

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivätoiminta MieliPaikka, Kauhava ja Evijärvi

Kuntayhtymä Kaksineuvoinen

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	30

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja **Kuntayhtymä Kaksineuvoinen**

Y-tunnus **2071277-7**

Kunta **Kauhava**

Kuntayhtymän nimi **Kuntayhtymä Kaksineuvoinen**

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi **Päivätoiminta MieliPaikka, Kauhava ja Evijärvi**

Katuosoite **Roihankuja 4A1, 62200 Kauhava**

Viskarinaukio 3, 62500 Evijärvi

Sijaintikunta yhteystietoineen **Kuntayhtymä Kaksineuvoinen, Kauppatie 127A, 62200 Kauhava**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujien päivätoiminta

Esimies **Suvi Vaaranmaa**

Puhelin **040-541 4051**

Sähköposti **suvi.vaaranmaa@kaksineuvoinen.fi**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat **Turvapalvelut; Safetor**

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Turvahälyttimet testataan kuukausittain, tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluntuottajaan (jos laite ei toimi / laatukriteerit eivät täyty)

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Päivätoiminta MieliPaikka tarjoaa päivätoimintaa mielenterveyskuntoutujille. Tavoitteenamme on tukea arjen elämää, edistää sosiaalista vuorovaikutusta turvallisessa yhteisössä sekä tarjota vertaistukea, mielekästä tekemistä, positiivisia elämyksiä ja uusia kokemuksia. Toisten seuraan tuleminen voi muuttaa huononkin päivän paremmaksi!

Jokainen asiakas kohdataan ainutlaatuisena ja merkityksellisenä yksilönä. Kohtaaminen on lämmintä ja kunnioittavaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

MieliPaikan arvoja ovat: Yhteenkuuluvuus, Luotettavuus, Tasa-arvoisuus, Ystävällisyys ja Mielekäs tekeminen.

Kaikessa toiminnassamme pyrimme tarjoamaan asiakkaille parasta palvelua, olemme asiakkaita varten. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat etusijalla suunnitellessamme ja kehittäessämme päivätoimintoja. Kannustamme asiakkaita osallisuuteen. Muuntautumiskykymme ja sitä kautta tarpeisiin vastaaminen on vahvuutemme. Asiakkaiden viihtyvyys ja Hyvä Mieli ovat meille tärkeitä, tavoiteltavia asioita.

Lisäksi toimintaamme ohjaavat Kuntayhtymä Kaksineuvoisen yhteiset arvot:

1. Asiakas ensin

Kaikessa toiminnassa ja palveluissamme teemme parhaamme tarjotaksemme asiakkaalle parasta palvelua. Asiakas otetaan mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan ohjaamiseen ja neuvontaan panostetaan. Asiakas huomioidaan kokonaisuutena. Ammattilaisten osaaminen ohjata ja neuvoa on sillä tasolla, että asiakas tuntee aina olevansa oikeassa paikassa. Kehittämisessä ja innovaatioissa toimitaan asiakas ensin -periaatteella. Jokainen työntekijä työskentelee asiakasta varten. Organisaatiossa toimitaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti kaikkia kuntayhtymän asiakkaita kohtaan.

2. Luottamuksen arvoinen

Olemme asiakkaalle luottamuksen arvoinen. Hän valitsee meidät uudelleen. Työnantajana olemme luotettava, hyvä työnantaja. Organisaatiossa on luotettava johto. Esimiehet ja työntekijät luottavat toisiinsa. Työyhteisöissä on hyvä ilmapiiri ja työntekijät luottavat toisiinsa työkavereina. Esimiestyö on avointa ja vuorovaikutteista.

3. Työntekijää arvostava

Työnantajana tarjoamme Etelä-Pohjanmaan parhaan sosiaali- ja terveysalan työpaikan. Organisaationa olemme joustava, innovatiivinen ja kannustava. Olemme turvallinen työpaikka. Huolehdimme työntekijöiden työhyvinvoinnista. Esimiehet ovat oikeudenmukaisia, kehittämishaluisia ja tasapuolisia. Työntekijät ovat mukavia työkavereita toisilleen, auttavaisia ja ymmärtäväisiä. Työntekijät tukevat esimiestyötä.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri

ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Päivätoiminta MieliPaikassa on laadittu pelastussuunnitelma, jonka paloviranomainen on hyväksynyt. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan suunnitelman. Poistumisturvallisuusselvitystä ei vaadita. Turvallisuusohje on seinällä. Yksikköön on nimetty turvallisuusvastaava ja turvallisuusvalvoja, tehtävänkuvat on määritelty.
- Alkusammutusvälineet, turvahälyttimet, menthol -sumut, turvallisuuskoulutukset
- Palotarkastukset suoritetaan paloviranomaisen määrittämän aikataulun mukaisesti säännöllisesti.
- Työterveyshuolto suorittaa työpaikkaselvitykset ja arvioi sen pohjalta työpaikan olosuhteita.
- Riskiarvioinnit tehdään vuosittain STM:n lomakkeiden mukaisesti (tapaturman vaara, psykososiaaliset kuormitustekijät, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, fysikaaliset vaaratekijät sekä hallintajärjestelmät ja toimintatavat). Jos jonkun riskin arvioidaan vaativan toimenpiteitä, sovitaan tehtävät, suorittajat, aikataulu ja seuranta.
- Käytössä olevista pesuaineista on laadittu kemikaaliluettelo. Käyttöturvallisuustiedotteet on tulostettuna.
- Yksikkökohtaiset toimintaohjeet on laadittu uhkaavasti / väkivaltaisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamistilanteesta sekä yksintyöskentelystä. Myös turvapainikkeen käytöstä on ohjeistus. Lisäksi toimintaa ohjaavat Ky Kaksineuvoisen ohjeet.
- Uusien työntekijöiden / sijaisten perehdyttäminen turvallisuusasioihin on ensiarvoisen tärkeää.
- Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro - järjestelmään. Tapahtumat käsitellään yhdessä tiimillä ja mietitään tilanteen ennaltaehkäisyä jatkossa.
- Työntekijöiden koulutus ja työpaikan turvaohjeet ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa.
- Kuntayhtymässä on laadittu ohjeet koskien työtapaturmia, ergonomiaa, uhka- ja väkivaltatilanteita sekä yksintyöskentelyä.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit pikimmiten niitä huomattuaan. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Vaaratapahtumista ja läheltä piti tilanteista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Riskiarvioinnit tehdään tiimityönä, joten siinä voidaan jo yhdessä pohtia mahdollisia riskejä ja niihin liittyviä ajatuksia.

Henkilökunta keskustelee havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista, läheltä piti tilanteista ja kriittisistä työvaiheista työyhteisön tiimipalaverissa vähintään kerran kuussa. Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen puututaan/reagoidaan välittömästi.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Työyksikössä on käytössä HaiPro-järjestelmä, johon haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan. HaiPro-ilmoitukset käsitellään tiimipalavereissa säännöllisin väliajoin, tapauksesta riippuen tilanne voidaan käsitellä myös heti sen tapahduttua. Tapahtumista ja tilanteista järjestetään tarvittaessa purkukeskustelu / otetaan yhteys työterveyshuoltoon.

Poikkeamaa käsiteltäessä pohditaan tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä mahdollinen ennaltaehkäisy / tarvittavat toimenpiteet. Tarvittavien toimenpiteiden osalta tehdään työnjako ja aikataulu sekä sovitaan seuranta.

Haittatapahtumien ja läheltä piti tilanteiden määrää seurataan ja arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Jos haittatapahtumat / läheltäpiti tilanteet liittyvät asiakkaaseen, tehdään siitä luonnollisesti raportointi myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.

Epäkohtia pyritään ennaltaehkäisemään huolellisella riskiarvioinnilla ja varautumisella. Epäkohtien ilmaannuttua on tärkeä pohtia tilanteeseen johtaneita syitä sekä miettiä korjaavia toimenpiteitä jatkoon kannalta. Pyritään estämään samojen epäkohtien uudelleen ilmaantuminen. Reagointi on avointa ja ratkaisukeskeistä.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Arvioidaan myös, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet / ennaltaehkäisevä näkökulma kirjataan käsittelyn jälkeen HaiPro -lomakkeelle esimiehen toimesta. Toimenpiteiden riittävyyden seuranta valvotaan arjessa henkilökunnan toimesta ja saman poikkeaman uusiutuminen / uusiutumattomuus kertoo myös tehtyjen toimenpiteiden tehokkuudesta ja riittävyydestä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutokset käydään läpi tiimipalavereissa. Palavereista laaditaan muistio, joka lukukuitataan. Myös sähköposti, päivittäiset keskustelut sekä puhelut toimivat tiedotusvälineinä.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu tapaamisten yhteydessä, puhelimitse tai jakamalla erillinen tiedote. Läheisiä informoidaan soittamalla, sähköpostitse tai kirjeitse.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Kuntayhtymässä muutoksista tiedotetaan henkilöstötiedotteissa, sähköposteissa, intra-sivuilla, nettisivuilla, tiedotustilaisuuksissa, henkilöstöinfoissa sekä esimiestyön kautta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Päivätoiminta MieliPaikan henkilökunta

