SOSIAALIPALVELUIDEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA

muotoili: Fontti: Ei Lihavoitu, Ei Kursivoitu

Espoon Diakoniasäätiö sr

Työllisyyspalvelut

25.9.2025

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT 2

1.1 Palveluntuottajan perustiedot 2

1.2 Palveluyksikön perustiedot 2

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 4

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 4

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 4

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 5

2.4 Muistutusten käsittely 7

2.5 Henkilöstö 7

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ... 8

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 8

2.8 Toimitilat ja välineet 9

2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 9

2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 9

2.11 Lääkehoitosuunnitelma 9

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 9

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 10

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 111

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 111

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 13

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 14

4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ... 14

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Espoon Diakoniasäätiö sr

Yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus): 0237382-0

Yhteystiedot: Kilonkallio 7 02610 Espoo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Työllisyyspalvelut, Kilonkallio 3B, 02610 Espoo

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Pia Furu, pia.furu@edistia.fi, p. 0445224571

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Työllisyyspalvelut kuuluu Edistia-konserniin, jonka omistaa Espoon Diakoniasäätiö sr. Työllisyyspalvelut toteuttaa toiminnassaan säätiön tarkoitusta ja arvoja. Espoon Diakoniasäätiön tarkoitus on toimia elämäänsä tukea tarvitsevien ihmisten tukena ja edistää heidän mahdollisuuttaan itsenäiseen elämään.

Toteutamme Edistian Espoon Kilon toimipisteessä kuntouttavaa työtoimintaa työpajaympäristössä pitkäaikaistyöttömille. Meillä voi olla viikoittain 100–130 valmentautujaa. Palvelun kesto per asiakas on 3-24 kuukautta 1-4 päivää viikossa. Teemme tiivistä yhteistyötä Edistia-säätiökonsernin muiden toimialojen, oppilaitosten ja yritysten kanssa. Tarjoamme työtoimintaa tarpeen mukaan joko yksilömuotoisena tai ryhmämuotoisena kuntouttavana työtoimintana sekä joustavasti näiden yhdistelmänä. Toteutamme kuntouttavaa työtoimintaa myös etävalmennuksena.

Hyvinvoinnin tueksi järjestämme mm. liikuntaryhmiä, irti tupakasta- ja painonhallintaryhmiä. Panostamme mielenterveyden ja päihteettömyyden tukemiseen vertaistukiryhmissä. Suomen kielen vahvistamiseen tarjoamme viikoittaista opetusta sekä keskusteluryhmiä.

Yksikkö sijaitsee Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelun ostajina toimivat Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue (jatkossa LUVN), Vantaa-Keravan hyvinvointialue (jatkossa VaKe), Helsingin kaupunki ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (jatkossa KeuSote), jotka vastaavat myös asiakasvalinnasta. Kuntouttavan työtoimintamme ensisijainen tavoite on löytää polku koulutukseen tai työhön. Autamme asiakkaitamme opiskelumahdollisuuksien kartoittamisessa, työkyvyn ja työmotivaation herättelemisessä sekä arjen- ja elämänhallinnassa. Parannamme opiskelu- ja työmahdollisuuksia sovittamalla tavoitteet asiakkaillemme kiinnostuksen kohteita, osaamista ja toimintakykyä vastaavaksi.

Keskitymme erityisesti työelämätaitoihin ja tutustumme työn tekemisen prosesseihin. Perehdymme työelämän pelisääntöihin ja harjaannumme toimimaan ryhmässä. Selvitämme sopivia koulutusvaihtoehtoja ja tutustumme erilaisiin työtehtäviin työpajoillamme. Laitamme työnhakuasiakirjat kuntoon CV- ja työnhakuklinikoilla, vierailemme esim. rekrytointitapahtumissa, oppilaitoksissa ja yrityksissä. Harjoittelemme koulutukseen hakemista ja työhaastattelutilanteita.

