



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	8
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	10
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	11



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Mielen ry Y-tunnus 0943814-8

Kunnan nimi Tampere

Sote-alueen nimi _____

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Mielen ry Työpajat: Lounasravintola KULMA

Katuosoite Åkerlundinkatu 3

Postinumero 33100 Postitoimipaikka Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, mielenterveyttä tukeva työtoiminta (työtoimintaa ja ryhmäpalveluita). Asiakaspaikkamäärä 20-25.

Esihenkilö Jaana Väliaho (virkavapaa 29.9.2024 asti). Sijaisena Tommi-Petteri Tuominen (puh 0505175940, tommi-petteri.tuominen@mielen.fi)
helin 050 302 8590 Sähköposti jaana.valiaho@mielen.fi Pu-

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.4.2016 2016/16941

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

IT-talo Frendy / it-tuki ja ylläpito
Työterveys / Pirte Tullinkulman työterveys Oy
Työvuorovelho
Palkkaohjelmat / Procountor
Laskutusohjelmat / Procountor
Kirjanpito / Procountor
Asiakashallintajärjestelmä Walmu
Työnetsintäpalvelut SunUra Oy
Työnohjaus Stepbystep/Lasse Salmi
Asiakastietojärjestelmä Walmu, Walmu Solutions



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mielen ry on mielen hyvinvoinnin vahva osaaja Suomessa. Edistämme mielen hyvinvointia ja luomme edellytyksiä mielenterveys- ja päihdetyötä tukeville palveluille sekä kokeilu- ja kehittämishankkeille. Tuotamme monipuolisia kasvu-, asumis- ja avopalveluita. Järjestämme ennaltaehkäisevää ja toipumista tukevaa toimintaa sekä osallisuutta edistävää kansalaistoimintaa.

Mielen ry Työpajat tuottaa kasvupalveluja, sosiaalisen kuntoutuksen palveluja ja Nuorten Startti kartoitus palvelua. Perustehtävä on tukea asiakkaidemme mielenterveyskuntoutusta, arjen hallintaa sekä työelämä- ja koulutusvalmiuksia. Toimintamenetelminä ovat työvalmennus, yksilövalmennus ja ryhmävalmennus. Palveluita tuotetaan Tampereen kaupungille ja ympäristökuntien asiakkaille.

Palvelutuotanto perustuu seuraaviin lakeihin

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Nuorisolaki (1285/2016)

Työttömyysturvalaki (1290/2002)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Mielenterveys- ja päihdehuoltolaki

Toimintaa ohjaavat Mielen ry:n arvot ja toimintaperiaatteet

Toivo

- uskomme mahdollisuuksiin ja luotamme toinen toisiimme
- ymmärrämme että toivo on tässä ja nyt, arjessa on tilaa unelmille
- huomaamme hyvän, näemme ratkaisuja ongelmien sijaan

Osallisuus

- arvostamme toisiamme ja kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti
- olemme oman elämämme asiantuntijoita ja toiminnallamme on merkitystä



- meillä voi vaikuttaa ja tulla kuulluksi

Uudistuminen

- kannustamme innovatiivisuuteen ja etsimme vahvuuksia
- hyväksymme virheitä ja opimme niistä
- uudistumme yhdessä

Ilo

- myönteisyys auttaa onnistumaan
- sujuva arki johtaa uusiin mahdollisuuksiin
- kierrätämme iloa

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Mielen ry:n palvelujen viitekehyksenä on toipumisorientaatio (recovery). Lähestymistavan tavoitteena on tukea ihmistä saavuttamaan ja ylläpitämään itselle merkityksellistä ja tyydyttävää elämää.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti ja ennakoivasti. Riskien tunnistaminen tapahtuu havainnoimalla mm. vialliset laitteet, ahtaat kulkureitit, putoilevat tavarat, liukkaat lattiat, asiakkaan tai henkilöstön poikkeava käytös, ulkoapäin tulevat uhat tai riskit. Riskienhallintaan kuuluu varautuminen hätätilanteisiin. Toimintayksikön seinällä on ohjeet hätätilanteita varten.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden 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.

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.

Riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti:

Henkilöriskit
Omaisuusriskit
Toiminnalliset ja taloudelliset riskit
Tietoturvariskit
Työturvallisuus

Käytössä on pelastussuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma, uhkaavien tilanteiden raportointi, työterveyshuollon suunnitelma, toiminta- ja työohjeet, järjestyssäännöt, opasteet ja merkinnät.

Yksiköittäin tehdään vuosittaiset (ja tarpeen mukaan useamminkin) riskien kartoitukset, arvioinnit, suunnitelmat ja seurannat lokakuussa.

Työturvallisuutta käsitellään yhdistyksen työryhmissä vuosittain (lokakuu). Yhdistyksessä kokoontuu säännöllisesti työsuojelu- ja yhteistoimintatyöryhmä n. 4 kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan.

Jatkuvan ja säännöllisen talouden seurannan avulla ennakoidaan ja suunnitellaan tulevaa. Yksikkökohtainen tuloslaskelma löytyy Procountor -ohjelmasta. Johtaja /esimies voivat seurata sitä tarpeen mukaan ja jatkuvasti. Pidetään huolta siitä, että sopimukset ovat oikein laadittuja, toimivia ja voimassa olevia. Huolehditaan siitä, että henkilöstömitoitus on edellytysten mukainen (sopimukset), henkilöstö on ammattitaitoinen ja pätevyysvaatimukset täyttyvät.

Huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista ja tarvittavasta täydenniskoulutuksesta. EA-koulutukset päivitetään säännöllisesti. Henkilöstölle järjestetään ryhmätöyönohjaus 8 kertaa vuodessa ja tarvittaessa yksilötöyönohjausta.

Yksikössä tunnetaan asiakkaat, tilat ja ympäristö.

IT-talo Frendy tuottaa käytössämme olevan IT järjestelmän; verkon, ohjelmistot (pois luki-erien erityisohjelmat), tunnukset ja huolehtii järjestelmien teknisistä suojaustoimenpiteistä.

Tietojen käsittelystä, säilytyksestä, arkistoinnista ja hävittämisestä on olemassa lainmukainen ohjeistus. Noudatamme GDPR tietoturvan mukaisia ohjeistuksia.

Lakisääteisten vakuutuksien lisäksi Yhdistyksellä on toiminnan vastuuvakuutus, tuotevastuuvakuutus, etätyövakuutus työntekijöille.

Riskien tunnistaminen

Työntekijällä on vastuu ja velvollisuus ottaa havaitsemansa vaara- ja riskitilanteet puheeksi esimiehen kanssa.

- Yksikön tiimeissä käsitellään yhdessä asiakastyöhön liittyvien turvallisuusriskien ratkaisemista.
- Erityisen haastaviin asiakastapaamisiin varaudutaan etukäteen. Tapaamisessa/tilanteessa on kaksi työntekijää yhdessä.
- Yksilövalmentajilla on työhuoneessa käytössä hälytysrannekkeet, joiden avulla voi hyllyttää apua. Työhuoneiden kalustamisessa on huomioita poistumisturvallisuusasiat.
- Työkoneiden käyttö- ja turvallisuusohjeet ovat työkoneiden vieressä. Työkoneille on opastus ja niiden käyttöä valvotaan.

Asiakkaan aloittaessa palvelussa, perehdytyksessä hänelle kerrotaan palautekanavat liit-tyen palvelun laatuun, epäkohtiin tai havaitsemiinsa riskeihin tai työturvallisuuteen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asia tuodaan tarvittaessa välittömästi esille lähiesimiehelle tai se tuodaan yksikössä yhteiseen palaveriin. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi ja tarvittavat toimenpiteet. Epäkohdat käsitellään aina yksikössä, sekä tarvittaessa johtoryhmässä ja YT toimikunnassa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen sattuessa se käydään läpi ja tapahtuma sekä jatkotoimenpiteet kirjataan pääkohdittain. Yksikön esimies huolehtii sovitusta jatkotoimenpiteistä ja korjaavat toimenpiteet tehdään. Toteutumista seurataan sovitusti. Yksikössä sovitaan tarvittaessa laajemmasta tiedottamisesta eli tällöin asia edellyttää sen käsittelyä johtoryhmässä, ja tarvittaessa henkilökunnan koulutusiltapäivässä sekä yksikön omassa kehittämispäivässä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa työpajan esihenkilö Jaana Väliaho puh. 050 302 8590 (Tommi-Petteri Tuominen sijaistaa 29.9.2024 asti). Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet työpajan esimies ja toimipisteen työntekijöitä. Suunnitelma on laadittu Valviran lomakepohjaa hyödyntäen ja ohjeiden mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään marraskuussa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus

Asiakkaan palvelutarvearvioin tekee tilaaja, joka ohjaa asiakkaan työpajan palveluun ja tekee siitä viranomaispäätöksen. Asiakkaan tullessa palveluun vastuu asiakkaan kuntoutuksesta ja prosessin etenemisestä on Työpajalla. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen valmennussuunnitelma. Suunnitelman laatimiseen ja seurantaan on erilaisia mittareita ja välineitä, jotka valitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas on aina itse mukana palvelutarve arvioinneissa ja jatkosuunnitelmia laadittaessa. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa hänen näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Suunnitelmat päivitetään pääsääntöisesti kolmen kuukauden välein palvelusta riippuen yhteistyössä asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa. Lausunnot/arvioinnit työ- ja toimintakyvystä laaditaan tarvittaessa ja palvelusopimuksien mukaan.

Tarvittaessa olemme mukana asiakkaan muissa verkostoissa asiakkaan luvalla.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailta pyydetään palautetta asiakaskyselyillä tilaajan toimesta n.2 krt/vuosi, Mielen ry:n toimesta 1 krt/vuosi ja vastaamalla palvelun päättyessä Sovari laatuarviointi kyselyyn. Asiakas voi antaa palautetta toimintayksikössä olevaan palautelaatikkoon nimettömänä.

Palautteet käsitellään työpajan työntekijöiden viikkopalavereissa ja yksikön omassa viikkopalaverissa yhdessä asiakkaiden kanssa ja Pajaneuvostossa.

Asiakkaan oikeusturva

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§ ja 24§:n mukaisesti Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus toimitetaan Tampereen kaupungin kirjaamoon. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittäväällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutuksen vastaanottaja:

Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo
PL 272
33101 Tampere



Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaan perehdytyksessä hänelle kerrotaan palautekanavat.

Asiakas voi tehdä muistutuksen myös sosiaaliasiavastaavalle

sähköposti sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

puhelin 040 504 5249, ma - to klo 9 - 11

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelun tilaaja on määritellyt palvelulle vähimmäisvaatimukset ja palvelukuvaukset, jonka pohjalta palvelua tuotetaan.

Palvelun sisältö määrittyy asiakkaiden yksilökohtaisten tavoitteiden ja jatkosuunnitelmien pohjalta. Työtehtävät ja työaika räätälöidään asiakkaan tilanteen mukaan.

Palvelusta kerätään palautetta säännöllisesti.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään erityisesti asiakkaan lähettävän tahon (omavalmentajan/sosiaalityöntekijän) kanssa. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös asiakkaan muiden mahdollisten kuntoutus- tai hoitotahojen, jatkopolkuihin liittyvien työnantajien ja oppilaitoista kanssa tai viranomaisten kanssa (KELA).

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Toimitilojen muutostöiden/remonttien yhteydessä huomioidaan tarvittavat luvat ja tarkastukset yhteistyössä viranomaisten/toimijoiden kanssa (palotarkastaja, isännöitsijä) Toimintayksikössä suoritetaan vuosittain turvallisuuskävely, jonka yhteydessä tarkastetaan palosammuttimien päiväykset ja ensiapukaapin täydennys.

Henkilöstö

Työvalmentajat: 4-6 henkilöä. Ammatillinen koulutus, ohjausalan koulutus.

Yksilövalmentaja: 5 henkilöä. Koulutus AMK.



Avustavat työntekijät: 4-6 henkilöä

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksilövalmentajien ja työvalmentajien rekrytoinnista vastaa työpajan esihenkilö yhdessä yhdistyksen henkilöstöpäällikön kanssa. Mielen ry tukee työnkiertoa, joten avoimet paikat tulevat haettavaksi myös sisäisesti. Avustavien palkkatukityöntekijöiden ja tuotantotyöntekijöiden rekrytoinnista vastaa työpajan esihenkilö yhdessä pajan työvalmentajan kanssa.

