

OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAININKI

Mielle ry

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja		
Mielle ry Pitkäkatu 28-30 65100 Vaasa @miellery.fi www.miellery.fi		
Y-tunnus		
0772632-2		
Hyvinvointialue ja sijaintikunta		
Pohjanmaan hyvinvointialue Vaasa		
Toimintayksikön nimi		
Maininki		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan		
Palveluasumisen yksikkö, mielenterveyskuntoutajat Työkäisten palvelut		
Asiakaspaikat		
15 asiakaspaikkaa		
Toimintayksikön osoite	Puhelin	s-posti
Huvilakatu 18 65200 Vaasa	050 577 0475 (henkilökunta)	maininki@miellery.fi
Toimintalupatiedot		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: (ilmoituksen varainen palvelu) Palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat (ei ympärivuorokautinen) Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 17.04.2015		
Toimintayksikön esimies	Puhelin	s-posti
Veera Riihimäki	050 465 9331	veera.riihimaki@miellery.fi
Ostopalvelujen tuottajat:		
Hilka-toiminnanohjausjärjestelmä (Fastroi), Fastroilla on käytössä ISO27001 sertifikaatti. Tietoturva ja tietosuojan omavalvonta-suunnitelma. Kiinteistön siivous- ja kunnossapitopalvelu; palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan päivittäin. Kaikki tarvittavat huolto- ja korjaustoimenpiteet huolehtivat kiinteistön omistaja Prorak Oy säännöllisesti ja ajallaan.		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Maininki palveluasumista 18-65 -vuotiaille mielenterveyskuntoutujille. Asiakaspaiikkoja Mainingissa on 15. Kaikki asunnot sijaitsevat Palosaaren kaupunginosassa, Vaasan keskustan läheisyydessä. Asiakkaat saavat yksilöllistä tukea arjenhallintaan sekä omien voimavarojen ja sosiaalisten suhteiden vahvistamiseen. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman kodin ja Mainingin ulkopuoliseen toimintaan. Tavoitteena on saada arki sujuvaksi ja kehittää riittävät valmiudet mahdollisimman omatoimiseen asumiseen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma ja viikko-ohjelma, joiden pohjalta palvelua toteutetaan. Yhteistyötä tehdään tiiviisti asiakkaiden sosiaalityöntekijöiden, hoitokontaktien, omaisten sekä mahdollisten päivätoimintayksiköiden kanssa. Henkilökunta on paikalla arkisin klo 8-20 ja viikonloppuisin klo 8-16, muina aikoina asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä Jansson-kotiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mainingin toimintaperiaatteena on kuntouttava työote. Asiakkaan omaa toimijuutta ja valmiuksia itsenäiseen asumiseen pyritään vahvistamaan. Ohjaajien tehtävä on ohjata ja motivoida sekä tukea asiakasta onnistumisen kokemusten saavuttamisessa. Asiakas on vahvasti osallinen oman elämänsä suunnittelussa ja asiakkuus on yhteistyösuhde.

Mielle ry:n kaiken toiminnan viitekehyksenä on Toipumisorientaatio

Toipumisorientaatio on voimavarakeskeinen kuntoutusfilosofia, jonka perusajatuksena on, että asiakas voi elää merkityksellistä elämää sairaudestaan huolimatta. Siinä painottuvat kuntoutujan oma päätäntävalta, osallisuus, toimijuus, toivon ylläpitäminen sekä kohtaaminen. Tavoitteena on tukea asiakasta rakentamaan ja ylläpitämään merkityksellistä elämää huolimatta samanaikaisesta mielenterveyden häiriöstä. Asiakas on vahvasti osallinen oman elämänsä suunnittelussa ja uskommekin, että jokainen on oman elämänsä ja kuntoutumisensa paras asiantuntija. Henkilökunnan roolina on antaa tukea ja kulkea asiakkaan rinnalla. Motivaatio toipumiseen löytyy kuntoutujan omista tavoitteista ja mielenkiinnon kohteista sekä onnistumisen kokemuksista.

Mainingin arvot pohjautuvat Mielle ry:n yhteisiin arvoihin, joita ovat:

Inhimillisuus

- Kohtaamme ihmisen ihmisenä, yksilönä ilman diagnooseja ja ennakkoasenteita. Meillä saat olla oma itsesi, olit sitten asiakas tai työntekijä.
- Kaikki tekevät joskus virheitä, niihin ei tarvitse jäädä kiinni. Tuemme toinen toisiamme ja muistamme armollisuuden myös itseämme kohtaan.

Oikeudenmukaisuus

- Meillä on kaikille yhteiset pelisäännöt. Se on paitsi reilua, mutta luo myös turvallisuutta ja keskinäistä luottamusta.
- Kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti ja rakennamme yhtäläiset mahdollisuudet osallisuuteen.

Osallisuus

- Osallisuus on kuulumista johonkin, yhteisöllisyyttä. Nähdäksi ja kuulluksi tule-
mista. Sitä, että jokaisen toiminnalla ja äänellä on merkitys. Osallisuus toteu-
tuu niin toiminnan suunnittelussa kuin järjestämisessä sekä ohjaamisessa.
- Asiakkaamme ovat mukana heitä itseään ja koko yhteisöä koskevassa päätök-
senteossa.
- Työyhteisössä huomioidaan kunkin omat vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet,
ja työntekijöillämme on mahdollisuus vaikuttaa omaan työnkuvaan.

Luotettavuus

- Se tehdään, mitä luvataan. Kaiken asiakastyön perusta on keskinäinen luotta-
mussuhde ohjaajien ja asiakkaiden välillä.
- Työyhteisössämme voimme luottaa työkavereiden ammatilliseen osaamiseen ja
ammattietiikkaan.

Kekseliäisyys

- Avoin kehittämiskulttuuri ja luovien ratkaisujen ideoiminen on meille luonteva
toimintatapa. Se on myös kehittymisen edellytys.
- Uuden luominen vahvistaa yksilöä ja yhteisöä.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Mielle ry:n kaiken toiminnan sekä riskien tunnistamisen ja hallinnan taustalla on yli kolmenkymmenen vuoden kokemus mielenterveyspalveluiden järjestämisestä asiakkaiden tarpeita kuunnellen sekä näkemys laadukkaiden mielenterveyspalveluiden kehittämisestä. Mielle ry:n toimintaa ohjaavat arvot ja sosiaalialan eettiset periaatteet sekä asiakkaidemme erityistarpeet toimintaa suunniteltaessa.

Mainingin toiminnan tarkoitus on mahdollistaa kaikille asiakkaille hyvinvointia lisäävä, turvallinen sekä päihteetön asuminen yksikössä. Riskienhallinta yksikössä perustuu kattavaan omavalvontaan, sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita noudattavaan ammattitaitoisen henkilökuntaan, työntekijöiden osaamiseen ja perehdytykseen, turvallisiin toimitiloihin, toiminnan suunnitteluun ja arviointiin sekä Mielle ry:n yhdessä Mainingin kanssa laatimiin turvallisuutta ja riskienhallintaa korostaviin toimintaohjeisiin ja suunnitelmiin. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan työnjako

Mainingin vastaavan ohjaajan sekä Mielle ry:n hallinnon tehtävänä on omavalvonnan ohjeistaminen ja järjestäminen siten, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa yksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista. Johto huolehtii myös, että turvallisuuteen liittyvien asioiden käsittelyyn on yksikössä riittävästi aikaa ja resursseja. Yksikön vastaavalla ohjaajalla on myös tärkeä tehtävä myönteisen ilmapiirin luomisessa turvallisuusasioiden käsittelyssä yksikössä. Mainingin työyhteisö osallistuu riskien ennaltaehkäisyyn ja turvallisuusasioiden käsittelyyn. Turvallisuutta pidetään koko työyhteisön tärkeänä jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen asiana.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Ennaltaehkäisy ja avoin ilmapiiri ovat merkittäviä tekijöitä riskien tunnistamisessa ja estämisessä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus informoida huomaamistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä välittömästi. Työvuorossa olevat työntekijät raportoivat asiasta suullisesti toisilleen, joten tieto työvuoron aikana tavoittaa henkilökunnan nopeasti.