Jokaiselle asiakkaallemme nimetään oma vastuuvalmentaja, joka yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa lähtötilanteen, suunnittelee työtoiminnan sisällön, määrittää sen tavoitteet ja arvioi säännöllisesti työ- ja toimintakykyä sekä työtaitojen kehittymistä. Vastuuvalmentaja toimii henkilökohtaisena tukena ja ohjaajana koko jakson ajan. Yksilövalmentajamme/sosiaaliohjaajamme keskittyy valmentautujan jatkosuunnitelmiin (sis. työ- ja toimintakyvyn arviointi) ja antaa apua esim. velkaneuvontaan, asumiseen, sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa ja viranomaisten kanssa asioinnissa.

Palvelu tuotetaan osoitteessa Kilonkallio 3B Kilossa Espoon Diakoniasäätiön omistamassa kiinteistössä. Palveluun ei sisälly terveydenhuoltoa eikä lääkehuoltoa.

Asiakastyö Edistiassa pohjautuu keskinäiseen kunnioitukseen ja luottamukseen. Valmentajan työkaluina toimivat luottamuksellinen vuorovaikutus, dialogisuus sekä tasavertainen kohtaaminen, joiden tavoitteena on asiakkaan sosiaalinen vahvistaminen ja voimaantuminen. Käytämme menetelmänä valmentavaa työotetta.

Valmentavan työotteen perusajatuksena on nähdä asiakas itsenäisenä muutoksen tekijänä, eikä kohteena, jota pyritään ulkoapäin muuttamaan. Mahdollistavana tekijänä nähdään asiakkaan motivoiminen ja voimaannuttaminen oman elämänsä aktiiviseen asiantuntijuuteen. Työntekijältä peräisin olevien valmiiden ratkaisujen sijaan pyritään tarjoamaan läsnäoloa, innostamista ja herättelevien kysymysten esittämistä. Tämän onnistuessa valmentajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde toimii väylänä asiakkaan motivaation ja kehittymisenhalun löytymiseen.

Toiminnan keskiössä on vahvistaa ja tuoda näkyväksi asiakkaan potentiaalia, eli hänen henkilökohtaisia voimavarojaan ja vahvuuksiaan. Huomio kohdistetaan ensisijaisesti positiiviseen kehitykseen haasteiden sijaan. Fokus on vahvasti tulevaisuudessa.

Valmentava työote soveltuu menetelmänä monille eri asiakasryhmille, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömille, nuorille, maahanmuuttajille ja henkilöille joilla on neuropsykiatrisia haasteita sekä uravalmennukseen monipuolisuutensa vuoksi. Menetelmää on mahdollista muokata asiakkaiden eri tasoisten tarpeiden mukaan. Mm. selkokielisyys on tärkeä osa valmennusta. Valmentavan työotteen elementit tavoitteellisuus, tuki, tekeminen ja toiminnallisuus perustuvat mielekkään valmennuksen teoriaan, tekemällä oppimiseen, yhteistoiminnallisuuteen ja asiakkaan tavoitteiden henkilökohtaistamiseen. Hyödynnämme toiminnassa myös vertaistukea ammatillisen koulutuksen saaneen henkilöstömme ohella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Edistia-konsernin arvot ovat: hyvä elämä, yhteisöllisyys ja osallisuus, keskinäinen kunnioitus, rohkeus ja avoimuus.

Konsernissa on käytössä ns. Edistian malli, joka määrittää arvojen mukaiset toimintaperiaatteet asiakastyöhön, johtamiseen ja työyhteisöön. Työllisyyspalvelujen asiakastyön periaatteet pohjautuvat valmentavaan työotteeseen.