Mielen ry:n työpajalla noudatetaan AVAINTA työehtosopimusta. Rekrytointikanavia on useita.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Käytössä on perehdytysuunnitelma ja perehdyttäjän muistilista. Perehdyttämisestä sovitaan etukäteen. Perehdytyksestä vastaa henkilöstöpäällikkö työsopimuksen allekirjoitustilaisuudessa ja siitä jatkaa työpajan esihenkilö ja tämän jälkeen työntekijän työtehtävistä riippuen vastaava yksilövalmentaja tai työvalmentaja (avustavat työntekijät).

▫ Asiakastietojärjestelmän perusopetus sovitaan järjestelmän pääkäyttäjän kanssa. Pääkäyttäjiä ovat Petra Savolainen ja Jaana Väliaho (sij. Tommi-Petteri Tuominen).

▫ Uudet työntekijät ovat alkuvaiheessa usein kokeneemman työntekijän työparina tai kokenut työntekijä on mukana asiakkaan tapaamisessa.

▫ Työntekijöitä rohkaistaan kysymään (vielä pitemmänkin ajan päästä).

Yhdistyksen henkilöstö- ja koulutus suunnitelma linjaa yleisellä tasolla koulutusten suunnittelua, toteutusta ja käytäntöjä. Mielen ry laatii vuosittaisen täydenniskoulutus suunnitelman (esim. EA-koulutukset). Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua työpajatoimintaan liittyviin koulutuksiin (Into ry) ja palkallisiin omavalintaisiin koulutuksiin tai tutkintojen tai niiden osien suorittamiseen esimiehen harkinnalla.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta on tietoinen Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetyistä työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Menettelyohjeena on Tampereen kaupungin laatimaa ohje lomakkeineen [SHL_48_49_ohje.pdf \(tampere.fi\)](https://www.tampere.fi/documents/attachments/2024/01/24/SHL_48_49_ohje.pdf)



Toimitilat

Toimipisteen työtiloissa huomioidaan niiden asianmukainen käytettävyys suhteessa järjestettävään työtoimintaan, työturvallisuus ja terveellisyys. Työtoimintaan liittyvien tilojen lisäksi asiakkaille on sosiaalitila, jossa mahdollista pitää tauot ja syödä omia eväitä ja riittävä määrä wc-tiloja. Asiakkailta on mahdollista saada lukollinen lokero henkilökohtaisten tavaroiden säilytykseen työtoimintapäivän ajaksi.

Yksilövalmentajilla on työhuoneet yksilöohjauskeskustelujen yksityisyyden varmistamiseksi.

Poikkeusoloissa (pandemia) huomioidaan terveystieteiden vaatimukset.

Asiakkaille on varattu asiakastietokoneita.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun asiakas aloittaa palvelussa. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Työntekijän perehdyttää työtehtävästä riippuen asiakastyön kirjaamiseen joko työpajan esihenkilö, työvalmentaja tai vastaava yksilövalmentaja. Työntekijän käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä (Walmu ja Wilma järjestelmä) määritellään työtehtäviin perustuen. Oikeuksien ajankohtaisuutta valvotaan. Pääkäyttäjäoikeudet WILMAssa ovat vastaavalla yksilövalmentajalla ja toisella yksilövalmentajalla. Walmu -järjestelmässä pääkäyttäjäoikeudet ovat yksilövalmentaja Petra Savolaisella ja esihenkilöillä.

Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksessa salassapitositoumuksen.

Jokainen työntekijä suorittaa Tietosuojan ABC-koulutuksen. Mielen ry ja palvelun tilaaja järjestävät täydennyskoulutusta tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

A Tommi-Petteri Tuominen, 0505175940, tietosuojavastaava@mielen.fi

Mielen ry:ssä on laadittu koko yhdistystä koskevat tietosuojaselosteet <https://www.mielen.fi/tietosuojaselosteet/>. Aiheeseen liittyviä dokumentteja:

Mielen ry:n tietoturvaohjeistus

Ohje tietoturvaloukkaustilanteisiin

Tietosuojan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma (valmisteilla)

Kirjaamisohjeet asiakastyössä



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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Tampere 11.6.2024

Allekirjoitus Tommi-Petteri Tuominen