



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivätoimintayksikkö Meijeri

Mielle ry

Laadittu 20.12.2023

Päivitetty

SISÄLLYS

1 PERUSTIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 YKSIKÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	9
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ.....	12

1 PERUSTIEDOT

Mielle ry,
Pitkätatu 28–30
65100 Vaasa
@miellery.fi
www.miellery.fi

Y-tunnus 0772632-2

Toimintayksikkö:

Päivätoimintayksikkö Meijeri,
Laihiantie 29, 66400 Laihia

Pohjanmaan hyvinvointialue, Laihia

Palvelumuoto ja asiakasryhmä; Mielenterveyskuntoutujat ja työikäiset
Asiakaspääkäärä; Päivittäiseen toimintaan osallistuu noin 10–15 asiakasta.

Esihenkilö:

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujohtaja: Camilla Kunnari, Puhelin: 050 364 4640 /
camilla.kunnari@miellery.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätös 15.5.2020
OID-tunnus: 1.2.246.10.7726322.10.9

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat;

Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmä (Fastroi), Fastroilla on käytössä ISO27001 sertifikaatti.
Kokemusasiantuntijapalveluita ostetaan vain koulutetuilta kokemusasiantuntijoilta.

Mahdollisten ostettujen palvelujen laatua seurataan säännöllisesti. Asiakaspalautteet ovat tärkeässä roolissa ostettujen palveluiden laadun arvioinnissa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnitteluun ja päivittämiseen osallistuvat Meijerin ohjaaja, toimintavastaava ja esihenkilö.

Omaavalonntasuunnitelman seuranta

Toimintavastaava vastaa yhdessä palvelujohtajan sekä henkilökunnan kanssa omaavalonntasuunnitelman säännöllisestä päivittämisestä. Päivittäminen tapahtuu muutosten tapahtuessa mutta vähintään kerran vuodessa.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Meijerin omaavalonntasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä toimitilan ilmoitustaululla.

Omaavalonntasuunnitelma on sähköisenä Meijerin intrassa ja julkisena nähtävillä Mielle ry:n kotisivuilla www.miellery.fi/meijeri/

3 YKSIKÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Päivätoiminta Meijerin mielen hyvinvointia vahvistava toiminta on kohdistettu työikäisille mielenterveyskuntoutujille. Meijeri tarjoaa monipuolista päivätoimintaa ja kuntouttavaa työtoimintaa. Toiminta on maksutonta. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen omien vahvuuksien ja yksilöllisten voimavarojen mukaan. Toiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaan osallisuutta ja vahvistaa yhteisöön kuulumisen tunnetta. Lisäksi päivän aikana on mahdollisuus yhteiseen ruokailuun.

Asiakkuus perustuu sosiaalitoimen tekemään päätökseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Meijeriä ohjaavat arvot noudattavat taustaorganisaation, Mielle ry:n, arvoja, joita ovat: oikeudenmukaisuus, osallisuus, luotettavuus, kekseliäisyys ja inhimillisyys. Lisäksi Meijerin omia arvoja (ja menetelmiä) ovat ihmisläheisyys, yhdessä tekeminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vapaaehtoisuus ja tasavertaisuus.

Toiminta perustuu yhdistyksen toiminnan viitekehykseen toipumisorientaatioon.

Toimintaperiaatteita ovat muun muassa vertaistuki, turvallisuus, ammatillisuus, voimaantuminen, rohkaistuminen ja koherenssin vahvistaminen.

Yhteisön tärkeimpiä työmenetelmiä ovat ryhmät, vertaistuki, vapaaehtoisuus, kuntouttava työote sekä arvostava ja ammatillinen suhde asiakkaisiin. Tavoitteena on ohjata ja tukea asiakkaita saavuttamaan sellaiset elämän- ja arjenhallinnan taidot, joiden avulla asiakas pystyisi elämään mahdollisimman itsenäistä, omannäköistä ja omien arvojensa mukaista elämää. Tavoitteena on myös auttaa asiakkaita löytämään paikkansa ympäröivän yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä.