Arvojen mukaisen toiminnan ja toimintaperiaatteiden toteutumista seurataan mm. asiakaspalautteiden ja henkilöstökyselyjen avulla.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Espoon Diakoniasäätiön laadulliset edellytykset tuottaa Työllisyyspalveluita ovat hyvät. Työllisyyspalvelujen toiminnan viitekehyksenä toimii valmentava työote. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Espoon Diakoniasäätiöllä on pitkä kokemus kuntouttavan työtoiminnan tuottamisesta nuorille ja aikuisille pitkäaikaistyöttömille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilö vastaa yhdessä Edistia-konsernin johtoryhmän kanssa siitä, että tuottava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Työllisyyspalveluista vastaa palvelupäällikkö, joka on Edistia- konsernin johtoryhmän jäsen. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee työvalmentajia ja yksilövalmentaja. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö ja valmentajat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Edistia-konsernin johtoryhmässä.

Asiakastyön laadun varmistamisen mittareina käytetään Edistian ja sopimusasiakkaiden asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä Into ry:n Sovari-kyselyä. Lisäksi yksikössä tehdään vuosittain riskienkartoitus.

Hyvinvointialueet seuraavat palvelun laatua vuosittaisilla valvontakäynneillä. Lisäksi hyvinvointialueiden edustajien kanssa tavataan säännöllisesti yhteistyöpalavereissa, joissa palvelua kehitetään yhdessä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Espoon Diakoniasäätiön laadulliset edellytykset tuottaa Työllisyyspalveluita ovat hyvät. Työllisyyspalvelujen toiminnan viitekehyksenä toimii valmentava työote. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Espoon Diakoniasäätiöllä on pitkä kokemus kuntouttavan työtoiminnan tuottamisesta nuorille ja aikuisille pitkäaikaistyöttömille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöt

vastaavat yhdessä Edistia-konsernin johtoryhmän kanssa siitä, että tuotettava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Työllisyyspalvelujen palvelusta vastaa palvelupäällikkö. Palvelupäällikkö on Edistia-konsernin johtoryhmän jäsen. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö ja valmentajat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Edistia-konsernin johtoryhmässä.

Palvelupäällikkö seuraa sopimuksissa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla kirjauksia sekä seuraamalla toteutuneita asiakastapaamisia. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä Sovari-vaikutusmittarin tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Yksikön ilmoitustaululla on palvelupäällikön ja valmentajien yhteystiedot. Ilmoitustaululla on myös ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen voi tehdä myös Edistian elektronisella lomakkeella nimellä tai nimettömästi. Ilmoittaja voi halutessaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Ilmoituksen sisäisen käsittelyn jälkeen asiasta ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. On tärkeää, että kaikki mahdolliset asiakkaan hyvinvointia uhkaavat epäkohdat tai sen uhat tulisivat tietoon, jolloin asioita voidaan viedä asianmukaisesti eteenpäin ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoitusmenettely on informoitu henkilökunnalle.

Edistiassa on asiakkaan epäasialliseen kohteluun nollatoleranssi. Mikäli epäsiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Palvelupäällikkö keskustelee epäasiallisesta käytöksestä syytetyn henkilön kanssa ja asiasta tehdään kirjallinen selvitys. Mikäli tilanne vaatii, annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina myös johtoryhmässä.

Palvelutarpeen arviointi

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan kuntouttavasta työtoiminnasta säädetyn lain (189/2001) mukaista toimintaa. Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisvastuu on kyseisessä laissa säädetty hyvinvointialueiden tehtäväksi. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 13 §:n mukaan kuntouttavan työtoiminnan palveluiden tuottamiseen sovelletaan, mitä hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 9 §:ssä säädetään.

Palvelutarpeen arviointi (aktivointi- ja/tai monialaisen työllistymissuunnitelma) tehdään tilaajan toimesta ennen asiakkaan palveluun ohjaamista ja sopimuksen tekemistä.

Sopimuksen päivittämisen yhteydessä (väliarviointi) tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa nykyistä tilannetta ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä. Suunnitelmaa arvioidaan verkostopalaverissa ja asiakkaan itsensä kanssa.

