työvoimalasäätiön tilojen siivous on järjestetty puhtaanapidon viikkolistan mukaisesti ja sen toteuttaa Työvoimalasäätiön oma siivous- ja puhtaanapidon työ- ja oppimisympäristö:

- Maanantaisin Ekoterminaalin ja Goodwillin siivous
- Tiistaina Kulleron siivous aamupäivä ja Pesulan siivous iltapäivä
- Keskiviikkona Varikon siivous aamupäivä ja Ekoterminaali/Sorttipihan ja Goodwillin siivous
- Torstaina Kulleron ja Pesulan siivous
- Perjantaina Goodwillin ja Ekoterminaalin siivous

Kohteisiin on tehty siivoussuunnitelma, Tornion kaupungin siivoustoimen johtajan toimesta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Ajantasaisen terveydenhuollon ohjeistuksen mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Tornion suun terveydenhuollon ajanvaraus p. 016 860 4221, arkisin klo. 8.00-11.30

Kiireetön ajanvaraus, Tornion terveystasema, ajanvaraus/hoidontarpeen arviointi arkisin klo. 8.00-16.00, p. 016 860 4220

Kiireellinen sairaanhoito, Keskussairaala Mehiläinen Länsi-pohja, puhelinneuvonta arvio vastaanotolle hakeutumisen tarpeesta p. 040 149 1340

SOITA HÄTÄTILASSA AINA NUMEROON 112

Kuolemantapauksen sattuessa soita hätänumeroon 112, josta menee tieto poliisille, jotka tulevat paikalle todentamaan kuoleman.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden terveydenhuollosta vastaa julkinen terveydenhuolto tai asiakkaan oma yksityiseltä hankkima terveydenhuolto.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Työvoimalasäätiöllä ei ole lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Eri palveluiden välinen yhteensovittaminen, palveluista toiseen siirtyminen ja tiedonkulku pidetään sujuvana asiakkaan edunmukaisesti. Asiakkailta pyydetään kirjallinen suostumus erillisellä lomakkeella; Suostumus henkilötietojen käsittelyyn.

Yksilövalmentaja ja tarpeen mukaan työvalmentaja osallistuvat asiakkaan verkostopalaveriin. Yhteenveto asiakkaan prosessista toimitetaan palvelun tilaajalle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Eri viranomaiset vastaavat kunkin alan oman lainsäädännön perusteella turvallisuusasioista (mm. palo- ja pelastusturvallisuus, terveysturvallisuus). Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman.

Työvoimalasäätiön johto vastaa työsuojelusta ja sen toteuttamista tukevat työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu. Yhteydenpidosta eri viranomaistahojen kanssa vastaa toimitusjohtaja.

Jokaiseen toimipisteeseen on tehty pelastussuunnitelma sekä palo- ja pelastusviranomaisten aikataulun mukaiset tarkastuskäynnit, joihin osallistuvat toimitusjohtaja, työsuojeluvaltuutettu sekä henkilöstöstä vähintään jokaisen kiinteistön turvallisuusvastaava.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Toimitilojen turvallisuuteen vaikuttavia riskejä arvioidaan usealla eri tavalla:

Työterveyshuollon toimintasuunnitelman avulla, työterveyshuollon yhteistyöstä vastaa esihenkilö.

Työturvallisuustutka, jonka avulla jokaisen toimintayksikön työn vaarojen ja haittojen arviointi on tehty esihenkilön ja työntekijöiden kesken, säännöllinen päivitys.

Ajantasainen kemikaaliluettelo ja mikrobien aiheuttamien riskien minimoiminen, yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojeluvaltuutetun kanssa sekä Aluehallintoviraston tarkastuskäynnit.

Tornion kaupungissa toimii moniammatillinen sisäilmaryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti. Jos työntekijä epäilee sisäilman puhtautta, voi hän kertoa huolensa omalle esihenkilölle, työterveyshuoltoon, työsuojeluun, terveystarkastajalle tai suoraan tilapalveluihin. Ohjeita ja toimintamalli sisäilma-asioiden hoitoon löytyvät; Sisäilma-asioiden hoitaminen Tornion kaupungin palvelurakennuksissa -oppaasta.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Sosiaali-, terveys-, työllisyys- ja kuntoutuspalveluiden yhteistyöstä asiakasprosessien osalta vastaavat yksilövalmentajat. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan viranomaisverkosto.