4 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.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Meijerillä korostetaan ennaltaehkäisevän toiminnan sekä avoimen ilmapiirin merkitystä riskien estämiseksi. Riskit käsitellään työyhteisössä välittömästi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus informoida huomaamistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä välittömästi.

Henkilökunnalla, asiakkailta ja asiakkaiden omaisilla on oikeus tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Työntekijöiden 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.

RISKI	MITEN ENNALTAEHKÄISTÄÄN / VARAUDUTAAN
Asiakas saapuu päihtyneenä yksikköön	Asiakasvalinta ja luottamuksellisen asiakassuhteen luominen ovat avaintekijöitä tällaisen ennaltaehkäisemiseksi. Yksikkö on päihteeton ja asiakkaan aloittaessa palvelussa tiedotetaan asiakasta, että yksikköön ei saa tulla päihtyneenä. Mikäli asiakas saapuu yksikköön päihtyneenä, ohjeistetaan häntä poistumaan. Mikäli asiakas ei näistä huolimatta poistu, kutsutaan paikalla poliisi.
Keittiössä tapahtuvat tapaturmat/vahingot (esim. kaatuu kuumaa vettä päälle, viiltohaavat)	Noudatetaan erityistä varovaisuutta ja perehdytetään asiakkaat keittiötöihin. Pidetään keittiö rauhallisena työskentely ympäristönä. Ylläpidetään ensiaputaitoja.
Yksintyöskentelyn aiheuttamat vaarat	Ohjaajia on asiakasaikana työvuorossa kaksi. Yksin työskentely ei ole suotavaa, ja yksin työskennellään vain poikkeustilanteissa. Yksin työskentelystä sovitaan aina erikseen eikä ketään pakoteta työskentelemään yksin. Ohjaajalla tulee olla puhelin mukana.
Väkivallan uhka	Seurataan asiakkaan psyykkistä ja fyysistä vointia, ja ohjataan hakemaan apua omalta hoitotaholta. Päihteiden käyttö on kiellettyä ja päihtynyt asiakas ohjataan ulos. Vältetään provosointia, eikä ohjaaja provosoidu. Tilanteet hoidetaan rauhallisella keskustelulla. Tilanteissa on kaksi ohjaajaa paikalla.
Työn liiallinen kuormittavuus	Päivittäin useampi asiakas, joiden psyykinen vointi voi vaihdella. Työtehtävien tasapuolinen ja oikeudenmukainen jakaminen ja priorisointi. Työn tauottaminen ja tilanteiden purku työyhteisössä ja tarvittaessa työnohjauksessa tai työterveyden kautta.
Liukastumisriski	Tiloissa oleva lattia on liukas, ja näin ollen suositellaan asiakkaita pitämään kenkiä. Asiakas voi mahdollisuuksiensa mukaan tuoda omat sisäkengät yksikölle.

Riskienhallinnan työnjako

Meijerin toimintavastaavat sekä Mielle ry:n hallinnon tehtävänä on omavalvonnan ohjeistaminen ja järjestäminen siten, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa yksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista. Työyhteisössä on tehty riskien kartoitus ja arviointi, jonka perusteella on laadittu Meijerin riskianalyysi. Riskianalyysi laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa ja sen päivittäminen on toimintavastaavan sekä ohjaajien vastuulla. Riskianalyysi käydään läpi perehdytyksessä uusien työntekijöiden ja sijaisten kanssa. Henkilökunnan velvollisuutena on sitoutua noudattamaan riskianalyysissä yhteisesti sovittuja toimintatapoja, rajoja ja pelisääntöjä henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi.

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. Meijerillä on säännöllisesti päivitetty riksienarviointi lomake.

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

Riskienhallintaa tukevat ohjeistukset ja suunnitelmat

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 ja Meijerin käytössä olevia suunnitelmia ja ohjeita;

- Pelastussuunnitelma
- Riskienarviointilomake
- Työyhteisön kehittämissuunnitelma / koulutussuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Perehdytysohjelma
- Toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Osallisuusohjelma
- Omavalvontaohjelma
- Omavalvontasuunnitelma

Riskienhallinnan prosessi

Pääkohdat riskeistä on tunnistettu, kirjattu ja ennakoitu toiminnan suunnittelussa. Riskienhallinnan prosessi kuuluu henkilökunnan perehdytykseen.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan erilliselle lomakkeelle, joka löytyy intrasta. Asiakkaan osalta asia kirjataan myös raportointiohjelma Hilkkiaan. 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 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 vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitus lähetetään asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaaville

sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa. Lomake löydettävissä Pohjanmaanhyvinvointialueen kotisivuilta.

Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano

Mikäli havaittu epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi yksikössä työn alle. Mikäli 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. Asiakasta koskettavasta asiasta tehdään kirjallinen selvitys läheltä piti -lomakkeella sekä kirjaamalla tapahtumat Hilikka-raportointiohjelmaan. Tapahtuma selvitetään välittömästi ja korjaavat toimenpiteet kirjataan läheltä piti -lomakkeeseen. Näin pyritään 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

Muistutusta, kantelua tai muuta sellaista ilmoitusta tehdessä on mahdollista ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. He neuvovat ja ohjaavat asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat kappaleessa 5.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkuus Meijerillä

Asiakas hakeutuu päivätoimintayksikköön Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen kautta. Asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin (SHL 36§) tai muun tarvittavan asiakassuunnitelman laatii sosiaalityöntekijä. Palveluntarpeen arvioinnissa kartoitetaan, vastaako päivätoimintayksikkö asiakkaan tarpeisiin. Mikäli arvioinnissa todetaan, ettei toiminta joko vastaa tarkoitustaan tai ole tällä hetkellä ajankohtainen, asiakas ohjataan alueen muihin palveluihin. Asiakas saa kotiinsa kirjallisen päätöksen päivätoimintayksikön asiakkuudesta tai ohjauksesta päivä- tai muuhun toimintaan.

Meijerin asiakkaalle laaditaan sosiaalitoimen toimesta palvelusuunnitelma. Sosiaalitoimi päivittää suunnitelman tarvittaessa. Yksikön ohjaaja osallistuu päivitykseen asiakkaan niin halutessaan.

Asiakkuuden alkaessa keskustellaan asiakkaan kanssa yhdessä asiakkaan toiveista, odotuksista ja tavoitteista. Ohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman näiden ja palvelusuunnitelmaan asetettujen tavoitteiden pohjalta. Ohjaajien tärkeänä työmenetelmänä on asiakkaiden motivointi, tukeminen ja kannustaminen. Meijerin ohjaajat tarkistavat ja päivittävät toteuttamissuunnitelmaa säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 valitsee itse, mihin toimintoihin ja kuinka usein hän haluaa osallistua.

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu ammattitaitoiseen henkilökuntaan. Työskentelyä ohjaajaa

ammattieettiset periaatteet, joihin henkilökunta on koulutuksen osalta sitoutuneet. Henkilökunta koulutautuu säännöllisesti ja käyttää työnohjausta ammattitaitonsa kehittämiseen. Toiminta on perusteltua lakien ja asetusten mukaista ammatillista toimintaa.

Henkilökunta on sitoutunut kohtelevaan asiakkaita asiallisesti ja oikeudenmukaisesti. Toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti asiakkaalla on oikeus päättää häntä koskevista asioista.

Asiakkaan kokema 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 läikehoidossa, 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.

Henkilökunnan velvollisuus on tuoda välittömästi yksikön esimiehelle / Mielle ry:n hallinnolle asiakasturvallisuuteen ja asiakkaan asialliseen kohteluun kohdistuvat riskit ja epäkohdat sekä puuttua mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa puutteisiin asiallisen kohtelun takaamiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Mielle ry:n sekä Meijerin 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.

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

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palautteen antamiseen on useampi vaihtoehto. Asiakaspalautetta kerätään vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakaspalautetta on mahdollisuus antaa päivittäin toiminnan aikana ja henkilökohtaisessa keskustelussa ohjaajan kanssa. Lisäksi Meijerillä on palautelaatikko, johon palautetta voi jättää nimettömänä kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös Mielle ry:n nettisivujen kautta:

<https://www.miellery.fi/palaute/>

Palaute on tärkeä osa toiminnan, palveluiden ja laadun varmistamiseksi ja kehittämistä. Palautteita ja vastauksia pidetään pohjana, kun suunnitellaan toimintaa, kehitetään palvelua, tehdään toimintasuunnitelmaa ja arjen sujuvuuden kehittämisessä. Palautteita käytetään myös perustellakseen palvelun tarpeellisuutta palvelun ostajalle.

Asiakkaan oikeusturva

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava: 040-507 9303, sosiaaliasiavastaava@ovph.fi

(suojaamaton sähköposti), Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa. Tavoitettavissa maanantaista perjantaihin kello 8–14.

Sosiaaliasiavastaava on lähinnä neuvonantaja. Sosiaaliasiavastaava ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän päätöstä. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakasta tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa ja antaa siitä selvityksen kunnanhallitukselle vuosittain.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen ja huomautuksen tekemiseen. Asiakasta ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Muistutus ja huomautus tarkastellaan välittömästi palveluiden ja laadun kehittämiseksi. Muutokset toteutetaan ilman viivytystä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Muistutukseen ja huomautukseen on annettava kirjallinen, perusteltu vastaus ja on käsiteltävä kohtuullisessa ajassa 1-4 viikon sisällä.

Muistutuksen tai huomautuksen voi tehdä matalalla kynnyksellä Mielle ry:n henkilökunnalle:

Meijerin toimintavastaava Maija Nyysti, 045-7877 3749, Laihantie 29, 66400 Laihia

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujohtaja Camilla Kunnari, 050-364 4640 Pitkäkatu 28-30, 65100 Vaasa

Toiminnanjohtaja Johanna Yliviitala, 050-464 2353, Pitkäkatu 28-30, 65100 Vaasa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja elämänlaatua tukeva toiminta

Asiakkaat, heidän terveytensä ja hyvinvointinsa ovat työn lähtökohta. Henkilökunta noudattaa kuntouttavaa, osallisuutta lisäävää ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden seuranta

Asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen toiveensa, tavoitteensa, voimavaransa ja tarpeensa. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet kirjataan asiakkaan toipumissuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti kirjauksin.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta

Meijerin toiminnassa on liikunta-, kulttuuri ja harrastustoimintaa tarjolla. Toiminnassa kannustetaan asiakkaita löytämään mieleisensä aktiviteetin ja tukemaan sen toteuttamisessa.

Ravitseminen

Meijerillä valmistetaan joka toimintapäivä lounas. Ateriat suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa siten, että ne ovat monipuolisia, ravinteikkaita ja terveellisiä. Suunnittelussa noudatetaan yleisiä ravitsemus- ja ruokasuosituksia (lautasmallia). Asiakkaita kannustetaan monipuoliseen ja ravinteikkaan ruokailuun.

Hygieniaikäytännöt Meijerillä

Hygienia on yksi teemoista koko ryhmää ohjatesa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa keskustellaan henkilökohtaisesta hygieniasta.

Erytisen tärkeässä roolissa hygienia on keittiötehtävissä: keittiötyöhön ei ole mahdollista osallistua, mikäli ei pysty huolehtimaan hygieniastaan. Keittiössä vaadittava hygienian taso on seuraava: vaatteiden, kehon ja

hiusten puhtaus; siistit ja leikatut kynnet, ei kynsilakkaa; ei roikkuvia korvakoruja, rannekoruja eikä sormuksia (vihki- ja kihlasormukset sallitaan, jos kaikissa työvaiheissa käytetään hanskoja).

Yksikössä on laadittu keittiön omavalvontasuunnitelma sekä siivoussuunnitelma. Henkilökunnan perehdytyksessä käydään läpi tämä omavalvontasuunnitelma ja yksikköön laadittu keittiön omavalvontasuunnitelma sekä siivoussuunnitelma.

Toimitilat Meijerillä

Meijerillä on käytössä iso sali, missä on askartelu – ja kokoontumistila, ruokailutila ja keittiö sekä näyttämö, missä on toimistonurkkaus ja asiakkaiden käytössä olevia harrastetiloja ja pöytiä, missä voivat tehdä palapelejä, pienoismalleja jne. Eteisessä on naisten ja miesten sekä henkilökunnan wc-tila, joka toimii myös inva-vessana. Huoneet ovat toimivia ja viihtyisiä, samoin riskien sekä tapaturmien vaarat/uhat on minimoitu. Kaikki tilat ovat yhteiskäytössä. Toimitilat ovat esteettömät.

Toimintaan osallistuvat asiakkaat saavat olla mukana tilojen sisustamisessa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Yksikössä on laadittu keittiön omavalvontasuunnitelma sekä siivoussuunnitelma. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi ja epidemioiden leviämisen ehkäisemiseksi noudatetaan hyvää käsihygieniaa sekä seuraamalla Työterveyslaitoksen antama ohjeistus tartuntojen ehkäisemiseksi. Yleiset tilat siivotaan yhdessä päivittäin. Pari / kolme kertaa vuodessa järjestetään suursiivouspäiviä.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan kuntoutumista seurataan ja tuetaan säännöllisten yhteistyöpalavereiden muodossa yhdessä asiakkaan ja tämän sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakkaan luvalla ja yhdessä asiakkaan kanssa voidaan ottaa yhteyttä muihin asiakasta hoitaviin tahoihin, kuten edunvalvojaan, sairaalaan tai esimerkiksi psykiatrian poliklinikan tai avokuntoutuksen omahoitajaan. Yhteydenpito tehdään puhelimitse tai salattuna sähköpostina.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö ja henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Meijerin henkilöstöön kuuluu toimintavastaava ja ohjaaja. Työntekijöillä on sosiaali- ja terveysalan koulutus, sosionomi (AMK). Meijerillä työskennellään yhdessä vuorossa, maanantaista torstaihin klo 8–16 ja perjantaisin klo 8–14.20.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan ennakoivalla työvuorosuunnittelulla. Lyhyet sairauspoissaolot pyritään järjestelemällä sisäisesti, ja tarpeen mukaan käytetään sijaisia. Mielle ry:llä on yhdistyksen työhön perehtyneitä sijaisia, joita kysytään ensin työvuoroon. Sijaiset ovat joko valmistuneita sosiaali- tai terveysalan ammattilaisia tai opintojen keski- tai loppuvaiheessa olevia sosiaali- tai terveysalan opiskelijoita.

Meijerin päiväohjelmaa voidaan myös muokata sairaustapauksissa henkilöstöresurssien mukaiseksi.

Henkilökunnan perehdyttäminen

Asiakkaiden ja yksikön turvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan ja asiakkaiden asianmukaisella ohjeistamisella sekä riittävällä täydennyskoulutuksella.

Turvallisuutta varmistetaan myös tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla. Yksikössä on pelastussuunnitelma (liite 4). Lisäksi yksikössä on laadittu riskienarviointi (liite 1). Työyksikön turvallisuutta valvotaan ja kehitetään jatkuvasti.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnalle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma (Työyhteisön kehittämissuunnitelma), joka sisältää vähintään kolme täydennyskoulutuspäivää/vuosi. Koulutusten toteutumista seurataan.

Ensiaputaitoja päivitetään kolmen vuoden välein. Henkilökunnalle on tarjolla alaan liittyviä koulutuksia ja niihin osallistutaan tarpeen mukaan. Työntekijöiden koulutustoiveet ja tarpeet selvitetään kehityskeskusteluissa, joita käydään kaksi kertaa vuodessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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 tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Tämä edellyttää riittäviä ja laadukkaita sosiaalipalveluja. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

- 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. (shl 48-49§)

Henkilökunta tarkastelee kriittisesti omaa ja yksikön toimintaa ja tarvittaessa tekee muutoksia ja / tai ilmoittaa näistä palvelujohtajalle ja muulle henkilökunnalle.

Ensiaputarvikkeet

Yksikön keittiössä sijaitsee ensiapulaukku ja -tarvikkeet (puhdistusaine, kylmäpussit, silmähuuhde). Ensiapulaukun sijainti on merkitty asianmukaisella ja tunnustettavalla merkillä keittiön kaapin oveen.

Ensiapulaukun tarvikkeita päivitetään säännöllisesti. Ensiapulaukun sisällön päivittämisestä vastaa ohjaaja Anna Nyrönen, anna.nyronen@miellery.fi / 045 7877 3749.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen Meijerillä

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla sekä edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat oleellisia ja riittäviä. 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 mukaan.

Meijerillä huolehditaan asiakasasiakirjojen asianmukaisesta laatisesta ja viipymättä. Kaikki tarvittavat kirjaamiset huolehditaan välittömästi. Työvuorossa varataan riittävä aika kirjaamiseen.

Meijerillä on käytössä Hilka -asiakastietojärjestelmä. Hilka- 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.

Perehdytys asiakastyön kirjaamiseen

Perehdytyksessä käydään läpi yksikön omavalvontasuunnitelma, Mielle ry:n tietoturvasuunnitelma ja yksikön kirjaamissuunnitelma. Henkilökunta perehtyy suunnitelmiin sekä uuden työntekijän kohdalla tietojen käsittely sekä tietoturva-asiat kuuluvat Mielle ry:n perehdytysohjelmaan.

Meijerin henkilökunta osallistuu Kansa-kirjaamiskoulutukseen.

Tietosuojan ja -turvan varmistaminen

Tietosuojan varmistaminen sisältää henkilötietojen oikeanlainen käsittely ja lainsäädännön, ohjeiden sekä viranomais määräysten noudattaminen.

Perehdytys ja tiedon ylläpitäminen on tärkeässä roolissa tietosuojan varmistamiseksi. Perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelman ja tietoturvasuunnitelman läpikäyminen.

Tietosuojaseloste on laadittuna asiakkaiden nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Henkilökunta vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden tehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijät eivät luovuta asiakkaiden tietoja, tulosta tai näytä asiakastietoja ulkopuolisille tahoille.

Rekisteröidyn asiakkaan oikeudet

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

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 päätyttyä yksikössä, asiakkaan tiedot päätetään Hilikka -asiakastietojärjestelmästä ja ne toimitetaan palvelun tilaajan (esim. Pohjanmaan hyvinvointialueen) arkistoon. Kun asiakirjat ovat luovutettu palvelun tilaajalle asiakkuuden päättyessä, vain palveluntilaaja voi silloin luovuttaa tietoja.

Henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Työsuhteen alkaessa työntekijä suorittaa Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle olevan verkkokoulutuksen ja allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen.

Henkilökunta on perehtynyt tähän omavalvontasuunnitelmaan ja tietoturva-asioihin. Asiakastietojen kirjaamisesta laaditaan erillinen ohjeistus henkilökunnan käyttöön yhdenmukaistamaan käytäntöjä ja varmistamaan tietoturva myös kirjaamisessa.

Mielle ry:n tietosuojavastaava

Johanna Yliviitala, johanna.yliviitala@miellery.fi, 050-464 2353

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa yksikön palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asiakkailta, henkilökunnalta, yhteistyötahoilta. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma asian saattamiseksi kuntoon. Laaditaan aikataulu ja nimetään vastuuhenkilö korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää. Yksikön toimintoja kehitetään koko ajan ja toimintoja seurataan havainnoinnin ja saadun palautteen 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.

Työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia seurataan kehityskeskusteluihin, aktiivisella ja avoimella kommunikoinnilla, säännöllisillä henkilöstöpalavereilla ja vuosittain tehtävän työhyvinvointikyselyn avulla.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakastietojärjestelmä Hilikka liitetään Kantaan viimeistään 1.9.2024. Valmistelevat tehtävät ovat toimintasuunnitelmassa ja koko henkilökunta osallistuu kehittämisprosessiin.

Mielle ry:n omavalvontaohjelma julkaistaan vuoden 2023–2024 vaihteessa.

Meijerin asiakastietojen kirjaamisen ohjeistus laaditaan parhaillaan. Asiakastietoja kirjaamisen suunnittelu aloitettu syksyllä 2023.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Mielle ry:n sosiaalisen kuntoutuksen palvelujohtaja.

Camilla Kunnari

Vaasa