Asiakkaan vastuuvalmentaja tallentaa asiakkaan kirjaukset SofiaCRM-asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö seuraa suunnitelmien toteutumista ja kirjaamista. Esihenkilö perehdyttää uudet työntekijät suunnitelmien laadintaan, seurantaan ja asiakaslähtöiseen kirjaamiseen.

Vastuuvalmentaja neuvoo ja tukee asiakasta hakeutumaan muiden tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Sosiaali- ja potilasvastaavien tarjoamat palvelut, sekä yhteystiedot:

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (aiemmin sosiaali- ja potilasasiamies), jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun, palveluun tai valmennukseen sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 1 §).

Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilas- tai sosiaaliasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

LUVN:n alueen yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. Puh 029 151 5838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella

VaKe:n yhteystiedot:

Vantaa-Keravan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen. Puh. 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vake-hyva.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Helsingin kaupungin yhteystiedot:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta. Avoinna ma-to 09-11
Puhelun hinta: normaali puhelumaksu, 09310 43355, sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

KeuSote:n yhteystiedot:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Susanna Honkala 040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi ja Anne Mikkonen 040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

2.4 Muistutusten käsittely

Mahdolliset muistutukset käsitellään ja analysoidaan ja niihin tehdään aina kirjallinen vastine mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon sisällä. Muistutukset ja yhteydenotot hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä. Edistiassa muistutukset osoitetaan toimitusjohtajalle.

Valitukset käsitellään siis aina yksilöllisesti ja ryhdytään asian vaatimiin toimenpiteisiin. Mallissa on kolme keskeistä elementtiä, joita palveluntuottaja on sitoutunut keskeisesti noudattamaan; ongelmatilanteissa asiakasta/ hänen edustajaansa/ tilaajaa (kuntaa tms.) kuunnellaan avoimesti, siihen puututaan toimenpitein ja asia raportoidaan ylemmälle taholle. Lisäksi tavoitteena on tapauksen niin salliessa käsitellä sitä työryhmässä mahdollisimman avoimesti, jotta siitä voidaan oppia ja ennaltaehkäistä sen uusiutuminen. Tarvittaessa ohjeistuksiin tai toimintatapoihin tehdään tarvittavat muutokset.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Välittömästi, viimeistään kirjallisesti viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toimitusjohtaja / Palvelupäällikkö

2.5 Henkilöstö

Palvelun henkilökuntamitoitus on tilaajasopimusten mukaan 10-16 asiakasta/valmentaja. Jokaisella asiakkaalla on aina oma nimetty valmentaja.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on sopimuksissa vaadittavat koulutukset sekä työkokemus. Henkilöstöllä on sujuva suomen kielen taito, mutta he pystyvät tarvittaessa palvelemaan myös englanniksi ja/tai ruotsiksi.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuvalmentaja sekä varavalmentaja. Edistialla on käytössä kattava perehdytysohjelma sekä selkeät työnkuvat. Rekrytoinnin yhteydessä jokaisen työntekijän koulutus ja työkokemus varmistetaan todistusten kautta. Lisäksi jokaisen työntekijän ammattioikeudet. Lasten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote. Edellytämme työntekijöiltä työtehtävän sitä vaatiessa tartuntatautilain §48:n mukaista rokotussuojaa, sekä tartuntatautilain §55 mukaista tuberkuloosiselvitystä. Nämä tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä sekä rokotussuojan osalta vuosittain tavoitekeskustelun yhteydessä.

Edistialla on joka vuosi päivittyvä koulutussuunnitelma, johon yhdessä henkilökunnan kanssa mietitään tarvittavat ulkoiset ja sisäiset koulutukset.

Opiskelijoiden opintosuoritusotteet tarkistetaan ennen työskentelyn aloitusta, jos he toimivat tilapäisesti työntekijöinä. Opiskelijoille osoitetaan ohjaaja työyhteisöstä, joka vastaa opiskelijan perehdytyksestä, ohjauksesta ja arvioinnista yhdessä muun henkilöstön kanssa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelun henkilökuntamitoitus on tilaajasopimusten mukaan 10-16 asiakasta/valmentaja. Jokaisella asiakkaalla on aina oma nimetty vastuuvalmentaja.