Henkilökunnalla, asiakkailta ja asiakkaiden omaisilla on oikeus tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Työyhteisön ja jokaisen työvuorossa olevan ohjaajan vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua ajoissa. Jokainen ohjaaja arvioi tilanteen työvuorossaan henkilökohtaisesti ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Jokainen työntekijä on perehtynyt toimintaan liittyviin eri ohjeisiin sekä säädöksiin.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilökunta sitoutuu riskienhallinnan jatkuvaan arvioimiseen sekä mahdollisten vaaratilanteiden läpikäymiseen työyhteisön keskusteluissa, jotta vaaratilanteista voidaan ottaa opiksi ja muuttaa toimintatapoja turvallisemmiksi. Riskienhallinta kattaa kaikki omavalvonnan osa-alueet. Oleellista on tunnistaa jo ennalta ne yksikön toiminnan osa-alueet, missä asiakasturvallisuus saattaisi vaarantua. Henkilökunta sitoutuu vaaratilanteiden käsittelyyn ja mahdollisiin asiakasturvallisuutta lisäävien muutosten tekemiseen. Mainingissa on säännöllisesti päivitetty riskienarviointi lomake.

Yksiköllä on käytössä työsuojelun toimintaohjelma sekä toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Työyhteisöllä on tarvittaessa mahdollisuus käyttää työnohjausta riskitapahtumien ja asiakasturvallisuuteen liittyvien tilanteiden purkamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallintaa tukevat ohjeistukset ja suunnitelmat Mainingissa

Asiakasturvallisuutta pyritään takaamaan suunnitelmallisella toiminnalla sekä ohjeistamalla henkilökuntaa toteuttamaan asiakasturvallisuutta mahdollisimman korkealla tasolla. Suunnitelmallisen toiminnan kautta pyritään ennaltaehkäisemään riskejä ja ne auttavat perehtymään turvalliseen toimintatapaan.

Mielle ry:n sekä Mainingin riskienhallintaan liittyviä suunnitelmia ja ohjeita:

Pelastussuunnitelma	Perehdytysohjelma
Riskienarviointilomake	Toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin
Varautumissuunnitelma	Lääkehoitosuunnitelma
Keittiön omavalvonta ja siivoussuunnitelma	Terveysturvallisuus; hygienia ja infektioiden torjunta
Työsuojelun toimintaohjelma	Työyhteisön kehittämissuunnitelma/ koulutussuunnitelma
Tietoturvasuunnitelma	Osallisuusohjelma

Riskienhallinnan prosessi Mainingissa

Mainingissa on laadittu pelastussuunnitelman yhteyteen riskianalyysi ja varautuminen sekä toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Ohjeisiin perehdytään henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa sekä päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Pääkohdat riskeistä on tunnistettu, kirjattu ja ennakoitu toiminnan suunnittelussa. Kriittisiä, ennakoituja työvaiheita voi esiintyä mm. keittiössä, tartunta- ja tapaturmavaarat, sisäinen tai ulkoinen riski. Riskienhallinnan prosessi kuuluu henkilökunnan perehdytykseen.

Lääkehoitosuunnitelmassa on huomioitu lääkehoidon kriittiset työvaiheet, laadittu riskianalyysi sekä lääkehoidon perehdytyslomake. Lääkehoidon vaaratapahtumat kirjataan lääkehoidon vaaratapahtuma -lomakkeeseen. Vaaratapahtuma käsitellään asiakkaan ja yksikön lisäksi Mielle ry:n lääkevastaavien kokouksessa, jossa samalla arvioidaan lääkehoidon prosessia ja sen parantamista. Myös korjaavat toimenpiteet kirjataan lääkehoidon vaaratapahtuma -lomakkeeseen.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan erilliselle läheltä piti -lomakkeelle. Asiakkaan osalta asia kirjataan myös raportointiohjelma Hilkkaan. Tilanne käsitellään asiakkaiden/henkilökunnan tai niiden kanssa, ketkä ovat olleet tilanteessa mukana. Läheltä piti-tilanteet käsitellään Mielle ry:n työsuojeluvaltuutetun kanssa läpi sekä työsuojelutoimikunnassa. Tarvittaessa tilanteen käsittelyssä voi olla mukana Mielle ry:n asumispalveluiden palvelujohtaja/ toiminnanjohtaja. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tilastoidaan, jolloin voidaan nähdä mahdolliset toistuvat tilanteet ja korjata ne. Kaikilla läheltä piti -tilanteessa mukana olleilla on mahdollisuus keskusteluun tai esim. kriisitukeen ja heitä tuetaan tilanteesta selviytymiseen esim. työnohjaus, työterveyshuollon käynti.

Vaaratapahtumailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueelle

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtumailmoitus:

Pohjanmaan hyvinvointialueen kaikki yhteistyökumppanit voivat tehdä vaaratapahtumatai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitus lähetetään asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaaville sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa. Verkkolomake: [https://www2.awanic.fi/haipro/220/ulkoi-
nen/?orgid=484](https://www2.awanic.fi/haipro/220/ulkoi-
nen/?orgid=484)

Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano

Mikäli havaittu epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi yksikössä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii jonkin toisen tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Läheltä-piti-/poikkeamatilanteet otetaan vakavasti ja niihin johtaneet syyt tai tilanteeseen johtavat tekijät selvitetään tarkasti kuulemalla kaikkia mukana olleita osapuolia. Korjaavat toimenpiteet kirjataan läheltä piti -lomakkeeseen. Näin pyritään myös estämään tilanteen toistuminen ja oppimaan tapahtuneesta. Asiakkaat saavat tarvittavan informoinnin korjattavista toimenpiteistä ja muutoksista. Tilanteesta informoidaan niitä yhteistyötahoja, joita asia koskee joko toiminnan tai yhteistyön osalta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa muutoksien jälkeen.

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen vaaratapahtumasta

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa kokee, että omassa tai läheisen hoidossa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne, voi hän tehdä ilmoituksen Maininkiin sekä myös Pohjanmaan hyvinvointialueen lomakkeella, jonka saa palveluntuottajalta tai Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/> Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai asiakkaan läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Lakeihin perustuvat ilmoitukset

Muistutusta, kantelua tai potilasvahinkoilmoitusta tehdessä on mahdollista ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. He neuvovat ja ohjaavat asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot kappale 5.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelun vastuuhenkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun ja päivittämiseen osallistuvat koko Mainingin henkilökunta, vastaava ohjaaja Veera Riihimäki sekä Mielle ry:n palveluohjaaja Tiina Perälä.

Mainingin omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa:

Veera Riihimäki, Vastaava ohjaaja, veera.riihimaki@miellery.fi, 050 465 9331

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja ajantasaisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa aina, kun toiminnan palveluun tai laatuun liittyviä muutoksia tai kehittämiskohteita ilmenee. Henkilökunta keskustelee yksikön omavalvonnasta henkilökuntakokouksissa sekä tekee tarpeen mukaan muutoksia suunnitelmaan. Uudet työntekijät/sijaiset/opiskelijat perehdytetään suunnitelmaan työsuhteen/työharjoittelun alkaessa. Omavalvontasuunnitelmaan sisältyvistä asioista keskustellaan asiakkaiden kanssa asiakaskokouksissa säännöllisin välein ja aina kun asiakas näin haluaa. Asiakkailta on mahdollisuus olla osallisina omavalvonnan suunnittelussa antamalla palautetta sekä mm. asukaskahveilla, jotka järjestetään kahden viikon välein.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vähintään vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Suunnitelman eri osa-alueiden päivitys voidaan jakaa myös henkilökunnan kesken. Yksikön laaditaan aina syksyisin seuraavan vuoden toimintasuunnitelman, johon päivitetään yksikön tulevan vuoden tavoitteet, toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja tarvittaessa arvot.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Mielle ry:n nettisivuilla, www.miellery.fi/mainingi/. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa, omassa kansiossa. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat esteettä ja ilman erillistä pyyntöä tutustua suunnitelmaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukaisen laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin tekee Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella sosiaalityöntekijä, mahdollisesti asiakas itse tai tämän edustaja sopii

tutustumiskäynnin Maininkiin. Tutustumiskäynnin tarkoitus on antaa asiakkaalle tarvittavat tiedot asumispalvelun sisällöstä tämän päätöksen tueksi sekä kartoitetaan edelleen yksikön tarjoaman asumispalvelun soveltuvuutta asiakkaalle.

Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä laatii asiakkaalle lakisääteisen asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmassa määritellään tarkemmin asiakkaan tilannetta ja suunnitellaan kuntoutusprosessia. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on päivittää säännöllisesti asiakassuunnitelmaa yhdessä asiakkaan ja muun verkoston kanssa. Asiakassuunnitelma toimii pohjana Mainingissa laadittavalle käytännön työn toteuttamissuunnitelmalle.