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Vastaava ohjaaja, esimies Suvi Vaaranmaa

Kauhavan perusturvatoimisto

Pukkilanraitti 4

62200 Kauhava puh. 040-541 4051

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaavan ohjaajan toimesta yhdessä henkilökunnan kanssa vuosittain tai muuten oleellisten muutosten yhteydessä. Tällöin huolehditaan lukukuittauksin, että jokainen työntekijä tutustuu päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta vastaa toimintayksikön esimies. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja perehtymään sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Jos huomataan poikkeamia, on niistä ilmoitettava viipymättä yksikön esimiehelle, joka vie asiaa eteenpäin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

- **Päivätoiminta MieliPaikan yleisellä ilmoitustaululla Kauhavalla ja Evijärvellä**
- **Kuntayhtymä Kaksineuvoisen www -sivuilla**

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

- **Uudet asiakkaat ohjautuvat päivätoimintaan sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Lähetettä ei tarvita, vaan palvelun tarve ja sopivuus arvioidaan yksilöllisesti.**
- **Päivätoiminnassa on käytössä PSYK RAI -arviointi.**

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas osallistuu aina häntä koskevaan päätöksentekoon ja hän on mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Läheiset ovat tervetulleita mukaan asiakkaan niin halutessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun

järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Päivätoiminnassa ei laadita erillistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Tavoitteet toiminnalle laaditaan palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä / aloituspalaverissa. Toteutumista seurataan palvelun edetessä.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaan kanssa yhdessä tehdään sekä palveluntarpeen arviointia, että ryhmätoimintasuunnittelua. Asiakas on aktiivinen toimija ja hänen osallisuuttansa vahvistetaan ja tuetaan omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaalle kerrotaan eri palveluvaihtoehdoista ja mahdollisuuksista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksiä kunnioitetaan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Päivätoiminnassa ei laadita erillistä hoito / palvelusuunnitelmaa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka

hätä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Päivätoiminnassa käynti on vapaaehtoisuuteen pohjautuvaa. Toiveet ja tarpeet määritellään yksilöllisesti ja aloituspalaverissa toiminnan osista valitaan juuri kyseessä olevan asiakkaan tilanteeseen sopivat ryhmät ja palvelut.

Asiakkaan mielipidettä kuunnellaan ja arvostetaan, tarvittaessa toimintaa myös räätälöidään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Toimintaa toteutetaan asiakaslähtöisesti sekä tuetaan osallisuutta. Asiakkaita rohkaistaan kertomaan omia mielipiteitä ja toiveita mm. toiminnan sisällöstä / mielekkästä tekemisestä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Päivätoiminta MieliPaikassa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Päivätoiminta MieliPaikassa ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Kaikkia asiakkaita kohdellaan asiallisesti, ystävällisesti ja kunnioittavasti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Lähtökohtana on asiakkaiden arvostava, tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Se ei ole missään tapauksessa sallittua ja siihen puututaan välittömästi esimiehen toimesta. Tilanne käsitellään asianomaisten kanssa pikimmiten. MieliPaikan ilmoitustaululla on sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. Henkilökunnalle on tiedotettu sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Ky Kaksineuvoinen on laatinut asiasta toimintaohjeen, joka on henkilökunnan saatavilla. Asiakkailta on oikeus tarvittaessa myös muistutuksen tekemiseen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tilanne käsitellään viipymättä asianomaisten kanssa kokonaisvaltaisesti. Läheiset saavat tulla mukaan, jos asiakas antaa siihen luvan. Asiakkaalta pyydetään anteeksi ja pahoitellaan tilannetta. Esimies toimii asian selvittäjänä. Sovitaan yhteistuumin tarvittavista muutoksista / korjauksista asioiden tai kohtelun parantamiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja

asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautetta voi antaa suullisesti toiminnan yhteydessä, yksilökeskusteluissa, yhteisökokouksissa, soittamalla MieliPaikkaan tai esimiehelle, kirjallisesti postitse tai palautelaatikkoon sekä sähköpostitse. Tyytyväisyyskysely järjestetään asiakkaille vuosittain.