Tarvittaessa käytämme sijaisia seuraavin periaattein:

- Tarjotaan ensisijaisesti omalle henkilökunnalle
- Tarjotaan sijaisuutta Edistian omalle keikkaringille, jossa on ulkopuolisia keikkalaisia.
- Pidemmissä sijaisuuksissa tarkistetaan Edistiasta mahdollisesti yt-neuvottelujen kautta irtisanotut (takaisinottovelvoitteen noudattaminen).
- Em. toimenpiteiden jälkeen rekrytoidaan Edistian ulkopuolelta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyydestä huolehdimme hyvällä ennakoinnilla ja tehokkaalla rekrytoinnilla sekä pitämälle kiinni olemassa olevista työntekijöistä muun muassa seuraavin keinoin:

- Työnohjaus järjestetään 10 kertaa vuodessa.
- Henkilöstön kehittämispäivä vähintään kerran vuodessa. Tämän lisäksi henkilökunnan täydennyskoulutusta tuetaan työnantajan toimesta.
- Kokousten painopiste on toiminnan kehittämisessä ja laadun ylläpitämisessä.
- Malli työkyvyn johtamiseen
- Kattavat työterveyshuolto ja aktiivinen yhteys työterveyshuollon kanssa.
- Varhaisen välittämisen malli
- Ryhmätavoitekeskustelu ja yksilötavoitekeskustelut 1x vuodessa
- Kattava perehdytysprosessi

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tilaajan omavalmentajan kanssa tehdään yhteistyötä koko asiakkuuden ajan, mm. arviointeja ja säännöllisiä verkostotapaamisia. Lisäksi tilaaja-asiakkaalle lähetetään kuukausittain jokaisesta asiakkaasta kuukausiraportti. Yhteyttä pidetään puhelimitse, salatuin sähköpostein ja

yhteistyötapaamisilla. Tarvittaessa tehdään myös tiiviimpää yhteistyötä. Kaikki yhteistyö kirjataan asiakastietojärjestelmään.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat sijaitsevat Kilonkallio 3B ja Kilonkallio 7C kiinteistöissä. Toimisto-, kokous-, ryhmä-, sosiaali-, tauko- ja tuotantotilaa. Työtoiminnan tilat ovat työtiloja, joissa kalusteet, koneet, välineet ja materiaalit ovat pajakohtaisten suunnitelmien mukaisia. Jokaisella valmentajalla on henkilökohtaiset työpuhelimet ja tietokoneet. Jokaisella pajalla on omavalvontasuunnitelma tilojen ja toiminnan osalta.

Toimitilojen siisteydestä huolehtii pajat omalta osaltaan. Puhtaanapitopaja hoitaa yhteisten tilojen siistimisen. Työvaatteiden pesusta vastaa Puhtaanapitopaja.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Toiminnassa ei ole lääkinnällisiä laitteita.

Käytössä on seuraavia tietojärjestelmiä:

- DomaCare asiakastietojärjestelmä
- MaraplanPro työvuorosuunnitteluohjelma
- Mepco henkilöstöhallinnan tietojärjestelmä

Valmentajilla on henkilöhälyttimet. Uhka- ja vaaratilanteisiin varaudutaan ennakoivalla turvallisuuskäyttäytymisellä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Toiminnassa ei ole lääkehoitoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Edistialla on kattavat ohjeet asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojasta huolehtimiseen. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen, jota ennen työntekijä on lukenut Edistian tietoturvaohjeet. Tietoturvaohje on päivitetty 2024 ja sen päivittämisestä vastaa tietoturvavastaava Kari Haukka, kari.haukka@edistia.fi.

Jokainen työntekijä käy Edistian intranetissä olevan tietoturvakoulutuksen sekä testin.