Työvoimalasäätiön yksilövalmentajat ja toimitusjohtaja osallistuvat monialaiseen yhteistyöpalaveriin, joka järjestetään säännöllisesti 3-4 kertaa vuodessa. Yhteispalaveriin osallistuvat myös sosiaalitoimen aikuissosiaalityön tiimi sekä heidän esihenkilönsä, Kelan edustaja, työllisyyspalvelut, terveydenhuolto. Verkostoyhteistyötä vaalitaan ja kehitetään yhteistyötä tarpeen mukaan. Verkostolta kerätään myös palautetta siitä miten Työvoimalasäätiö voisi kehittää toimintaansa ja mitkä toimintatavat ovat jo hyvällä tasolla. Aito ja avoin yhteistyö ja sen vaaliminen jokaisella yhteistyön tasolla, edesauttaa sosiaalihuollon palveluiden jatkuvaa kehittämistä ja edesauttaa laadukkaan ja mielekkään asiakaskokemuksen.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Työvoimalasäätiössä työskentelee 4 eri yksilövalmentajaa, joilla on sosiaali-, terveys- tai kuntoutusalan korkeakoulututkinto. 12 eri työvalmentajaa, joilla on joko lähihoitajan tai nuoriso- ja yhteisöohjaajan osatutkinto ja lisäksi eri mittaisia lyhyempiä koulutuksia mm. erityistä tukea tarvitsevien ohjaukseen ja neuropsykiatrisiin haasteisiin liittyen. Lisäksi eri työ- ja oppimisympäristöissä työskentelee työvalmennuksen työparina asiakasmäärä sekä työn laatu huomioiden, 7 henkilöä ohjaaja tai pajatyöntekijä nimikkeellä. Osalla on joko lähihoitajan tai nuoriso- ja yhteisöohjaajan koulutus. Johtoa edustaa toimitusjohtaja, koulutukseltaan sosionomi (AMK), jonka sijaisena toimii yksilövalmentaja, ammatiltaan sairaanhoitaja. Toimistohenkilökuntaan kuuluu 1 työntekijä.

Mikäli asiakasmäärät tai työn järjestely vaativat lisää henkilökuntaa, rekrytoidaan tarvittaessa.

Työvoimalasäätiön henkilökunta ja esihenkilö pitävät vuosittain kahdenkeskeiset kehityskeskustelut. Esihenkilö kannustaa ottamaan avoimesti puheeksi, mikäli työn kuormitus ja asiakasmäärät koetaan ja todetaan liian isoiksi suhteessa työntekijämäärään. Töitä on mahdollista järjestellä uudella tavalla, yhteistyössä esihenkilön ja muun henkilöstön kanssa.

Ensisijaisesti sijaisjärjestelyt tapahtuvat lyhyiden sijaistamisten osalta oman henkilökunnan voimin. Pidemmät sijaisuudet hoidetaan tarpeen mukaan rekrytoimalla tarvittava henkilöstö.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnin tavoitteena on taata laadukas palvelu, jota tuotetaan sosiaalihuollon asiakaille. Pätevyysvaatimuksena yksilövalmentajille on sosiaali-, terveys- tai kuntoutusalan korkeakoulututkinto, joista valtaosalla on oltava sosionomi (AMK) tutkinto. Esihenkilö tarkistaa aina Julki Terhikistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön laillisuuden.

Työvalmentajiksi rekrytoidaan henkilöitä, joilla on vähintään soveltuva ammatillinen perustutkinto, jonka lisäksi edellytetään hankkimaan lisäkoulutusta ohjaus-, hoito- tai hoiva-alalta (oppisopimuksena, jonka työnantaja järjestää). Rekrytointia ohjaavat työ-
lainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään työnantajien ja työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet. Koulutuksen lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota henkilöiden soveltavuuteen sekä luotettavuuteen.