Pyrimme pitämään avoimen ja turvallisen ilmapiirin, jotta palautteen antaminen ja omien mielipiteiden kertominen olisi helppoa. Asiakkaiden palautteet otetaan avoimesti vastaan ja niihin pyritään aina vastaamaan.

Päivätoiminta MieliPaikassa järjestetään Kauhavalla MieliPaikka kokouksia 4 x vuodessa, jolloin on mahdollisuus antaa palautetta sekä osallistua toiminnan ideoimiseen ja kehittämiseen. Asiakkaat voivat niin halutessaan osallistua myös yksikön vuosittaisen toimintasuunnitelman valmisteluun.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteella on merkittävä vaikutus toiminnan sisällön suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat etusijalla. Toiminta on asiakaslähtöistä. Palautteet huomioidaan sekä reaaliaikaisesti, että tulevien vuosien toimintasuunnitelmissa. Laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Palautetietoa käytetään myös henkilöstön koulutustarpeita arvioitaessa.

Palautteet käydään aina läpi henkilöstön kanssa. Tiimipalavereista laaditaan muistio. Myös tyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään koko henkilöstön kanssa ja niiden perusteella laaditaan kehittämissuunnitelma. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä sekä toiminnan kehittämisestä niiden perusteella. Tehtyjä toimenpiteitä sekä niiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalipalveluiden johtaja, Kuntayhtymä Kaksineuvoinen puh: 050 414 6270

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Avustaa asiakasta kohteluun liittyvän muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Puhelinnumero : 040 830 2020, soittoaajat: tiistai klo 12-13 ja keskiviikko klo 8.30-10

Numeroon voi jättää myös soittopyynnön.

Sähköposti: sosiaaliasiamies@seamk.fi

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallista. Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on: 029 505 3050 (ma-pe klo 9-12). Lisätietoa <http://www.kkv.fi/asiointi/kuluttajaneuvonta>

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

Asiat käsitellään mahdollisimman pikaisesti henkilökunnan kanssa. Asia käsitellään monipuolisesti eri näkökulmista katsottuna ja pohditaan tilanteeseen johtaneet syyt. Laaditaan tarvittaessa toimenpideluettelo ja korjaavat toimenpiteet tehtävänjakoineen ja aikatauluineen. Informoidaan asioista myös tarvittavia tahoja. Muistutuksista annetaan kirjallinen vastine.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle **1 (yksi) kuukausi**

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Päivätoiminnan viikko-ohjelmassa pyritään tarjoamaan monipuolisesti eri osa-alueita tukevia ryhmätoimintoja. Myös yksilöohjaukset ovat mahdollisia. Niiden avulla voidaan esim. tukea ja ohjata arjen askareissa sekä tukea terveelliseen elämäntapaan mm. liikunnan ja ruokavalion osalta. Asiakkaan tarpeiden mukaisesti valitaan sopivat toiminnot. Asiakkaiden toiveita kartoitetaan tapaamisten yhteydessä ja niitä toteutetaan suunniteltaessa seuraavaa toimintajaksoa. Usein saman ryhmän aikana tuetaan monia eri osa-alueita. Asiakkaiden vointia seurataan ryhmätoimintojen ja yksilöohjauksen yhteydessä sekä reagoidaan tarvittaessa

voinnin muutokseen. Asiakkaiden mielipidettä ja toiveita kuunnellaan sekä tuetaan osallisuutta oman elämän valintoihin ja päätöksiin