Tietoturvan tärkeimmät periaatteet Edistassa ovat:

- En jätä vierasta yksin työhuoneeseeni tai muihin tiloihin.
- Suojaan tietokoneeni näytön ja näppäimistön, kun käsittelen arkaluontoista tietoa tai kun syötän käyttäjätunnuksia ja salasanoja.

- En luovuta laitteitani ulkopuolisille tai jätä niitä ilman valvontaa. Lukitsen näytön poistuessani työpisteeltä. En säilytä työpöydällä salassa pidettävää aineistoa.
- Käytän tietoaineistoja ja työvälineitä vain työtehtävieni hoitamiseen.
- Käyttäjätunnus ja salasana ovat aina henkilökohtaisia. En anna tunnuksiani muille tai talleta niitä paikkaan, josta muut voivat niitä hyödyntää. Vaihdan salasanat riittävän usein.
- En asenna koneelle omia ohjelmia.
- Tallennan tärkeät tiedostot verkkolevylle.
- Kuljetan ja säilytän kannettavaa tietokonetta, tablettia ja matkapuhelinta huolellisesti.
- Käsittelen henkilötietoja huolellisesti ja toimin yksityisyyttä ja kunniaa suojellen. Siirrän henkilötietoja turvallisesti.
- Suojaan tietoja kaikissa käsittelyvaiheissa: luomisessa, käyttämisessä, muuttamisessa, tallentamisessa, siirtämisessä, jakelussa, kopioinnissa, arkistoinnissa ja tuhoamisessa.
- Muistan, että Edistian laitetta, verkkoa tai sähköpostia käyttäessäni näyn ja esiinnyn työnantajani edustajana.

Lisäksi valmentajille on erillinen ohje digituen antamisen periaatteista valmennustyössä.

Työllisyyspalvelujen asiakkaiden tiedot säilytetään DomaCare- asiakastietojärjestelmässä. Asiakkaiden tietoja sisältäviä papereita säilytetään lukittavassa arkistokaapissa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Edistiassa asiakaspalautteella on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalaute on jaoteltu kahteen luokkaan; palvelun vaikuttavuuden seuranta eli kuinka asiakkaan tilanne on kehittynyt sekä asiakastyytyväisyyden selvittäminen. Palvelun vaikuttavuuden seuranta on tärkeää, koska sen avulla voidaan konkreettisesti arvioida palvelun osuvuutta ko. asiakkaan kohdalla. Asiakastyytyväisyys puolestaan mittaa asiakkaan yleistä tyytyväisyyttä palveluntuottajaan. Molemmat palautteet ovat tärkeitä.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan Webpropol-kyselyllä. Kysely toteutetaan niin, että osa kysymyksistä on aina samoja, jotta vertailua edelliseen vuoteen pystytään tekemään. Myös asiakkaiden, verkoston ja omaisten antama palaute kuullaan ja otetaan huomioon palvelun kehittämisessä.

Asiakaspalautteen tulokset, johtopäätökset ja toimenpiteet esitellään Edistia-konsernin johtoryhmälle sekä yhtiön hallitukselle. Lisäksi tulokset lähetetään kaupunkien edustajalle. Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös yhteistyössä tilaajakuntien kanssa.

Työtoimintayhteisön yhteinen työpajakokous ja asiakasraati kerran kuukaudessa toimii avoimena foorumina jossa voi tuoda esille epäkohtia ja kehitettäviä asioita. Palautelaatikkoon voi jättää nimettömänä viestin työpajakokoukseen ja/tai tiimille.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Edistiassa:

- Hätätilanneohjeet (tulipalo, henkilövahinko)
- Autovahinko-ohje
- Yksintyöskentelyn ohjeet kotiin vietävissä palveluissa
- Uhka- ja vaaratilanteiden ilmoitus- ja käsittelyohje
- Läheltä piti -tilanteiden ohje
- Useita ohjeita koronavirustilanteessa toimimiseen (henkilökunta-asiakkaat)
- Etätyöohjeet
- Konsernin tietoturvaohje
- Konsernin riskikartoitusohje
- Konsernin henkilöstökysely (vastausohjeineen)
- Asiakaskysely (vastausohjeineen)
- Häirintäilmoitus
- Ilmoittajansuojelulain mukainen ilmoituslomake väärinkäytöksestä tai laimin-lyönnistä
- Erimielisyyksien käsittelyprosessikuvaus
- Päihdeohjelma-ohje
- Pelastussuunnitelma (Safetum-järjestelmässä)
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työhyvinvointisuunnitelma
- Konsernin kriisiviestintäsuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Edistiassa käytössä oleva prosessi, jolla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan:

- Vuosittaisella riskienkartoituskyselyllä (käytetään STM:n lomakkeistoa) kartoitetaan koko henkilökunnalta havaintoja riskeistä.
- Toteutetaan työterveyshuollon työpaikkaselvitys (TTH:n toimintasuunnitelman mukaisesti), johon vastaa ko. toiminnon henkilökunta, selvityksestä saadaan raportti, joka käsitellään johdossa ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.

- Havaitessaan epäkohdan työntekijä toimittaa tiedon epäkohdasta/laatupoikkeamasta/riskistä omalle lähiesimiehelleen/työsuojeluvaltuutetulle, edelleen ko. tieto päällikölle, tarvittaessa päällikkö tuo asian Eedin joryyn käsiteltäväksi ja päätettäväksi.
- Työsuojelukoulutuspäivänä (toteutus vuosittain Safetum Oy:n kanssa).
- Ryhmätavoitekeskusteluissa (toteutus vuosittain, vuosisuunnitelman läpikäynti) käsitellään yksikön työhyvinvointia (sis. työsuojelun), tässä yhteydessä työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin havaintojaan.

Yksikön ilmoitustaululla on palvelupäällikön, sekä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot, joihin asiakkaat voivat olla yhteydessä, jos kokevat tarvetta. Ilmoitustaululla on myös ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Edistiassa käytössä oleva prosessi haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelemiseen ja dokumentointiin:

- LOMAKE: uhka- ja vaaratilanne -lomake on Webropolissa ja sen linkki on kaikkien saatavilla intrassa
- TILASTOINTI: työsuojeluvaltuutettu kirjaa työsuojelutilastoon kaikki raportoidut uhka- ja vaaratilanteet
- TILANTEEN KÄSITTELY: uhka- ja vaaratilanne käsitellään asianomaisen/-sten ja lähiesimiehen kesken sekä tarvittaessa työsuojelun kanssa. Ohjaus tarvittaessa työterveyshuoltoon
- JATKOTOIMENPITEET: lähiesimies päättää ja informoi tai joryssa tehdään päätös+viestintä

Pääpaino kaikessa toiminnassa on ennaltaehkäisyssä, toiminnan suunnittelussa sekä perehdytyksessä.

UHKA- JA VAARATILANTEIDEN JA TYÖTAPATURMIEN RAPORTOINTI SEKÄ

TOIMINTAPROSESSI EDISTIASSA

1. Työntekijä tekee sähköisen ilmoituksen heti tapahtuman jälkeen tai viimeistään seuraavana

työpäivänä. Lomakkeet löytyvät intran Työsuojelu-osiosta.

2. Täytetty lomake lähtee tiedoksi henkilöstöpäällikölle ja työsuojeluvaltuutetuille sekä

päälliköille ja toimitusjohtajalle.

3. Jos kyseessä on työtapaturma, esihenkilö tekee siitä myös ilmoituksen vakuutusyhtiöön

yhdessä työntekijän kanssa.

4. Tapahtuman käsittelyyn osallistuu asianosainen työntekijä ja hänen esihenkilönsä sekä

tarpeen mukaan tiimi ja työsuojeluvaltuutettu.