Asiakkaan omaisten ja muun verkoston mukana oleminen suunnitelmien laadinnassa

Palveluntarpeen arvioinnissa, asiakassuunnitelman laadinnassa sekä Mainingissa laadittavan toteuttamissuunnitelman laadintaan ja päivitykseen voivat osallistua asiakkaan toiveesta hänen muu verkostona, läheiset tai muut edustajat. Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, joten heillä on päätäntävalta siihen, ketkä henkilöt osallistuvat hänen asioidensa käsittelyyn. Asiakkaan toiveesta otetaan yhteyttä asiakkaan verkostoon ja tiedotetaan näistä tilanteista.

Toteuttamissuunnitelma ja Tuva- mielenterveysasiakkaan toimintakyvynmittari

Mainingissa laaditaan toteuttamissuunnitelma, jossa kartoitetaan asiakkaan nykytilanne, palvelujen tarve sekä laaditaan konkreettiset tavoitteet palvelulle. Suunnitelman tueksi tehdään Tuva -mielenterveysasiakkaan toimintakyvymittarilla arviointi toimintakyvystä palvelun alkaessa ja aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään 2 x vuodessa. Asiakas saa tehdä myös itsearviointin. Mittarin avulla seurataan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia.

Toteuttamissuunnitelma

Mainingissa hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma täydentää sosiaalitoimen asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja sen avulla voidaan viestiä myös palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista sosiaalityöntekijälle. Mainingin henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmaan, jotta asiakkaan laadukas, turvallinen ja suunniteltu palvelu toteutuu. Toteuttamissuunnitelma antaa sisällön yhteistyölle asiakkaan kanssa.

Toteuttamissuunnitelman laadinta, seuranta ja päivitys

Mainingissa toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tälle osoitetun omaohjaajan kanssa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan luvalla suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan omainen, läheinen tai verkoston edustaja. Suunnitelma kirjataan Hilikka-ohjelmaan ja asiakkaalla on oma kappale suunnitelmasta itsellään.

Toteuttamissuunnitelma toimii myös asiakkaan viikko-ohjelman pohjana. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat voimavarat, tuen tarpeet ja tulevaisuuden suunnitelmat. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan itsensä laatimat tavoitteet ja kiinnostuksen kohteet. Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään millä keinoilla tavoitteisiin voidaan päästä ja millaista apua/tukea asiakas tarvitsee arkielämänsä hallintaan. Suunnitelman toteutumista seurataan arjessa päivittäin ja dokumentoidaan asiakastietojärjestelmä Hilkkään. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai aina tarpeen mukaan.

Henkilökunnan kokouksissa käsitellään asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisältöä, jotta kaikki ovat tietoisia asiakkaan kanssa sovittua suunnitelmasta sekä seuraa ja toteuttaa suunnitelmaa asiakkaan toiveiden ja näkemyksen mukaan.

Asiakkaan oman näkemyksen kuulluksi tuleminen ja tiedon saanti eri vaihtoehtoista

Mainingin toimintatapoihin kuuluu palveluohjauksellinen työote. Henkilökunta tarjoaa erilaisia kuntoutumista tukevia toimintoja, joista asiakas voi valita itselleen omien toiveidensa mukaiset vaihtoehdot. Asiakkaalla on päätäntävalta siitä, minkälaisia vaihtoehtoja hän valitsee. Asiakkaalla on jatkuva mahdollisuus keskustella omasta tilanteesta ja tutustua eri vaihtoehtoihin. Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisissä kokouksissa myös suunnitellaan yhdessä asiakkaiden toiveiden mukaista ohjelmaa yksikköön.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Mainingin henkilökunta kunnioittaa ja tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toimintaperiaatteena on asiakkaan päätäntävällän tukeminen sekä omannäköiseen mielekkääseen elämään tukeminen. Periaatteena on myös, että asiakas on kykenevä päättämään omista asioistaan itsenäisesti. Asiakas osallistuu häntä koskeviin päätöksentekoihin ja on mukana laadittaessa häntä koskevia suunnitelmia. Asiakas määrittelee omat tavoitteet/toiveet omannäköisekseen, omat voimavaransa huomioiden. Asiakas saa tarpeensa mukaan apua, ohjausta ja neuvoja henkilökunnalta asioidensa hoitamisessa. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa, kenelle voidaan luovuttaa häntä koskevia tietoja. Henkilökunnalla on vaihtolovelvollisuus.

Asiakkailla on oma asunto, johon muilla ei ole lupa mennä ilman asiakkaan antamaa suostumusta. Asiakkailla on omat avaimet asuntoonsa. Asiakkaat ovat tietoisia, että Mainingin henkilökunnalla on asuntoihin vara-avaimet. Vara-avainta voidaan käyttää sellaisissa tilanteissa, kun herää huoli asiakkaan tilanteesta tai voinnista. Esimerkiksi, jos asiakas ei avaa oveaan tai vastaa puhelimeen, vaikka hänen kanssaan on sovittu tapaaminen. Asiakkaat saavat sisustaa oman kodin oman näköiseksi. Asiakkaat asuvat Mainingissa omasta tahdostaan ja heillä on vapaa liikkuminen kodistaan.

Mainingissa ei toteuteta asiakkaan itsemääräämisoikeuteen tai perusoikeuksiin puuttuvia rajoitteita/pakotteita. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota henkilökunta

kunnioittaa. Tilanteissa, missä asiakkaan psyykinen tai fyysinen vointi on heikentynyt niin paljon, ettei Mainingin henkilökunnan antama tuki riitä, eikä asiakkaan asuminen Mainingissa ole enää hänelle turvallista, ohjaamme asiakkaan hoitavan tahon piiriin/lääkäriin tilanteen arvioimiseksi. Tarvittaessa otetaan yhteyttä myös asiakkaan sosiaalityöntekijään. Mainingin asiakkaat ovat tavallisessa vuokrasuhteessa, joten talossa noudatetaan yleisiä asumisen järjestysääntöjä. Maininki on päihteen asumispalveluyksikkö. Toiminnan tarkoitus on mahdollistaa kaikille asiakkaille turvallinen ja päihteen asuminen.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu ammattitaitoiseen henkilökuntaan. Jokaisella työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus. Työskentelyä ohjaa sosiaalihuollon ammattieettiset periaatteet, joihin henkilökunta on sitoutunut. Henkilökunta koulutuu säännöllisesti ja käyttää työohjausta ammattitaitonsa kehittämiseen. Toiminta on perusteltua lakien ja asetusten mukaista ammatillista toimintaa. Henkilökunnan velvollisuus on tuoda välittömästi yksikön esimiehelle / Mielle ry:n hallinnolle asiakasturvallisuuden ja asiakkaan asialliseen kohteluun kohdistuvat riskit ja epäkohdat sekä puuttua mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa puutteisiin asiallisen kohtelun takaamiseksi.

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Mahdolliset tapahtumat käsitellään aina asiakkaan kanssa sekä työyksikön henkilöstöpalaverissa. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esimerkiksi henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen käytös/kohtelu tai toisen asiakkaan taholta tapahtuva epäasiallinen käytös/kohtelu tai väkivallan uhka. Henkilökunnalla on velvollisuus puuttua näihin tilanteisiin välittömästi. Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy työntekijään, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Jos asiakkaalle väkivallan uhkaa tai epäasiallista kohtelua aiheuttaa toinen asiakas, henkilökunnan velvollisuus on puuttua tilanteeseen välittömästi sekä huolehtia turvallisuusseikoista. Tarvittaessa tilanteesta järjestetään keskustelu asianomaisten kesken. Viime kädessä järjestetään keskustelu Pohjanmaan hyvinvointialueen edustajan kanssa. Tällöin on keskusteltava myös palvelun jatkosta yksikön turvallisuuden takaamiseksi.

Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyhteisössä. Mahdollisesta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta on viipymättä raportoitava yksikön vastaavalle ohjaajalle tai palvelujohtajalle.

Mahdollinen epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne keskustellaan yhdessä asiakkaan ja asianosaisten kanssa yksikössä. Asiakas voi ottaa mukaan myös omaisen tai muun hänen verkostoonsa kuuluvan henkilön. Tarvittaessa on Mielle ry:n palvelujohtaja tai toiminnanjohtaja mukana.

Muistutus ja sen käsittely

Mainingin päätalon (osoitteessa Huvilakatu 18) ilmoitustaululla on nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliamiehen yhteystiedot. Asiakkaat voivat ottaa sinne yhteyttä niin halutessaan. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliamies neuvoo asiakasta lain soveltamisessa ja muistutuksen tekemisessä, tiedottaa

asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi, käsittelee valituksen ohjeiden mukaan.