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaita tuetaan liikunnalliseen elämään ja hyötyliikuntaan. Korostetaan fyysisen kunnon ylläpidon tärkeyttä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kannalta. Ryhmien aiheita päivätoiminnassa voivat olla esim. liikunta, luovuus, musiikki, vierailut, vierailijat, rentoutus, keskustelu tai käsityöt. Asiakkaat voivat saada käyttöönsä Kaiku -kortin harrastus- ja kulttuuritoimintaa tukemaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan toiminnan yhteydessä. Asiakkaan ryhmä valikoituu tavoitteiden perusteella. Jos ryhmä osoittautuu vääräksi / sen turvin ei päästä tavoitteeseen, voidaan ryhmää vaihtaa joustavasti. Myös käyntien määrää voidaan muuttaa paremmin tarpeita vastaavaksi.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Päivätoiminnan ryhmien yhteydessä on tarjolla kahvia, teetä ja kastamista pientä korvausta vastaan. Lisäksi Hyvän Mielen Brunssi- ja lounasryhmissä on tarjoiluja. MieliPaikan ohjaajat hoitavat ruokaostokset sekä lounaslistan tekemisen asiakkaiden toiveet huomioiden.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ryhmien tarjoilu- sekä ateriasuunnittelussa. Ruokavalio selvitetään aluksi täytettävällä perustietolomakkeella.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Päivätönnän ryhmissä voidaan käsitellä ravitsemusasioita ja tukea näin ollen monipuoliseen ja ravitsevaan, mielen hyvinvointia tukevaan ateriointiin, oikeisiin annoskokoihin ja ravitsemussuositusten mukaisiin valintoihin. Teemaryhmiä järjestetään tarpeiden mukaisesti, mutta tietynlaista ravitsemusneuvontaa tapahtuu myös muun toiminnan ohella. Myös yksilöohjaukset ovat mahdollisia.

Päivätoiminnassa on asiakkaiden käytössä puntari omatoimiseen painon seurantaan.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Henkilökunta tarkkailee toimiessaan ympäristöä ja arvioi yleistä hygieniatasoa.

Tarvittaessa ryhmätoimintoja voidaan järjestää asiakkaille hygienianhoidon opettelemiseksi / kertaamiseksi.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatauti- ehkäisemiseksi MieliPaikassa toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Korona-ohjeistus ja riskienarviointi on laadittu erikseen. Hyvää käsihygieniaa korostetaan aina. Pyritään toimimaan siten, että estetään mikrobien

siirtyminen työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Päivätoimintaan tultaessa pestään kädet huolellisesti saippualla ja lisäksi käytetään käsidesiä. Päivätoimintaan ei saa tulla sairaana. Turvavälejä noudatetaan sekä ryhmään tultaessa, ryhmän aikana sekä pois lähdettäessä. Turvaväleistä muistutetaan ryhmien aikanakin. Myös wc -käynnin jälkeen / tupakalla käynnin jälkeen huolehditaan käsien pesusta ja desinfioinnista.

Keittiötyöskentelyssä käytetään suojavarusteina käsineitä, myssyä ja essua. Käsineitä voidaan käyttää tarvittaessa muutenkin.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Päivätoiminnan ohjaajat huolehtivat Kauhavalla tilojen siivouksesta sekä tehostetusta kosketuspintojen puhdistuksesta ryhmien välillä. Myös wc -tilat puhdistetaan ryhmien välillä. Kaksi kertaa vuodessa tehdään suursiivoukset Ky Kaksineuvoisen puhtauspalveluiden toimesta. Evijärvellä siivouksesta vastaa Ky Kaksineuvoisen puhtauspalvelut. Pyykinpesua päivätoiminnassa ei ole.

Jätteitä lajitellaan (palava, bio, lasi, metalli, lehdet). Jätehuolto on järjestetty kiinteistön omistajan puolesta.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Noudatamme EPSHP:n ja Ky Kaksineuvoisen ohjeistuksia. Seuraamme tiedotuksia ja osallistumme tarvittaessa täydennyskoulutukseen. Perehdytystä olemme saaneet Kaksineuvoisen puhtaanapidon henkilökunnalta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palveluiden yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Päivätoiminta MieliPaikan henkilökunnalla on tietämys alueen palveluista ja siitä, miten asiakkaiden kokonaisvaltainen hoito järjestetään. Päivätoiminnassa seurataan asiakkaiden vointia toiminnan yhteydessä. Henkilökunnalla on valmius antaa ensiapua ja ohjata asiakas jatkohoitoon. Henkilökunta osallistuu EA -koulutukseen kolmen vuoden välein.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Päivätoiminnassa tuetaan asiakkaiden osallisuutta ja arjen sujuvuutta, terveellisiä elämäntapoja (mm. liikunta, vuorokausirytmä, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto) sekä ollaan tukena ja turvana monissa asioissa ryhmämuotoisesti sekä yksilöllisesti. Vointia seurataan asiakkaiden ryhmäkäyntien yhteydessä sekä puhelimitse tai kotikäynneillä. Henkilökunta reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin.

Asiakkaita tuetaan oman terveyden / sairauksien hoitamiseen ohjaustyön keinoin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Päivätoiminnassa ei vastata asiakkaiden terveyden- / sairaanhoidosta, mutta ohjataan asiakasta tarvittaessa eteenpäin ja ollaan tukena. Asiakkailta on erikseen terveyden- / sairaanhoidolliset kontaktit.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuollon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Päivätoiminnassa ei ole lääkehoitoa.

Kuka vastaa lääkähoidosta?

Päivätoiminnassa ei ole lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Ennen uuden asiakkaan päivätoiminnan aloitusta, pidetään aloituspalaveri asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja päivätoiminnan ohjaajien kesken. Asiakkaan niin halutessa, ovat myös läheiset tervetulleita. Palaverissa tehdään suunnitelma asiakkaan käyntimääristä ja ryhmistä / muista palveluntarpeista. Tarvittaessa olemme mukana myös muissa asiakkaan kuntoutukseen / palveluihin liityvissä tapaamisissa.

Informoimme toiminnasta mm. lähettämällä tietoa viikko-ohjelmasta tai muista tapahtumista sähköpostitse tai postitse mm. sosiaalityöntekijöille, sosiaalisen kuntoutuksen ohjaajalle, psyk. polille sekä psyk. sairaanhoitajille. Yhteydenotot tapahtuvat pääosin puhelimitse ja tapaamisin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin

yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kauhavalla pelastussuunnitelma on laadittu ja paloviranomainen on sen hyväksynyt. Henkiköunta varmentaa tutustumisensa pelastussuunnitelmaan omalla allekirjoituksellaan. Evijärven tila kuuluu suurempaan Kunnantalon kokonaisuuteen suunnitelman osalta. Paloviranomaisen tarkastukset ovat säännöllisesti heidän laatiman aikataulun mukaisesti tai muun tarpeen mukaan. Päivätoiminnan tiloissa on palovaroittimet sekä alkusammutuskalustoa.

Henkilökunta saa turvallisuuteen / paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta säännöllisesti. Päivätoiminnassa on koulutettu ja ammattitaitoinen henkilökunta, joka tuntee ja tietää mielenterveys- ja päihdetyöhön liittyvät erityispiirteet ja riskit. Henkilökunta käy myös täydennyskoulutuksissa. Vartiointi- ja turvapalvelua on saatavilla Safetor Oy:lta. Talon puhelimeen on merkitty nimellä AAA Vartija päivystävän vartijan puhelinnumero, jotta se on ensimmäisenä nimiluettelossa ja se on helppo siitä tarvittaessa löytää. Päivätoiminnassa on käytössä turvahälyttimet puheyhteydellä sekä menthol -sumut. Näitä suositellaan vahvasti kuljettamaan mukanaan myös ulospäin suuntautuvassa toiminnassa. Turvapainikkeet testataan kuukausittain MieliPaikan ohjaajien toimesta.

Riskiarviointit tehdään STM:n lomakkeiden mukaisesti vuosittain tai muuten oleellisten muutosten yhteydessä. Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään ja minimoimaan huolellisella suunnittelulla.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Päivätoiminnassa työskentele 2 ohjaaja: sosionomi ja lähihoitaja. Työntekijät ovat paikalla pääsääntöisesti klo 7-15 tai 8-16 välillä. Perjantaisin on lyhyempi päivä. Vastaava ohjaaja / esimies toimii MieliPaikan lisäksi esimiehenä myös mielenterveysasiakkaiden ryhmäkoti Kangastuksessa sekä tukiasumisessa ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kotikuntoutustiimi Pölkässä. Vastaavan ohjaajan toimisto sijaitsee perusturvatoimistossa Kauhavalla.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin ei pääsääntöisesti hankita sijaista, vaan toimintaa järjestellään tarvittaessa väliaikaisesti uudelleen / suunnitelmia muutetaan tilanteeseen sopivaksi. Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin hankitaan sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Päivätoiminta MieliPaikassa pyritään panostamaan toiminnan huolelliseen suunnitteluun, jotta hallittavuus ja ennakoitavuus säilyvät. Työyhteisö on tiivis, joten tilanteiden purkua voidaan tehdä tarvittaessa välittömästi. Työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen, myös työterveyshuolto ja ePassi ovat käytössä. Tiimipalavereita pidetään säännöllisesti, samoin kehityskeskusteluja. Myös esimiehen tuki on lähellä.

Työvuorosuunnittelu laaditaan toiminnan mukaan, työvuorot ovat arkipäivisin virka-aikaan. Lomasuunnittelussa huomioidaan riittävän pitkät palautumisjaksot. Yksikön henkilökunnan osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan säännöllisesti.

Tyytyväisyyskyselyt henkilöstölle tehdään vuosittain Ky Kaksineuvoisen toimesta.

Varhaisen välittämisen keinoilla haastavissa tilanteissa voidaan työntekijää tukea varhaisessa vaiheessa. Kuntayhtymällä toteutetaan palvelevan johtamisen kulttuuria.

Kuntayhtymässä on laadittu toimintaohjeet koskien psykososiaalista kuormitusta, syrjintää sekä epätasa-arvoista kohtelua.

Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa?

Toiminnan vuosikello ohjaa suunnitelmallisesti esimiehen tehtävät. Tehtävät jaetaan tasaisesti vuoden jokaiselle kuukaudelle. Esimies huolehtii toimivasta kalenteroinnista ja ennakoivasta suunnittelusta.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

MieliPaikassa ei työskentele henkilökuntaa avustavissa työtehtävissä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnista vastaa esimies / sosiaalipalveluiden johtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään mm. työntekijätarpeen kartoituksen, hakuilmoitukset sisäisesti ja ulkoisesti, hakemusten käsittelyn, haastattelut, valintapäätökset ja valinnoista ilmoittamiset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa painotamme ammatillisen pätevyyden lisäksi osaamista ja kokemusta mielenterveystyöstä. Arvioimme myös työyhteisöön sopimista. Esimies tarkistaa tutkintotodistuksen sekä ammattioikeudet (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki).

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Arvioimme näitä asioita rekrytoinnin joka vaiheessa. Lisäksi voimme hyödyntää työnhakijan mahdollisia suosittelijoita haastatteleamalla heitä. Koeajalla huomioimme

tarkasti asiakkaiden / muun työyhteisön antamat palautteet uudesta työntekijästä hänen soveltuvuutta arvioidessamme.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uusi työntekijä / sijainen / opiskelija perehdytetään työhön käyttäen Ky Kaksineuvoisen perehdytyslomaketta, johon perehdytys varmennetaan allekirjoituksin perehdytettävän ja perehdyttäjän toimesta. Perehdytyksestä vastaavat päivätoiminnan ohjaajat. Työtä tehdään päivätoiminnassa pääsääntöisesti työparin kanssa, joten perehdytystä asiakkaisiin ja työtehtäviin sekä omavalvontaan tapahtuu myös työn lomassa. Perehdytyksessä käydään läpi myös pelastussuunnitelma, riskikartoitukset, yksikkökohtaiset työohjeet sekä omavalvontasuunnitelma. Myös turvallisuuteen liittyvät ohjeet hälytyspainikkeen ja menthol -sumuttimen käytöstä ovat tärkeitä. Perehdytyslomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa päivätoiminnan vastaava ohjaaja. Ky:n intra toimii myös perehdytysvälineenä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kuntayhtymä Kaksineuvoisella laaditaan yhteinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma.

Koulutustarpeita mietittäessä otetaan huomioon kehityskeskusteluissa ja muuten toiminnan yhteydessä esille nousseita tarpeita ja toiveita. Myös toimintasuunnitelman painopistealueet, yksilölliset osaamistarpeet, mahdolliset saadut palautteet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet otetaan huomioon. Alueen koulutustarjontaa seurataan aktiivisesti. Myös Ky Kaksineuvoisen sisäisiin koulutuksiin osallistutaan. Osittain koulutuksia on räätälöity yksilöllisesti tarpeisiimme peilaten. Koulutukset kirjataan ESS henkilöstöjärjestelmään.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökuntaa on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta ja pyydetty / kannustettu heitä tuomaan esiin esimiehelle pieniäkin epäkohtia matalalla kynnyksellä reaaliaikaisesti. Korostetaan sitä, että nimenomaan on kyse velvollisuudesta, ei vapaaehtoisuudesta. Epäkohtiin reagoidaan välittömästi esimiehen toimesta. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittavia tahoja esimiehen toimesta joko puhelimitse, sähköpostitse tai työpaikkakokouksissa. Ohje ilmoitusvelvollisuudesta sekä lomake ilmoituksen tekemiseen on tulostetun omavalvontasuunnitelman liitteenä yksikössä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