5. Kun tapahtuma on käsitelty, lopputulos kirjataan lomakkeelle (linkki lomakkeeseen). Lomake

lähtee tiedoksi henkilöstöpäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja toimitusjohtajalle.

7. Henkilöstöpäällikkö tallentaa tilastot kansioon Yhteiset/ työsuojelu Ilmoitukset ja

käsittelyraportit tallennetaan kansioon Esihenkilöt/työsuojeluraportit.

8. Tapahtumat ja työsuojelutilastot käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja kirjataan

työsuojelutoimikunnan pöytäkirjaan.

9. Tapahtumat ja työsuojelutilastot käsitellään konsernin johtoryhmässä puolen vuoden välein

Työsuojelutoimikunnan kokousmuistiot tiedotetaan henkilökunnalle sähköpostilla ja ne ovat kaikkien luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa toimitusjohtaja. Lisäksi Edistia-konsernille on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Työyhteisön yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat. Läheltä piti -tilanteet käsitellään lisäksi esihenkilön, ohjaajan sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tarvittaessa asiat viedään johtoryhmään käsiteltäväksi. Läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn on tehty oma erillinen ohje. Asioiden ja tilanteiden purkuun on mahdollisuus myös kuukausittain ryhmätyönohjauksessa.

Edistian intranetissä on ilmoituskanava, jonka kautta henkilöstö voi tehdä ilmoituksen, jos havaitsee Edistian toiminnassa väärinkäytöksiä tai laiminlyöntejä, joka kuuluvat ilmoittajansuojelulain piiriin. Ilmoituksen voi tehdä joko omalla nimellä tai nimettömästi. Ilmoituksia pääsee lukemaan koko konsernin johtoryhmä, joilla on salassapitovelvollisuus. Jos ilmoituksen tekee omalla nimellä, työntekijä saa 7 päivän kuluessa ilmoituksen lähettämisestä vahvistuksen siitä, että se on vastaanotettu.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista, riskeistä, korjaustoimenpiteistä sekä uusista ohjeista tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla, intranet-sivuilla sekä viikkopalavereissa ja ne ovat kaikkien luet-tavissa yhteisellä verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa Edistia-konsernin toimitusjohtaja. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostilla tai puhelimitse asian vakavuus ja kiireellisyys huomioiden.

Tilaajalta tai muulta yhteistyökumppaneilta tulleet huomautukset käsitellään johtoryhmässä ja mahdollisesti tarvittavat muutokset toimintaan tehdään viipymättä.

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja, palvelupäällikkö yhdessä Edistian johtoryhmän ja hallituksen kanssa vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Toimintaa arvioidaan jatkuvasti Edistian omavalvontaohjelman mukaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön Sharepoint- alustalta sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululta, joten sen on aina sekä henkilökunnan että asiakkaiden saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Edistian nettisivuilla www.edistia.fi

Omavalvontasuunnitelma tulee jokaisen uuden työntekijän lukea perehdytyksen yhteydessä ja sitä käytetään yhtenä perehdytyksen välineenä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan sekä tiimipalavereissa että johtoryhmässä vähintään 4 kertaa vuodessa. Seurantaan tarkoitetut palaverit ovat yksikön vuosikellossa sekä palaverimuistiopohjissa, jotta varmistutaan siitä, että ne toteutuvat. Näistä keskusteluista nousseet päivittämistarpeet käsitellään johtoryhmässä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelmaan saattaa nousta päivittämistarpeita myös vuosittain toteutettavasta riskienkartoituksesta. Päivittämisen yhteydessä päivitetty versio julkaistaan Edistian nettisivuilla, Edistian Sharepoint-alustalla sekä se tulostetaan ohjaajien ja asiakkaiden saataville.

Neljän kuukauden välein Edistian nettisivuilla www.edistia.fi julkaistaan omavalvontasuunnitelman seurantaraportti, jossa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä.