



## 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 .....	6
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: Kahvila Paulikki

Katuosoite Itsenäisyydenkatu 21 B

Postinumero 33500 Postitoimipaikka Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

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

Esihenkilö Jaana Väliäho (virka vapaa 29.9.2024 asti). Sijaisena Tommi-Petteri Tuominen (puh 0505175940, [tommi-petteri.tuominen@mielen.fi](mailto:tommi-petteri.tuominen@mielen.fi)) Pu-

helin 050 302 8590 Sähköposti jaana.valiaho@mielen.fi

### 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. Esihenkilöillä 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 Procounor -ohjelmasta. Johtaja / esihenkilö 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 täydennyskoulutuksesta. EA-koulutukset päivitetään säännöllisesti. Henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaus 8 kertaa vuodessa ja tarvittaessa yksilötyönohjausta.

Yksikössä tunnetaan asiakkaat, tilat ja ympäristö.

IT-talo Frendy tuottaa käytössämme olevan IT järjestelmän; verkon, ohjelmistot (pois lukien 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 liittyen palvelun laatuun, epäkohtiin tai havaitsemiinsa riskeihin tai työturvallisuuteen.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Asia tuodaan tarvittaessa välittömästi esille lähiesihenkilölle 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 esihenkilö 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 esihenkilö 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 jokaisen jakson jälkeen (Roidu), Mielen ry:n toimesta 1 krt/vuosi ja vastaamalla palvelun päättyessä Sovari laatuarviointi kyselyyn. Asiakas voi antaa palautetta toimintayksikössä olevaan palaute-laatikkoon 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](mailto: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.







## Toimitilat

Toimipisteen työtiloissa huomioidaan niiden asianmukainen käytettävyys suhteessa järjestettävään työtoimintaan, työturvallisuus ja terveellisyys. Tarkempi kuvaus tiloista ja laitteista on kahvilan omavalvontasuunnitelmassa. 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 tavaroitten säilytykseen työtoimintapäivän ajaksi.

Yksilövalmentajilla on työhuoneet yksilöohjauskeskustelujen yksityisyyden varmistamiseksi.

Poikkeusoloissa (pandemia) huomioidaan terveysviranomaisten 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. Pääkäyttäjaoikeudet WILMA:ssa ovat vastaavalla yksilövalmentajalla ja toisella yksilövalmentajalla. Walmu -järjestelmässä pääkäyttäjaoikeudet 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

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 esihenkilö.**

Paikka ja päiväys Tampere 11.6.2024

Allekirjoitus Tommi-Petteri Tuominen