MieliPaikka Kauhavalla on käytössä vuonna 2020 valmistunut rivitalokolmio, 67 neliötä, 3h+k+s sekä terassi ja ulkovarasto. Tilat ovat yhdessä kerroksessa. Pääoven edessä on inva -luiska. Evirjävellä tilat sijaitsevat Kunnantalon yhteydessä: iso ryhmätila vesi- ja kahvinkeittopisteinen, toimistotila, varasto sekä vessat.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Päivätoiminnan ohjaajilla on käytössä turvahälytyspainikkeet. Muita kulunvalvontaan tai asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja ei ole käytössä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Päivätoiminnassa ei ole käytössä asiakkaiden henkilökohtaisia turva- / kutsulaitteita. Päivätoiminnan puheyhteydelliset turvahälyttimet testataan kuukausittain ohjaajien toimesta yhdessä Safetorin kanssa. Kuittaus testauksesta merkitään erilliseen listaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Päivätoiminta MieliPaikan ohjaajat, puh. 040-585 2156 ja Safetor

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman

diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto ei kuulu varsinaisesti päivätoiminta MieliPaikan palvelutarjontaan, mutta tarvittaessa henkilökunta ohjaa asioissa eteenpäin.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

MieliPaikassa ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

MieliPaikassa ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapito-vaatimukset. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista. Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta kirjaamiseen liittyen. Vuonna 2021 MieliPaikassa otetaan käyttöön SosiaaliLifeCare asiakastietojärjestelmä ja jokaiselle käyttäjälle määritellään hänen tehtävänmukaiset käyttöoikeudet. Jokaisesta kirjautumisesta jää lokijälki. Ky kaksineuvoisen ohjeistukset ovat käytössä ja henkilöstön saatavilla.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamiselle on varattu aikaa ja kirjaamista suositellaan tehtäväksi pitkin päivää, jotta kaikki oleellinen tulee kirjattua. Kirjaamisessa käytetään yhdessä sovittuja periaatteita.

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

Ohjeistukset kerrataan vuosittain tiimipalaverin yhteydessä.

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

Asiat kuuluvat perehdytysuunnitelmaan, joten ne tulevat siinä automaattisesti läpikäytyä. Järjestettäviin täydennyskoulutuksiin osallistutaan ja jos kaikki eivät pääse osallistumaan, tuodaan tietoa yksikköön.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen atk -käyttöpäällikkö, Aulikki Falben puh. 050 371 7369

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakastyötä ja päivätoiminnan kehittämistä ohjaa vuosittainen toimintasuunnitelma, viikko-ohjelmat sekä asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Lisäksi tyytyväisyyskyselyiden tulokset tai muu saatu palaute ohjaa kehittämistoimia. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Myös muilta saman segmentin toimijoilta samme arvokasta tietoa alueen asiakkaiden toiveista ja tarpeista.

Vuosittain tehtävät riskikartoitukset sekä pelastussuunnitelma auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan päivätoimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan niiden merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään tarvittaessa toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Haipro ohjelman kautta käsitellään poikkeamat ja läheltä piti tilanteet. Käsittelyssä tärkeää on tunnistaa tilanteeseen johtaneet syyt sekä pohtia niiden ennaltaehkäisyä, jotta samalta tilanteelta voitaisiin välttyä.

MieliPaikassa Korona rajoitukset ovat luoneet toiminnalle haasteita sekä osittain rajoittaneet toimintamahdollisuuksia. Toimintaa on järjestelty moneen otteeseen

uudestaan. Tämä asia voi aiheuttaa kehittämistarpeita jatkossakin. Lisäksi MieliPaikassa otetaan vuonna 2021 käyttöön kirjausjärjestelmä, jonka käyttöönotto ja käytäntöön vieminen ovat kokonaisuutenaan kehitystyön kohteena. Myös yhteistyötä kehitetään edelleen Kaksineuvoisen muiden mielenterveyspalveluiden kanssa. Toiminnasta tiedottaminen ja uudenkin asiakaskunnan toimintaan mukaan saaminen ovat myös lähitulevaisuuden kehittämiskohtia.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma toimii osana Päivätoiminta MieliPaikan perehdytystä sekä laadunvalvontaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa

Paikka ja päiväys Kauhavalla 14.4.2021