Työvoimalasäätiö noudattaa AVAIN TES työehtosopimusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön, tietosuojaan ja asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma löytyy jokaisen työ- ja oppimisympäristön ilmoitustaululta. Noudatamme Tornion kaupungin tietoturva- ja tietosuoja ohjetta.

Jokaiseen kiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma, jonka avulla työntekijä tutustuu kiinteistöön ja siellä tapahtuvaan toimintaan liittyviin mahdollisiin vaaratilanteisiin sekä niiden ennaltaehkäisykeinoihin ja varautumiseen.

Erlaisia ammatillisia lisä- ja täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan ja henkilökunnan osaamista ylläpidetään henkilöstö- ja koulutussuunnitelman mukaisesti. Jo rekrytoinnin yhteydessä käydään keskustelua kouluttautumisesta ja sen tärkeydestä. Ammattitaidon uudistaminen ja päivittäminen edesauttavat työntekijöitä vastaamaan entistä paremmin sosiaalihuollon asiakkaiden palvelutarpeisiin ja toimintaympäristön muutoksiin. Organisaation tuloksellisuus perustuu mm. henkilöstön osaamiseen sekä tiedon ja taidon hallintaan. Kouluttautuminen antaa henkilöstölle mahdollisuuden hankkia ammattialansa viimeisintä tietoa ja kehittää taitoja sekä parantaa työn hallintaa ja ammatillista yhteistyötä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki 5 § velvoittaa sosiaalihuollon ammattilaisia ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa koulutuksiin osallistuminen ja kouluttautumiseen kannustetaan sekä järjestetään koulutusta mm. oppisopimuskoulutuksena osatutkinnon muodossa.

Toimitilat

Työvoimalasäätiöllä on käytössä toimitiloja 3 eri kiinteistössä:

- Torpin Monitoimitalo, Teollisuuskatu 8-10; Indie-, ICTpaja, Ekoterminaali/Sorttipiha, Goodwill-kierrätysmyymälä, vammaispalveluiden yksilövalmentaja sekä toimitusjohtaja.
- Kullero ja Pesula, Kulleronkatu 7; Kullerossa sijaitsevat Luova- ja Taitopaja sekä Tekstiilipaja. Käytössä kulunvalvonta, josta vastaa Certego, Tornio.
- Varikko, Varikonkatu 5; 3 yksilövalmentajaa, ryhmävalmentaja sekä toimistosih-teeri.

Teknologiset ratkaisut

Äkillisessä hätätilanteessa toimitaan soittamalla hätänumeroon 112, hätäpoistumistiet on ilmoitettu vihreällä tunnisteella.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Työvoimalasäätiössä on käytössä kuumemittari, sekä jokaisessa kiinteistössä on kiinteistön koon mukaan, 1-3 ensiapukaappia. Myös kahdessa kuljetuksen autossa on ensiapupakkaukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ensiapukaappien sisällöstä vastaavat jokaisen työ- ja oppimisympäristön työvalmentajat sekä keskitetysti yksilövalmentaja Emmi Sieppi p. 040 653 1792. Ensiapukaapit tarkastetaan 2 kertaa vuodessa toteutettavien turvallisuuskävelyiden yhteydessä.

Jokaisessa työ- ja oppimisympäristössä on oma alkometri, jonka kalibroinnista vastaa vuosittain yksilövalmentaja Tiina Lipponen p. 040 665 5140

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

Tornion Työvoimalasäätiön tietoturva- ja tietosuojakäytännöt noudattavat voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä ja EU:n tietosuoja-asetusta. Keskeisen tärkeää on huolellinen asiakkaiden ja henkilökunnan tietosuojasta huolehtiminen. Näin toimien varmistamme toiminnassa tarpeellisten lakisääteisten sekä asiakassuhteeseen ja palveluiden toteuttamiseen tarvittavien henkilötietojen asianmukaisen käsittelyn.

Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojenkäsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta, kirjaamisesta, aina tietojen hävittämiseen saakka.

Käytännön palvelutoiminnassa asiakkaiden suostumukset ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia dokumentoida ja käyttää asiakas- ja potilastietoja.

Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Palveluntoteuttajan on huolehdittava, että 7 sekä 9–20§:ssä tarkoitettut asiakastiedot kirjataan 7§:n mukaiset kirjaukset tarkoittavat käytännössä dokumentoitua palvelun toteuttamissuunnitelmaa sekä toteutumisen dokumentointia sopimuksen mukaan 9§:n on koottu kaikki asiakkaan asiakirjoihin kirjattavat perustiedot, joita ovat:

- asiakirjan nimi
- asiakkaan nimi, äidinkieli ja asiointikieli, yhteystiedot ja kotikunta sekä henkilötunnus tai, ellei se ole tiedossa, hänet väliaikaisesti yksilöivä tunnus tai syntymäaika
- jos asiakirja koskee alaikäistä asiakasta, hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa nimi, yhteystiedot ja toimivalta sekä huoltajuudesta erotetun vanhemman mahdollinen tiedonsaantioikeus;
- täysi-ikäiselle asiakkaalle määrätyn laillisen edustajan tai asiakkaan valtuuttaman henkilön nimi, yhteystiedot ja toimivalta
- tarvittaessa asiakkaan omaisen, läheisen tai muun asiakkaan hoitoon tai huolenpitoon osallistuvan henkilön nimi, yhteystiedot ja rooli asiassa



- palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja tarvittaessa palveluntoteuttajan nimi ja yksilöintitunnus;
- asiakirjan laatijan tai kirjauksen tehneen henkilön nimi sekä virka-asema tai tehtävä
- toimintayksikössä;
- asiakirjan laatimisen tai kirjaamisen ajankohta; sekä
- mahdollinen tieto asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa yhteystietoja koskevasta turvakiellosta.

10§:ssa ohjeistetaan tietojen luovuttamiseen dokumentointiin

11§:ssa ohjeistetaan tietojen vastaanottamisen dokumentointiin

12§:ssa ohjeistetaan alaikäisen asiakkaan kielto-oikeuden kirjaamiseen

13§:ssa ohjeistetaan asiakastietojen korjaamiseen tarvittaessa

Pykälät 14-19 liittyvät eri asiakirjatyyppeihin kirjattavien tietojen avaamiseen (koskevat ensisijaisesti viranomaistyötä)

20§:ssa on erikseen säädetty siitä, että mikäli asiakkaan palvelutarpeen selvittämiseksi kuullaan hänen läheistään tai muuta yksityishenkilöä ja sosiaalihuollon kannalta on tarpeen kirjata kuultavan itsestään tai muusta yksityishenkilöstä kertomia arkaluonteisia tietoja, nämä tiedot kirjataan erilliseksi asiakirjaksi.

Asiakkaan omiin asiakasasiakirjoihin on kuitenkin kirjattava asiakkaan asian hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Työvoimalasäätiössä dokumentointia ohjaavat eri valmennuspalvelujen sopimukset, sekä niiden pohjalta laaditut toiminnan prosessikuvaukset sekä kuvauksiin liitetyt dokumentoinnin ohjeet. Lisäksi dokumentointia käydään läpi ja ohjeistetaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan henkilöstöpalavereissa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työvoimalasäätiön jokaisella valmennuspalvelulla on oma prosessinsa, joka ohjaa valmennushenkilöstöä tekemään viipymättä asiakastyön näkökulmasta tarpeelliset ja oleelliset kirjaukset Arvi2 asiakasohjausjärjestelmään. Perehdytyksen yhteydessä perehdytään myös kirjaamiseen.

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

Työsopimuksen allekirjoittaessaan Työvoimalasäätiön henkilökunta sitoutuu Tornion kaupungin tietoturva- ja tietosuojaohjeistukseen, johon hän myös perehtyy. Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asoiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset sekä niihin liittyvää lainsäädäntöä.

Asiakirjojen sähköisessä lähettämisessä käytetään suojattua turvasähköpostia.

Asiakastietoja dokumentoidaan palvelusopimukseen perustuen sekä asiakkaan suostumuksella Arvi2 -asiakashallintajärjestelmään. Henkilötietoja dokumentoidaan Työvoimalasäätiön tietosuojaselosteen mukaisesti, eikä rekisteritietoja käytetä, muuteta tai siirretä eri tavalla, kuin tietosuojaselosteessa on mainittu.

Henkilötietoja kerätään myös aina ennalta sovitulla tavalla. Asiakkaille ja sidosryhmille tämä tehdään selväksi ennen tietojen dokumentointia ja asiakkailta pyydetään tarvittavat suostumukset tietojen tilaamista, käyttämistä, vaihtamista ja dokumentoimista varten (laajuus riippuu palvelusta).

Henkilötietoja kerätään ja käsitellään Työvoimalasäätiön asiakkuudessa olevien henkilöiden asiakassuhteiden hoidon vuoksi sekä viranomaisten kanssa yhteistyössä laadittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakastietoja kerätään ja käytetään asiakkaan palvelun edistämisen, todentamisen ja arvioinnin tarkoituksessa. Asiakkaan tietojen saaminen, tallentaminen ja luovuttaminen perustuvat aina asiakkaan antamaan kirjalliseen suostumukseen.

Asiakkaalle on myös tuotava esille, että hänellä on koska tahansa oikeus peruuttaa suostumuksensa, jolloin tietojen käsittely lopetetaan välittömästi.

Tietojen tarpeenmukainen ja tietoturvallinen käsittely ARVI2- asiakasohjausjärjestelmän käyttäjinä ovat käyttö- ja salassapitosopimuksen piirissä oleva Työvoimalasäätiön valmennushenkilökunta, toimistohenkilökunta sekä lähettävä taho. Järjestelmän käyttäjäoikeusrajauksella, vain käyttöoikeuden omaavalla henkilökunnalla on pääsy asiakkaan tietoihin. Asiakasohjausjärjestelmän tietoturvaso täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmälle asetetut olennaiset vaatimukset.

Asiakastietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille Työvoimalasäätiön kumppaneille, ellei tietojen luovutus perustu palvelusopimukseen, lainsäädäntöön perustuvaan viranomaisen pyyntöön tai asiakkaan kirjalliseen pyyntöön / suostumukseen.

Asiakkaan oikeus tarkastaa ja pyytää tarvittaessa korjaamaan tietonsa

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on tallennettu. Lisäksi hänellä on riittävän tarkan ja yksilöidyn tarkastuspyynnön tehtyään oikeus saada tietoonsa itseään koskevat ja tallenteiden sisältämät tiedot. Säätiö on sitoutunut korjaamaan asianomaisen osoittama virheellinen tieto henkilötietorekisterissä. Työvoimalasäätiöllä on myös omatoimisen toiminnan kautta velvoite tarkastaa tietojen asiallisuus ja ajantasaisuus rekisterissä. Asiakas voi myös vaatia rekisterinpitäjää poistamaan itseään koskevat tiedot rekisteristä. Tietosuojavastaava johtaa toimenpiteen käsittelyä. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia henkilötietojen käsittelyn rajoittamista. Asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevat henkilötiedot, jotka hän on toimittanut Työvoimalasäätiölle, jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. Lisäksi asiakkaalla on oikeus vastustaa tietojen käsittelyä, automaattista päätöksentekoa ja profilointia.

Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella.

Työvoimalasäätiö poistaa rekisteristä asiakkaan tiedot, jos tietojen käsiteltylle ei ole enää perustetta tai jos asianomainen itse lakiin perustuen vaatii poistamaan häntä koskevat tiedot. Henkilöä koskevat yksilölliset tiedot poistetaan rekisteristä. Tietoja ei

kuitenkaan poisteta, jos laissa määrätään eri tavalla tai toimivaltainen viranomainen on käynnistänyt prosessin, joka edellyttää Työvoimalasäätiötä säilyttämään tietoja tai muu taho on hakenut Suomen oikeudelta turvasuojaamispäätöstä tiedoille.

Järjestelmätason tietoturva-vastuullisuus

Jos Työvoimalasäätiö havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia ja poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä ilmoitetaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

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

Henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys

Työvoimalasäätiön henkilökunta on perehdytetty toimimaan asiakastietojen tallentamisessa sekä käsittelyssä tietosuojasetuksen (GDPR) sekä tietosuojaperiaatteiden mukaisesti, jolla varmistetaan, että asiakkaan henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti ja turvallisesti.

Perehdyttämisen lisäksi osa Työvoimalasäätiön henkilökunnasta on suorittanut v. 2023 aikana Tornion kaupungin käyttämän Nvisec tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen. Testi tulee suorittaa hyväksytysti ja esihenkilölle tulee toimittaa todistus hyväksytystä koulutuksesta.

Työvoimalasäätiön henkilökunnalla on tiedossa, että arkaluontoisia ja tunnistettavia henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ei saa säilyttää työpöydällä tai vastaavassa yleisessä paikassa, jossa asiakkaiden henkilötiedot olisivat ulkopuolisen henkilön luettavissa mm. ruokalistat.

Jokaisella yksilövalmentajalla on työhuoneessaan lukollinen arkistokaappi, jonne pääsy on ainoastaan asiakkaan asioita käsittelevällä yksilövalmentajalla. Asiakirjat tuhoetaan

asiakkaan yksilövalmentajan toimesta siinä vaiheessa (jokaisessa työhuoneessa/kiinteistössä on asianmukainen paperisilppuri), kun asiakkaan prosessi on edennyt, eikä asiakirjojen säilyttämisen perustetta enää ole.

Palveluiden aikana asiakkaiden henkilötietoja myös käsitellään luottamuksellisesti ja turvallisesti.

Rekisteriseloste tai tietosuojaselosteen julkisuus ja asiakkaiden informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

Tietosuojaselosteen saa pyydettäessä nähtäville Työvoimalasäätiön tietosuojavastavaltalta, joka myös tarvittaessa informoi sekä henkilökuntaa, että asiakkaita tietojen käsittelyyn ja tietopyyntöön liittyvissä kysymyksissä.

Tornion Työvoimalasäätiön tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pia Leppikangas, p. 040 649 2970, pia.leppikangas@tornio.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Asiakkuushallintajärjestelmän tietoturva

Asiakkuushallintajärjestelmän kuvaus ja käyttäjät

Arvi2- asiakashallintajärjestelmä on Eduro-säätiön hallinnoima ja Digi- ja Mainostoimisto Höyry Oy:n ylläpitämä selainpohjainen asiakashallintajärjestelmä, joka toimii verkkopohjaisesti sovellusvuokrauksena, ja jota voidaan hyödyntää työelämäosallisuuden, työhönkuntoutuksen ja työhönvalmennuksen asiakastyössä. Asiakashallintajärjestelmä mahdollistaa henkilötietojen tallentamisen esim. etunimi, sukunimi, sukupuoli, henkilötunnus, osoitetiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä koulutustiedot muu asiakkaan toimenpiteessä tarvittavaa oleellinen tieto.

Asiakkaan kirjallisella suostumuksella järjestelmään voidaan tallentaa asiakkaasta työllistymiseen, kuntoutukseen, arjen tukemiseen, ohjaamiseen sekä havainnoitiin liittyvää yksilöityä tietoa. Järjestelmä mahdollistaa myös asiakkaille lähtevien viestien, kysymysten ja asiakaskyselyiden luomisen, muokkaamisen, kopioimisen ja lähettämisen asiakastiedon keräämisen sekä asiakastiedonhallinnan. Arvi2-asiakashallintajärjestelmän käyttäjinä ovat salassapitosopimuksen piirissä oleva henkilökunta, toimistohenkilökunta sekä sovittaessa asiakkaan palveluun ohjannut viranomainen. Järjestelmän käyttöoikeusra-
jauksella vain käyttöoikeuden omaavalla henkilökunnalla on pääsy asiakkaan tietoihin.

Asiakkuushallintajärjestelmän tietoturva ja auditointi

Järjestelmän tietoturvataso täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmälle asetetut olennaiset vaatimukset. Järjestelmän tietojenrajauksella asiakkaan terveystiedot ovat rajattu siten, että asiakkaan mahdollisten terveystietojen: sairauslomatodistukset sekä terveydenhoitajan lausunnot näkyvät ainoastaan terveydenhoitajan käyttäjäprofiililla. ARVI2-asiakkuudenhallintajärjestelmä toimii ainoastaan kirjautuneena palveluun ja kaikki toiminnallisuus tapahtuu HTTPS-liikenteen kautta. Järjestelmään kirjautuessa käytetään kaksi vaiheista tunnistautumista, ja järjestelmän kehitystyö pohjautuu aina tietoturvaan ja tietoturvallisiin ratkaisuihin. Järjestelmän tietoturvallisuutta testataan ajoittain ulkopuolisella tietoturvallisuuden haavoittuvuustestauksella. Edellinen testaus on suoritettu 1.4.2021 Advanian Oy toimesta, Advania Detect haavoittuvuuksien ulkopuolinen auditointi.