Asiakas voi tehdä huomautuksen matalalla kynnyksellä Mainingin vastuuhenkilölle, jolloin asia käsitellään yksikössä huomautuksen tekijän kanssa ja toimenpiteisiin ryhdytään asian vaatimalla tavalla. Asiakas pitää ohjata ensisijaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden kanssa heti kun ongelmia ilmenee. Huomautus ja yhteydenotto analysoidaan palveluiden kehittämiseksi. Asianmukainen käsittely on aina osa palvelun hyvää laatua sekä laadun kehittämistä ja ne käsitellään yksikössä välittömästi.

Kaikilla Mainingin ohjaajilla on velvollisuus puuttua huomattuun epäasialliseen kohteluun. Tähän liittyviä asioita voidaan käsitellä yksikön asiakaskokouksissa, mikäli asiat koskevat koko asumisyksikön asiakkaita. Yksittäiset tapaukset käsitellään niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskettaa. Asiakas voi ottaa mukaan myös omaisen tai tukihenkilön asiansa käsittelyyn niin halutessaan.

Asiakkaan kokeman epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsittely

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Mahdolliset tapahtumat käsitellään aina työyksikön henkilöstöpalaverissa sekä asiakkaan kanssa. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esimerkiksi laiminlyönnit lääkehoidossa, henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen kohtelu tai toisen asiakkaan taholta tapahtuva epäasiallinen kohtelu tai väkivallan uhka. Henkilökunnalla on velvollisuus puuttua näihin tilanteisiin välittömästi. Henkilökunta tuo avoimesti ja välittömästi esiin asiakkaalle mahdollisen aiheuttamansa haitta tai vaaratilanteen, sekä toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Asiakas antaa suostumuksensa siihen, mitkä tahot voivat olla osallisina hänen asioidensa käsittelyssä. Asiakasta ja omaista/läheistä ohjataan ja neuvotaan asian käsittelemisessä sääntöjen ja yleisen ohjeistuksen mukaan. Asiakkaan toiveesta voidaan keskustella tilanteesta yhdessä asiakkaan läheisten kanssa.

Lääkepoikkeamista tehdään aina ilmoitus lääkehoidon vaaratapahtuma -lomakkeella ja poikkeamat lääkehoitosuunnitelmassa kirjatun prosessin mukaan. Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn ohjaajaan, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Jos väkivallan uhkaa tai epäasiallista kohtelua aiheuttaa toinen asiakas, huolehditaan turvallisuusseikoista. Tarvittaessa järjestetään tilanteesta keskustelu asianomaisten kesken ja tarvittaessa tilanne otetaan esille yhteisökokouksessa. Mahdollisesta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta on viipymättä raportoitava yksikön vastaavalle ohjaajalle.

Asiakkaan osallisuus Mainingissa

Mielle ry:n sekä Mainingin tärkeimpiä toimintaperiaatteita on asiakkaan osallisuus ja sen vahvistaminen. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen lisää asiakkaan toimintakykyä sekä hyvinvointia. Asiakas saa toteuttaa osallisuuttaan omien toiveidensa mukaisesti sekä omaiset ja asiakkaan läheiset voivat olla osallisia asiakkaan toivomalla tavalla tämän elämässä sekä yksikön toiminnassa. Mainingissa on nimetty yksikön osallisuussuunnitelmavastaava.

Mielle ry:n näkemyksen mukaan asiakkaan osallisuutta edistämällä ja kehittämällä tuotetaan laadukkaimpia ja vaikuttavimpia mielenterveyspalveluja, joten asiakasosallisuuden kehittämiseen panostetaan kaikessa toiminnassa sekä yksikön toimintasuunnitelmassa.

Mielle ry:ssä on luotu (2023) osallisuusohjelma, johon on koottu keskeiset osallisuuden edistämisen toimintamallit yksiköissä ja määritellään osallisuuden arvioinnin välineet. Osallisuusohjelmalla pyrimme asiakkaan osallisuuden edistämiseen mutta myös pyrimme tekemään näkyväksi sekä viestimään siitä, miten meillä edistetään osallisuutta. Tarkoituksena on kehittää myös osallisuuden mittaamiseen työkaluja.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Mainingin toiminta perustuu tasavertaisuuteen, yksilöllisyyteen ja yhteisöllisyyteen. Asiakkaat osallistuvat toimintaan voimavarojensa mukaan ja tekevät yhdessä toimintaan liittyviä päätöksiä. Mainingissa on asiakaskokous (asukaskahvit) kahden viikon välein, jossa käsitellään yhteisiä asioita. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin asioihin ja antaa palautetta. Palautteen johdosta tehdyt kehittämistoimenpiteet käydään läpi asiakkaiden kanssa.

Mielle ry:n asumispalveluyksiköille toteutetaan kerran vuodessa laaja kirjallinen asiakastyytyväisyyskysely, jolla kartoitetaan asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun ja sen toimintaan. Palautteet käsitellään asumispalveluiden yhteisessä virkistyspäivässä sekä asiakaskokouksessa. Kyselyssä esiin tulleet asiat huomioidaan toimintaa suunniteltaessa ja kehittäessä.

Kerran vuodessa toteutetaan vain Mainingin asiakkaille suunnattu kysely, jossa kartoitetaan asumispalvelun hyviä puolia, keittämiskohteita sekä tyytyväisyyttä palveluun. Palautetta kerätään myös suullisesti ja niihin pyritään reagoimaan aina mahdollisuuksien mukaan. Toimintaa kehitetään palautteen mukaisesti aina mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaat saavat vapaasti kertoa palautetta ja mielipiteitään henkilökunnalle päivittäisissä tapaamisissa. Mainingin yhteisissä tiloissa on palautelaatikko, johon asiakkaat voivat laittaa kehittämisehdotuksiaan ja toiveitaan. Asiakaspalautteesta laaditaan yhteenvetoa sekä kirjataan mahdolliset kehittämistoimenpiteet.

Asiakkaiden omaiset voivat ottaa yhteyttä Mainingin henkilökuntaan puhelimitse tai käydä tapaamassa henkilökuntaa. Asiakkaan asioista voidaan kuitenkin vain asiakkaan luvalla keskustella yhteisissä tapaamisissa tai antaa puhelimitse tietoa. Asiakkaiden omaiset voivat antaa myös suullista sekä kirjallista palautetta, palautte kootaan myös yhteenvetoon sekä kirjataan mahdolliset kehittämistoimenpiteet. Omaisia tiedotetaan toiminnan oleellisista muutoksista sekä kuullaan heidän näkemyksiään toiminnan kehittämisessä.

Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset kootaan yhteen ja käsitellään asiakkaiden kanssa omassa yhteisessä kokouksessa. Henkilökunta käy yhteenvetoon läpi omassa henkilökunnan kokouksessa. Esiin tulleiden asioiden ja kyselyiden vastausten pohjalta suunnitellaan talon toimintaa. Kyselyistä esiin nousseita kehittämiskohteita hyödynnetään aina myös

tulevassa yksikön toimintasuunnitelmassa. Palautelaatikko tyhjennetään säännöllisesti. Palautteet käsitellään asiakkaiden kanssa esim. asiakaskokouksissa sekä henkilökunnan omissa kokouksissa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalipalveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, Mielle ry:n hallinnolle tai Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehelle. Muistutuksen voi myös asiakkaan edustaja, omainen tai läheinen.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus ja yhteydenotto analysoidaan välittömästi palveluiden ja laadun kehittämiseksi. Muutokset toteutetaan ilman viivytystä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, esim. 1-4 vko. Mielle ry käsittelee muistutuksen mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Sosiaaliasiamies käsittelee muistutuksen omalla aikataulullaan.

Huomautuksen/ muistutuksen voi tehdä matalalla kynnyksellä Mielle ry/ Maininki:

Vastaava ohjaaja Veera Riihimäki	Huvilakatu 18, 65200 Vaasa	045 4659331
Mielle ry, Palvelujohtaja Tiina Perälä	Pitkäkatu 28-30, 65100 Vaasa	050 3562937
Mielle ry, toiminnanjohtaja Johanna Yliviitala	Pitkäkatu 28-30, 65100 Vaasa	050 4642353

Pohjanmaan hyvinvointialue Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja tiedote palveluista löytyvät asiakkaille Mainingin päätalon eteisestä, infotaululta.

Sosiaaliasiamies on lähinnä neuvonantaja. Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa esim. sosiaalityöntekijän päätöstä. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakasta lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Yhteystiedot

Puhelin 040 507 9303	Tavoitettavissa ma-pe klo 8-14	S-posti sosiaaliasiamies@ovph.fi	Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa
-------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	--

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, elämänlaatua ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen toimintakyvyn ja osallisuuden edistäminen Mainingissa

Mainingin toiminnan periaatteena on asiakkaan kokonaisvaltainen, laadukas elämä. Asiakasta tuetaan osallisuuteen sekä selviytymään arkielämän asioissa mahdollisimman itsenäisesti. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhdessä omaohjaajan kanssa yksilöllinen viikko-ohjelma ja toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmien laadintaan voi myös asiakkaan suostumuksella osallistua omainen/yhteistyötaho. Suunnitelmien toteutumista seurataan kotikäyntien yhteydessä ja keskustelemalla asiakkaan kanssa. Omaohjaajat käyvät viikoittain/säännöllisesti asiakkaansa kanssa keskusteluja, järjestävät yhteistä aikaa sekä toimintatuokioita.

Asiakkaalle pyritään löytämään hänelle sopivia toimintamuotoja kodin- ja omien asioiden hoidon lisäksi. Toimintamuodot voivat olla mm. päivätoimintakäynnit/ harrastustoiminnat. Toimintamuotojen tarkoituksena on tukea asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä niin fyysisellä kuin psyykkiselläkin tasolla. Tarkoitus on myös ennaltaehkäistä syrjäytymistä muusta yhteiskunnasta osallisuutta tukemalla.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta

Asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa ja viikko-ohjelmassa kiinnitetään huomiota asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn mukaiseen liikunnan tarpeeseen. Asiakkaat voivat osallistua yhteiskunnan eri kulttuuri- ja harrastustoimintaan omien mielenkiinnonkohteiden mukaisesti. Ohjaajat antavat tietoa erilaisista virkistytymismahdollisuuksista. Mainingissa järjestetään kolme kertaa viikossa yhteislenkki, joihin asiakkaat saavat halutessaan osallistua. Kerran viikossa Mainingissa järjestään Maininki-ryhmä, jonka toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin sekä kuntouttavan toiminnan tavoitteiden seuranta

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhdessä omaohjaajan kanssa henkilökohtainen viikko-ohjelma ja toteuttamissuunnitelma. Lisäksi asiakkaalle tehdään Tuva-toimintakykymittaus vähintään 2 x vuodessa tai tarpeen mukaan useimminkin. Suunnitelmien toteutumista seurataan kotikäyntien sekä muun yhteisen toiminnan yhteydessä, asiakkaan kanssa keskustellen. Suunnitelmia päivitetään tarpeen mukaan, mutta ainakin kaksi kertaa vuodessa.

Ravitsemus

Asiakkailla on mahdollisuus päivälliseen Mainingissa kolmena päivänä viikossa maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Asiakkaat osallistuvat päivällisen valmistukseen jokainen omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaan. Osa asiakkaista lounastaa myös esim. päivätoimintapaikoissa, joissa käyvät arkisin. Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus valmistaa aterioita omassa kodissaan. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan henkilökunta

tukee ja ohjaa asiakasta ruoan valmistuksessa ja kaupassa käynnissä. Asiakkaat hankkivat kaupasta haluamansa tarvikkeet, esim. aamu-, ilt- ja välipalat, sekä ruokailuun tarvittavia tarvikkeita. Maininki huolehtii yhteiseen ruoan valmistamiseen tarvittavat tarvikkeet.

Mikäli asiakas ei kykene itsenäiseen ruoanlaittoon, asiakkaalle voidaan suositella esim. ruoan tilaamista kotiin. Mainingin palvelusta päätettäessä otetaan huomioon asiakkaan kykeneväisyys itsenäiseen ruoan valmistukseen ja ruokailuun.

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet

Mainingissa noudatetaan yleisiä ravintosuosituksia. Asiakkaan erityisruokavaliot otetaan huomioon aterioiden suunnittelussa ja valmistuksessa. Mikäli asiakkaalla on todettu jokin erityisruokavaliot, hänen ateriansa valmistetaan ohjeiden mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus hakeutua myös ravitsemusterapeutille saamaan henkilökohtaisia ravitsemusneuvoja.

Asiakkaiden riittävän ravinnon, nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta

Asiakkaita neuvotaan ja ohjeistetaan terveelliseen, monipuoliseen ja riittävään ravinnon saantiin. Asiakkaiden on mahdollista ruokailla Mainingissa kolme kertaa viikossa, ostaa Mainingista kotiannoksia, ruokailla päivätoimintapaikassa tai valmistaa itse ateriansa omassa kodissaan. Henkilökunta huolehtii, että asiakas saa tarvitsemansa ravinnon, kuitenkin huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Asiakkaita ohjeistetaan riittävästä nesteen saannista. Asiakkailta säännölliset terveystarkastukset toteutetaan oman hoitotahon kautta.

Jos asiakas sairastaa diabetesta ja hoito-ohjeisiin kuuluu mitata verensokeri, he mittaavat itse verensokerin säännöllisesti päivittäin tai viikoittain. Verensokeriarvo ilmoitetaan ohjaajille ja arvot kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkään. Tarvittaessa asiakkaan kanssa keskustellaan, hänelle annetaan terveysneuvontaa ja/tai ohjataan diabeteshoitajan vastaanotolle. Asiakkaiden paino ja verenpaine mitataan tarpeen mukaan. Tarvittaessa annetaan terveysneuvontaa ja/tai varataan aika perusterveydenhuoltoon.

Hygieniakäytännöt

Mainingissa on laadittu keittiön omavalvontasuunnitelma ja yleinen siivoussuunnitelma. Suunnitelmat päivitetään tarpeen mukaan ja ovat nähtävillä Mainingin päätalossa. Asiakkaat opastetaan noudattamaan yleisiä hygieniakäytäntöjä keittiössä ja siivousasioissa. Henkilökunta seuraa ja ohjaa asiakkaita hygieniakäytäntöjen toteuttamisessa, niin henkilökohtaisessa kuin talon yleisessäkin hygieniassa. Hygieniaan liittyviä tavoitteita voidaan laatia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Yksikössä seurataan Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyviä ohjeita sekä tehdään yhteistyötä hygieniahoitajan kanssa.

Infektio tartuntojen ennaltaehkäisemiseksi yksikössä huolehditaan yleisestä hygieniasta ja siivouksesta suunnitelmien mukaisesti, huomioiden puhtauden erityisesti silloin, kun

yksikön asiakkailla ilmenee infektioita. Yleisten tilojen pinnat desinfioidaan säännöllisesti, huolehditaan kaikki jätteet asianmukaisesti jätteastioihin. Epidemiatapauksissa, mutta myös yksittäisissä sairaustapauksissa asiakas ohjataan välttämään yleisiä tiloja ja mahdollisimman vähän olemaan kontaktissa muihin henkilöihin. Silloin asiakkaiden päivittäiset tarpeet hoidetaan asiakkaalle henkilökunnan toimesta hänen kotiinsa.

Keittiötyöskentelyyn osallistuvalla henkilökunnalla on voimassa oleva hygieniapassi. Asiakkailta ei hygieniapassia edellytetä, koska olemme kotioaloja vastaavassa asumisyksikössä. Noudatamme kuitenkin tarkkaan ohjeistuksia, kuten hyvää käsihygieniaa ja käytämme suojavarusteita.

Käsien desinfiointiin on varattu desinfiointiaineita siten, että ne ovat helposti saatavilla. Kertakäyttöhansikkaita käytetään aina asiakkaalle eri hoitotoimenpiteitä tehtäessä, ruuanvalmistuksen yhteydessä ja siivoustoimenpiteissä. Hygieniaohejeistuksia on sijoitettu kuvien kera infotauluille opastukseksi hyvästä hygieniakäytännöistä.

Covid-19 tilannetta ja ohjeita esim. maskin käyttöön liittyen seurataan: Koronaohjeet sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Mainingissa on järjestetty työkokeilupajia siivoojille, jotka ovat hoitaneet päätalon siivouksen ja pyykkihuollon. Mikäli työkokeilijaa ei ole, Mainingin henkilökunta vastaa päätalon siivouksesta ja pyykkihuollosta viikoittain. Henkilökunta ohjeistaa myös asiakkaita yleisten tilojen siistinä pitämisessä. Asiakkaat siivoavat omat kotinsa joko itsenäisesti tai henkilökunnan avustuksella. Asiakkaiden pyykkihuolto tapahtuu asiakkaan itsensä hoitamana tai henkilökunnan avustuksella.