Asiakashallintajärjestelmän arkaluontoiset asiakastiedot sekä asiakkuuteen liittyvät tiedot ovat suojattuna tietokannassa käyttäen AES 128 -salausalgoritmia. Kirjautuessa yli viiden kerran väärät kirjautumisyriytykset lukitsevat käyttäjätilin ja järjestelmään kirjautuminen on mahdollista, kun admin on vapauttanut käyttäjätilin käyttöön.

ARVI-asiakkuudenhallintajärjestelmä kuuluu tieturvan järjestelmäluokkaan B

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmät jaotellaan käyttötarkoitustensa ja ominaisuuksiensa perusteella luokkiin A ja B. Luokkaan A kuuluvat tietojärjestelmät, jotka on tarkoitettu liitettäväksi Kantapalveluihin joko suoraan tai teknisen välityspalvelun

kautta. A-luokan tietojärjestelmien tulee sertifioida, eli hyväksytysti yhteistestata ja suorittaa tietoturvallisuuden auditointi.

Eduro-säätiö on tehnyt hallinnollisen päätöksen Kantaan siirtymisen arvioinnista ja valmistelusta, joten vuoden 2023 aikana Kanta-liitoksen myötä ARVI2- järjestelmää tullaan kehittämään, auditoimaan A-luokan järjestelmäksi sertifiointin näkökulmasta.

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Työvoimalasäätiön tapa tehdä työtä on jatkuvaa kehittämistä ja palvelun laadun parantamista. Mittareina käytetään niin asiakkaiden kuin palveluun ohjaavien sosiaalihuollon viranomaisten palautetta. Palvelun kehittämiseen sitoutuvat niin työntekijät, kuin johto.

Kaikki palautteet, epäkohdat, asiakasturvallisuus ja työturvallisuusriskit käsitellään ja jokaiselle korjaavalle toimenpiteelle sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Avoin keskustelukulttuuri omavalvonnan toimeenpanon prosesseista ja säännöllinen riskienhallinnan kertaaminen, kuuluvat Työvoimalasäätiön päivittäiseen arkeen osana motivoitunutta ja moniammatillista henkilökuntaa. Vahva sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan osaaminen näkyy Työvoimalasäätiön laadukkaassa työssä, jossa jokaisen osaamisella on oma tärkeä roolinsa ja johdon vahva tuki sekä kannustus.

Palvelun kehittämiseen käytetään myös erilaisia hankkeita, jotka toteutetaan niin alueen eri oppilaitosten kuin muiden toimijoiden kanssa. Hankkeiden avulla kehitetään ja

monipuolistetaan palveluiden sisältöä ja tapaa tehdä työtä. Hankkeisiin kiinnitetään ensisijaisesti omaa henkilöstöä ja tarpeen mukaan rekrytoidaan kokoaikaisia hanketyöntekijöitä. Asiakkaat osallistuvat hankkeiden toteuttamiseen heidän omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti.

Hankkeet;

- Uusi väylä ammattiin 1 ja 2 hanke
- Duunix-nuorten työhönvalmennus projekti 1.6.2014-30.5.2017
- Stara 1 ja 2 - starttivalmennushankeet on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama
- Lure-hanke (luonto resilienssin vahvistajana) on (ESR) rahoittama Green Care -hanke 1.4.2021-31.8.2023.
- OK! - Osaamispassilla osallisuutta -hanke on Euroopan sosiaalirahasto plus (ESR+) rahoittama 1.5.2024-30.9.2026

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Omaevalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset/lisäykset/muutokset:

Päivitetty koko henkilöstö 8/2024

Paikka ja päiväys: Torniossa 22.08.2024

Allekirjoitus: _____

Mari Jussila