Henkilökunnan perehdytys yksikön puhtaanapitoon

Mainingissa toimitaan kuten kotioaloissa. Henkilökunta huolehtii, joko asiakkaan kanssa yhdessä tai asiakkaan puolesta, että jokaisen koti on siisti ja asuttavassa kunnossa. Asiakkaan kanssa huolehditaan, että pyykkihuolto on asianmukaista ja toimivaa. Henkilökunta, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään talon toimintaan aina kun työsuhde/työharjoittelu alkaa. Henkilökunnalla on sote- alan koulutus, joten hygieniatietoutta tulee jo koulutuksen mukana.

Kiireetön ja kiireellinen terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden piiriin. Mainingin asiakkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirissä samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Mainingissa tuetaan ja edistetään terveyttä sekä pyritään löytämään hyvinvointia lisääviä tekijöitä. Henkilökunta tukee, ohjaa ja antaa tietoa terveysasioissa asiakkaille sekä ohjaa heitä käyttämään oikeita tilanteeseen sopivia terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.

Kiireettömissä tilanteissa asiakkaat käyttävät terveyskeskuksen palveluita tai yksityislääkärin palveluita niin halutessaan omalla kustannuksella. Psykkisen sairauden jatkohoito

on asiakkailta yleensä joko Vaasan keskussairaalan psykiatrian poliklinikalla tai Psykososiaalisessa keskuksessa. Somaattisten sairauksien seuranta ja hoito tapahtuu terveystieteiden keskuksessa. Hammashuolto tapahtuu Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhoidon yksikössä. Kiireellinen sairaanhoito tapahtuu joko terveystieteiden keskuksella tai Vaasan keskussairaalan päivystysvastaanotolla. Henkilökunta saa perehdytysohjelman mukaisesti perehdytystä akuuttitilanteiden hoitoon.

Äkillisessä kuolemantapauksessa toimitaan ohjeiden mukaan. Äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan yhteys hälytyskeskukseen ja seurataan sieltä saatuja ohjeita. Ohjeistus käydään perehdytyksen yhteydessä läpi, mutta myös säännöllisin välein henkilökunnan kokouksissa.

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuut

Työvuorossa olevat ohjaajat vastaavat päivittäisistä terveyden ja sairaanhoitoon liittyvistä asioista, sekä huolehtivat tarvittavista toimenpiteistä sekä hoitoon ohjauksesta. Henkilökunta tukee ja ohjaa asiakasta tämän terveyden hoitoon liittyvissä asioissa. Yksikössä on lisäksi nimetty sairaanhoitajakoulutuksen omaava lääkevastaava. Vastaava ohjaaja vastaa yhdessä henkilökunnan kanssa terveyden- ja sairaanhoidon turvallisuudesta ja sujuvuudesta yksikössä.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Mainingin lääkehoitosuunnitelma on laadittu uusimman Turvallinen lääkehoito -opas (2021) mukaan. Mainingille on valmistunut 2023 uusi kattava Lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelman sisältöä on tarkasteltu yhdessä Mielle Ry:n asumispalveluyksiköiden lääkehoidosta vastaavien sairaanhoitajien työryhmässä. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja tarve arvioidaan vähintään vuosittain. Jokaisella asiakkaalla on lisäksi henkilökohtainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja perustietolomake, johon kirjataan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät asiat. Hilikka-asiakastietojärjestelmässä on lääkelista aina päivitettyinä. Päivitetty lääkelista on myös kansiossa kirjallisena poikkeustilanteita varten.

Lääkehoidon vastuuhenkilöt Mainingissa

Yksikköön on nimetty lääkehoidon vastaavaksi toinen yksikön sairaanhoitajista. Lääkevastaavan tehtävänä on huolehtia yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja turvallisuudesta yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. Lääkevastaavan tehtävät on kuvattu tarkasti yksikön Lääkehoitosuunnitelmassa.

Mainingin henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen koulutus, lähihoitaja/sairanhoitaja/sosionomi. Lääkehoidon tehtävät eri ammattikunnittain on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Henkilökunta on suorittanut asianmukaiset lääkeluvat, joita päivitetään vähintään 5 vuoden välein. Henkilökunnan lääkeluvat ja yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri Mika Ehrnrooth.

Lääkehoidon ensisijainen vastuu on hoitavalla taholla, josta lääkemääräykset ja hoito-ohjeet tulevat. Lääkevastaavan tehtävä on huolehtia lääkelistojen ajantasaisuus ja lääke-muutosten kirjaaminen/tarkistaminen Hilikkaohjelmaan. Päivittäisestä lääkehoidosta Mainingissa vastaa jokainen työvuorossa oleva ohjaaja toimenkuvansa mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyötahojen kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan asioissa tarpeen mukaan. Yhteydenpitoa voi olla esim. säännölliset kokoukset, puhelinyhteys tai sähköpostin kautta tapahtuva yhteydenpito. Sähköpostilla tapahtuvissa yhteydenotoissa ei ole henkilötietoja missään muodossa, tarpeen mukaan käytetään salattua sähköpostiviestintää. Yhteistyötahoille voidaan antaa tietoa asiakkaan luvalla ja / tai asiakkaan läsnä ollessa. Yhteistyötahoja voidaan kutsua tutustumaan Mainingin toimintaan. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä saa asiakkaan tilanteesta säännöllisesti yhteenvedon.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittäminen ja yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Mainingin henkilökunta tekee yhteistyötä muiden asiakkaan turvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa, jotta voidaan parhaiten taata asiakkaiden turvallisuus sekä saadaan ajan-kohtaisin tieto turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Mainingissa turvallisuussuunnitelmasta vastaa nimetty ohjaajaa yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan, jos epäkohtia ilmenee. Palotarkastukset tehdään yleisten pelastuslaitoksen ohjeiden mukaan säännöllisesti. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain/tarpeen mukaan. Asiakkaille järjestetään poistumisharjoitukset kerran vuodessa. Harjoituksessa varmistetaan, että kaikki asiakkaat osaavat toimia oikein hälytyksen sattuessa. Asiakkaita informoidaan vähintään 2 kertaa vuodessa paloturvallisuusasioista kuitenkin aina tarvittaessa esim. tupakointiin liittyen. Henkilökuntaa koulutetaan 3 vuoden välein paloturvallisuuteen pelastuslaitoksen järjestämällä turvallisuuskoulutuksella ja alkusammutusharjoituksella.

Toiminta on suunnitelmallista, riskit ja erityistilanteet on huomioitu ja kirjattu. Asiakkaat, työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään turvallisuusasioihin, sekä perehdytystä päivitetään tarpeen mukaan. Yhteiset tilat pidetään siisteinä ja poistumistiet esteettöminä. Henkilökunta yhdessä asiakkaitten kanssa huolehtii, että järjestyssääntöjä noudatetaan.

Henkilöstö

Yksikössä työskentelee viisi vakituista työntekijää; neljä ohjaajaa (100 % työaika) ja vastaava ohjaaja (100 %) (hallinto 50 %, asiakastyö 50 %). Ohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus sekä kokemusta työskentelystä mielenterveyskuntoutujien kanssa. Henkilökunnalla on tehtävään riittävä kielitaito.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Ennakoiva työvuorosuunnittelu, yksikössä on aina työvuorossa arkisin 3-5 ohjaajaa ja viikonloppuisin 1 ohjaaja. Lisätyövoiman tarpeen ilmetessä, käytetään sijaisia työvuoroihin. Työvuorot suunnitellaan siten, että vuorossa on aina asiakkaiden tarpeita vastaava määrä ohjaajia.

Yksikön vastuuhenkilön tehtävien organisointi

Yksikön vastaavan ohjaajan työajasta on laskettu 50 % hallinnolliseen työhön, 50 % asiakastyöhön. Henkilökunnalle on jaettu eri vastuualueita, joista he huolehtivat itsenäisesti/lähiesimiehen kanssa yhdessä. Tämä mahdollistaa lähiesimiehelle tarvittavan ajan hoitaa hallinnollisia töitä.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään vuosi- ja sairauslomien aikana tarpeen mukaan. Pyrimme käyttämään tuttuja sekä perehdytettyjä sijaisia. Sijaisilta edellytetään sosiaali- ja terveysalan koulutus tai sosiaali- ja terveysalan opiskelija, jolla on lääkehoidon opintokokonaisuudesta tarvittava määrä suoritettuna. Työharjoittelussa olevat opiskelijat eivät työskentele itsenäisesti vaan koulutettua/vakinaista henkilökuntaa on työvuorossa paikalla. Mahdolliselle opiskelevalle sijaiselle nimetään vastuuhenkilö.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Vakituista henkilökuntaa haettaessa toteutetaan yleensä avoin haku, jossa määritellään haettavan henkilön koulutus, työkokemuksen määrä, kielitaito ja soveltuvuus haettavaan tehtävään. Yhdistyksen hallituksen valitsema toimikunta valitsee pätevien hakijoiden joukosta sopivat haastateltavat sekä tekee esityksen valinnasta Mielle ry:n hallitukselle.

Henkilöstön perehdyttäminen

Mainingin vastaava ohjaaja vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti käyttäen apuna perehdytyskansiota, perehdyttämisen tarkistuslistaa ja suoraa perehdytystä. Kaikki laaditut ohjeistukset käydään

läpi uusien työntekijöiden/sijaisten ja opiskelijoiden kanssa aina työn/työharjoittelun alkaessa. Uusi työntekijä/sijainen ei työskentele yksin työn alkaessa, vaan aina on vakituisen/pidempiaikainen työntekijä aloittajan mukana.

Perehdytyskansio päivitetään tarpeen mukaan ja käydään läpi henkilökunnan kokouksessa. Perehdytyksen tarkoituksena on auttaa sisäistämään Mielle ry:n ja Mainingin toimintaperiaatteet sekä turvalliset työskentelytavat. Hyvällä perehdytyksellä luodaan selkeät olosuhteet työturvallisuudelle ja asiakkaille turvallinen ja laadukas yhdenmukainen palvelu. Kaikki työntekijät ovat velvollisia perehdyttämään uutta työntekijää omalta osaltaan.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnalle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma (Työyhteisön kehittämissuunnitelma), joka sisältää vähintään 3 täydennyskoulutuspäivää/vuosi. Lisäksi päivitetään ensiaputaidot 3 vuoden välein ja lääkehoidon osaaminen 3-5 vuoden välein. Henkilökunnalle on tarjolla alaan liittyviä koulutuksia ja niihin osallistutaan tarpeen mukaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Kaikilla Mainingin työntekijöillä on velvollisuus puuttua huomattuun epäasialliseen kohteluun tai muuhun epäkohtaan. Tähän liittyviä asioita voidaan käsitellä myös henkilökuntapalaverissa tai asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa etenkin, jos asiat koskettaa koko yhteisöä tai useampaan yhteisön jäsentä tai liittyy johonkin toiminnan epäkohtaan. Yhteisöllä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon asian liittyessä yhteisiin asioihin.

Mainingin henkilökunta tarkastelee kriittisesti omaa ja yksikön toimintaa ja tarvittaessa tekee muutoksia ja / tai ilmoittaa näistä palvelujohtajalle. Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu siihen, että yksikössä on ammattitaitoinen henkilökunta, joka koulutautuu säännöllisesti ja käyttää työnohjausta ammattitaitonsa kehittämiseen.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskeva menettelyohje:

Sosiaalihuollon palvelun tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi, toimi seuraavasti:

- 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 valvontaviranomaisen selvitettäväksi.

Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi valvontaviranomaiselle. (shtl 48-49§)

Ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä

Henkilökunnalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus henkilöstä, jonka nähdään olevan edunvalvonnan tarpeessa. Edunvalvonta voi olla tarpeen, kun esimerkiksi vaikea sairaus, heikentynyt terveydentila, korkea ikä ovat heikentäneet asianomaisen kykyä valvoa/huolehtia omista taloudellisista asioista. Edunvalvonnan järjestäminen asiakkaalle voidaan tehdä myös ennakkoiden yhteistyössä asiakkaan kanssa ja suostumuksella tai esim. hoitavan tahon pyynnöstä. Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen salassapitosäännöksistä huolimatta.

Edunvalvonta-prosessi:

Kun Mainingin asiakas tarvitsee joko omasta halustaan/tarpeestaan tai henkilökunnan huomion perusteella edunvalvojaa, otetaan ensisijaisesti yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijän kanssa selvitetään ensin, voiko henkilön asioita hoitaa edunvalvontaa kevyemmällä ratkaisulla. Jos todetaan kevyemmät ratkaisut riittämättömiksi, niin voidaan asiakkaalle hakea edunvalvontaa.

Jos henkilö itse huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle.

Edunvalvojan määräämiseksi tarvitaan aina lääkärinlausunto. Ilmoitus tehdään Digi- ja väestötietoviraston lomakkeella: Ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Digi- ja väestötietovirasto selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko henkilö edunvalvontaa. Edunvalvonnan määrääminen on käräjäoikeuden päätös.

Edunvalvojana voi olla yksityishenkilö, esimerkiksi omainen tai muu läheinen. Vaikka edunvalvoja määrätään hoitamaan omaisuutta ja taloudellisia asioita, hänen täytyy huolehtia myös päämiehensä asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä.

Toimitilat

Mainingin toimisto sijaitsee osoitteessa Huvilakatu 18. Kiinteistössä alakerrassa on henkilökunnan toimistotilat sekä yhteisinä tiloina keittiö, olohuone ja ruokailutila, sekä wc tilat henkilökunnalle ja asiakkaille. Asiakkailta on mahdollisuus päivän aikana tulla sovittuna ajankohtana viettämään aikaansa ja tapaamaan muita asiakkaita tai ohjaajia yhteisiin tiloihin.

Asiakkailta on omat asunnot Mainingin päätalossa tai sen läheisyydessä, jotka sisältävät vähintään 1 huoneen, keittiön tai keittokomeron, suihkun ja wc:n. Asiakkaat ovat alivuokralle Mielle ry:lle. Asiakkaalla täytyy olla huoneistossa asuessaan voimassa oleva kotivakuutus sekä vuokravakuus. Asiakkaat saavat sisustaa omat asuntonsa mieleisikseen.

Asiakkaan luo tehdään kotikäyntejä asiakkaiden tarpeiden mukaan. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus vierailla asiakkaan luona. He voivat myös yöpyä asukkaan luona.

Teknologiset ratkaisut

Mainingissa ei ole kulunvalvontaa. Asiakkailta on avain omaan asuntoon. Asiakkailta ei ole henkilökohtaisia kutsulaitteita tai hälytysrannukkeita, joilla saisi yhteyden suoraan esim. henkilökuntaan. Mainingin toimistotiloissa osoitteessa Huvilakatu 18 on käytössä Verifin varashälytysjärjestelmä sekä hälytyslaitteisto henkilökunnan käyttöön.

Apuvälineet sekä terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mainingissa asiakkaat hankkivat itse tai henkilökunnan avustuksella tarvittavat apuvälineet ja laitteet. Tarve apuvälineiden ja laitteiden hankintaan tulee asiakasta hoitavalta taholta tai asiakkaan toiveesta. Apuvälineiden ja laitteiden hankinnassa ja käytössä ohjataan asiakasta. Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtaiset apuvälineet sekä laitteet kuten esim. verensokerimittari, jonka hän saa terveyskeskuksesta. Mainingin toimistossa on verenpainemittari yhteisessä käytössä. Kuulolaitteen ja silmälasien hankinnassa toimitaan normaalin käytännön ja saatujen ohjeiden mukaan ja hankinnoissa autetaan asiakasta. Muita apuvälineitä ja laitteita hankitaan yhdessä asiakkaan kanssa tarpeen mukaan. Apuvälineissä ja laitteissa opastetaan ja ohjataan asiakasta käytössä, sekä huolehditaan yhdessä asiakkaan kanssa asianmukaiset huollot ja turvallisuus ohjeiden mukaan.

Vaaratilanneilmoitukset terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Kaikista laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukainen ilmoitus sille taholle josta laite/tarvike on hankittu. Läheltä piti -tilanteet /vaaratilanteet kirjataan myös Hilikka-ohjelmaan. Vaaratilanteet käsitellään, laaditaan toimenpidesuunnitelma ja varmistetaan ettei vaaratilanne pääse toistumaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö

Nimi	s-posti	puh
Maininki Henna Sillanpää (sh)	henna.sillanpaa@miellery.fi	045 78773719

Pohjanmaan hyvinvointialue: apuvälinekeskus apuvälineet ja tarvikkeet/laitteet

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen Mainingissa

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla sekä edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat oleellisia ja riittäviä. Yksikön työntekijät ovat sote alan ammattilaisia, joten jo koulutuksen mukaisesti heillä on valmius asiakastyön asianmukaiseen dokumentointiin. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun asiakas siirtyy yksikköön. Kirjaaminen tekee asiakastyön näkyväksi ja perustuu asiakkaan suunnitelmiin. Henkilökunta kirjaa asiakasta kunnioittavasti sekä selkeästi niin, että asiakas pystyy ymmärtämään ja seuraamaan kirjauksia sekä prosessia. Yksikössä suositetaan osallistavaa kirjaamista, asiakas saa olla mukana kirjaamassa häntä koskevia tietoja oman toiveensa mukana. Yksiköllä on yhtenäisten kirjaamiskäytäntöjen tueksi hyvän dokumentoinnin periaatteet -ohjeet.

Perehdytys asiakastyön kirjaamiseen

Yksikköön on laadittu Tietoturva ja tietosuojaa sekä tietojärjestelmien käyttöä koskeva suunnitelma. Henkilökunta perehtyy suunnitelmaan sekä uuden työntekijän kohdalla tietojen käsittely sekä tietoturva-asiat kuuluvat Mielle ry:n perehdytysohjelmaan.

Mielle ry:n kirjaamiskouluttaja opastaa muuta henkilökuntaa asianmukaisessa kirjaamisessa. Asiakastietojen kirjaamisesta on laadittu ohjeistus henkilökunnan käyttöön yhdenmukaistamaan kirjaamiskäytäntöjä. Asiakasasiakirjat laaditaan viipymättä, joten siihen varataan tarpeeksi työaika. Mainingissa myös yksi ohjaaja osallistuu kansa kirjaamiskoulutukseen ja on kirjaamisen vastuhenkilö yksikössä.

Yksikössä on käytössä Hilikka- asiakastietojärjestelmä. Hilikka- asiakastietojärjestelmä on vain yksikön henkilökunnan käytössä ja kirjautuminen on henkilökohtaisten tunnusten takana. Työntekijälle tunnukset järjestelmään antaa pääkäyttäjä. Pääkäyttäjä hallinnoi tunnuksien ajantasaisuutta sekä päättämistä esim. työntekijän lopettaessa työt yksikössä. Henkilökunta, sijaiset ja opiskelijat allekirjoittavat tietoturva- ja vaitiolovelvollisuuslupaus. Uudet työntekijät perehdytetään Hilikan asianmukaiseen käyttöön.

Jokaisella asiakkaalla on perustietolomake, jossa määritelty asiakkaan tietojen luovutus-oikeudet. Lomakkeen allekirjoittaa asiakas ja ohjaaja. Asiakkuuden päätyttyä yksikössä, asiakkuus ns. päätetään Hilikka -asiakastietojärjestelmästä sekä asiakkaan tiedot toimitetaan asianmukaisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen arkistoon ostopalvelusopimuksen mukaisesti.

Asiakastyön kirjaaminen asianmukaisesti ja viipymättä

Yksikössä huolehditaan asiakasasiakirjojen asianmukaisesta laatisesta. Asiakasasiakirjat laaditaan asiakasta kunnioittavaan tapaan ja mahdollisuuksien mukaan suositetaan osallistavaa kirjaamista yhdessä asiakkaan kanssa. Kaikki tarvittavat kirjaamiset huolehditaan välittömästi ja kirjaamisen tekee työvuorossa oleva ohjaaja. Työvuorossa kirjaamiseen varataan tarvittava aika. Yksikössä on laadittu Hyvän dokumentoinnin periaatteet -ohjeet.

Tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön, ohjeiden sekä viranomais määräysten noudattaminen

Yksikössä on perehdytty tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn ja asiakastietojen kirjaamiseen liittyvään lainsäädäntöön, ohjeisiin ja viranomais määräyksiin. Mielle ry on laatinut Tietoturva ja tietosuoja sekä tietojärjestelmien käyttöä koskevan suunnitelman. Henkilökunta perehtyy suunnitelmaan sekä uuden työntekijän kohdalla tietojen käsittely, ja tietoturva-asiat kuuluvat yksikön perehdytysohjelmaan. Tietosuoja seloste laadittuna asiakkaiden nähtävillä. Henkilökunta vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijät eivät luovuta asiakkaiden tietoja, tulosta tai näytä asiakastietoja ulkopuolisille tahoille.

Henkilökunta osoittaa perehtyneisyytensä tietoturva- ja tietosuoja käytäntöihin suorittamalla verkkokoulutuksen Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle, osaaminen näytetään hyväksytyllä tenttitodistuksella. Yksikön esimies seuraa ja varmistaa tietoturva- ja tietosuoja käytäntöjen toteutumisen yksikössä sekä toteutetaan jatkuvaa perehdytystä sekä keskustelua.

Rekisteröidyn asiakkaan oikeudet

Rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus esitetään rekisterinpitäjälle, Mielle ry, erillisellä lomakkeella. Henkilökunta on velvollinen ohjaamaan asiakasta tässä prosessissa.

Vastuullinen rekisterinpitäjä, kun käytössä on oma asiakastietorekisteri; Mielle ry
Muu rekisterinpitäjä; (Ostopalvelu) Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiakas saa lomakkeen yksikön henkilökunnalta ja siitä selviää rekisteritietojen korjaamiseen liittyvä prosessi. Korjauksesta päättää pääasiassa kirjauksen tekijä tai sitten hänen esimies/johtaja, jos esim. työntekijä ei ole enää töissä yksikössä. Kielteisestä päätöksestä pitää antaa asiakkaalle kirjallinen päätös. Silloin kun asiakas on yksikössä asiakkaana ja pyytää tietoja itsellensä, yksikkö voi niitä luovuttaa, mutta luovutuksista täytyy tehdä merkintä tietojärjestelmään sekä erillinen luovutusten kirjaus.

Asiakkuuden päättyttyä yksikössä, asiakkaan tiedot päätetään Hilkka -asiakastietojärjestelmästä ja ne toimitetaan asianmukaisesti Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymän arkistoon ostopalvelusopimuksen mukaisesti. Kun asiakasasiakirjat ovat luovutettu palvelun tilaajalle asiakkuuden päättyessä, vain palveluntilaaja Pohjanmaan hyvinvointialue voi silloin luovuttaa tietoja.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Yksikköön on laadittu Tietoturva ja tietosuoja sekä tietojärjestelmien käyttöä koskeva suunnitelma. Henkilökunta on perehtynyt tähän omavalvontasuunnitelmaan sekä uuden työntekijän kohdalla tietojen käsittely ja tietoturva-asiat kuuluvat yksikön perehdytysohjelmaan. Henkilökunta osoittaa perehtyneisyytensä allekirjoittamalla tietosuoja- ja vaihtolositoumuksensa. Henkilökunta osoittaa perehtyneisyytensä tietoturva- ja

tietosuojakäytäntöihin suorittamalla verkkokoulutuksen Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle, osaaminen näytetään hyväksytyllä tenttitodistuksella. Asiakastietojen kirjaamisesta on laadittu erillinen ohjeistus henkilökunnan käyttöön yhdenmukaistamaan käytäntöjä. Samat käytännöt koskevat myös sijaisia ja harjoittelijoita.

Mielle ry tietosuojavastaava

Nimi	s-posti	puh:
Johanna Yliviitala	johanna.yliviitala@miellery.fi	050 464 2353

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä esim. asiakkailta, henkilökunnalta, yhteistyötahoilta. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma asian saattamiseksi kuntoon. Laaditaan aikataulu ja nimetään vastuhenkilö korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää. Yksikön toimintoja kehitetään koko ajan ja toimintoja seurataan havainnoinnin ja saadun palautteen avulla. Työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia seurataan kehityskeskustelujen, päivittäisen kommunikaation, työkykykoulutuksin sekä vuosittain tehtävän työhyvinvointikyselyn avulla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viipymättä omavalvontasuunnitelmaan ja se vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tullutkaan. Omavalvonnan osa-alueiden kehittäminen on myös osana Mielle ry:n vuosittain laadittavaa toimintasuunnitelmaa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Mielle ry:n verkkosivuilla.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yksikön asiakastietojärjestelmä Hilikka liitetään Kantaan viimeistään 1.9.2024. Valmisteltavat tehtävät ovat toimintasuunnitelmassa ja koko henkilökunta osallistuu kehittämissessiin. Kirjaamiskoulutusta laajennetaan yksikössä, jotta saadaan ajantasainen tieto muutoksista ja Kantaan liittymisestä yksikköön. Mielle ry:n omavalvontaohjelma julkaistaan www.miellery.fi vuoden 2023 lopulla.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava ohjaaja sekä Mielle ry: asumispalveluiden palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys: Vaasa 18.08.2023

Nimi: Veera Riihimäki, vastaava ohjaaja

Allekirjoitus

Veera Riihimäki

Paikka ja päiväys: Vaasa 18.08.2023

Nimi: Tiina Perälä, palvelujohtaja

Allekirjoitus

Tiina Perälä