

Oma-ohjautasuunnitelma

Mielen ry Työpajat



Sisällys

Johdanto	4
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	5
1.2 Palveluyksikön perustiedot	5
1.3 Toiminta-ajatus	6
1.4 Mielen ry:n arvot	6
1.5 Palvelut ja muu toteutettava toiminta	7
1.5.1 Valmentava kuntouttava työtoiminta	7
1.5.2 Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus	9
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	13
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	13
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	13
3. Asiakas turvallisuus	13
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	14
3.2. Palveluiden asiakasturvallisuuden varmistaminen	14
3.3. Vastuu palveluiden laadusta	15
3.4. Asiakkaan asema ja oikeudet	16
3.5 Asiakkaan kohtelu	16
3.6. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	17
3.7 Asiakkaan tiedonsaantioikeus	17
3.8 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	18
3.9 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3.10 Henkilöstö	19
3.11 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
3.12 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
3.13 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	22
3.14 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
3.15 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	25
3.16 Lääkehoitosuunnitelma	26
3.17 Lääkinnälliset laitteet	27
3.18 Infektioiden torjunta	27
4 Omavalvonnan riskienhallinta	28

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	29
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	32
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	33
5.1 Toimeenpano	33
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi.....	33

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. [Omavalvonta](#)

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Mielen ry
0943814-8
Åkerlundinkatu 2 A 4. krs, 33100 Tampere
050 351 0050, www.mielen.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Mielen ry Työpajat
Sumeliuksenkatu 18 A, 33100 Tampere / Kalevantie 1, 33100 Tampere
OIDkoodi: 1.2.246.10.9438148.10.3
Toiminta alkanut 01.02.1997

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

- Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus, 75 asiakaspaikkaa
- Kuntouttava työtoiminta, 60 asiakaspaikkaa

Mielen ry:n Työpajojen sisällä toimii kolme toimintalinjaa, joita ovat:

Luovaa hyvinvointia (hyvinvointiin ja terveyteen liittyvä)

- Hyvinvointi- ja terveys (HYTE)
- Luovuutta ja läsnäoloa

Artesaanimuotoja (erilaiset kädentaidot)

- Puutyö
- Taide
- Tekstiili

Palvelupolkuja (koulutukseen tai työelämään suuntautuvat toiminnot)

- Kahvila Paulikki
- Pakkaamo
- Puhtaanapito ja kiinteistöhuolto

Vastuhenkilö

palvelupäällikkö Hanna Åby, 050 305 6800, hanna.abby@mielen.fi

Alihankintana ostetut palvelut (ICT, Työterveys, Vartiointi, HR- ja talousohjelmistot, Asiakastietojärjestelmät) ovat välillisesti yhteydessä palvelutuotannon toteuttamiseen. Käytämme tunnettuja palveluntarjoajia sekä seurataan alihankinnan laatua.

1.3 Toiminta-ajatus

Mielen ry on yleishyödyllinen yhdistys, joka järjestää kaikille avointa toimintaa toipumisen, positiivisen mielenterveyden ja hyvinvoinnin tueksi. Tarjoamme myös asumispalveluja sekä kuntoutumista ja työllisyyttä edistäviä palveluja mielenterveyden häiriöistä ja riippuvuuksista toipuville. Yhdistys on perustettu vuonna 1991 Tampereelle. Yhdistyksen toimintaa ohjaa yhdistyksen säännöt, yhdessä henkilöstön, johtoryhmän ja hallituksen kanssa määritetyt arvot, visio sekä strategiset tavoitteet. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää mielen hyvinvointia sekä luoda edellytyksiä mielenterveys- ja päihdetyötä tukeville palveluille, sekä kokeilu- ja kehittämishankkeille.

1.4 Mielen ry:n arvot

Toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio (Recovery Orientation) ja sen tuoma yhteinen arvopohja ohjaa koko yhdistyksen toimintaan. Toipumisorientaation tavoitteena on tukea ihmistä saavuttamaan ja ylläpitämään itselle merkityksellistä ja tyydyttävää elämää sairaudesta ja sen tuomista oireista huolimatta. Toipumisorientaatiossa on kyse kansalaisoikeuksista, osallisuudesta ja ihmisarvosta.

Toivo ~ Kaikilla on mahdollisuus osallistua ja toipua

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

Osallisuus ~ Teemme yhdessä asioita

- * arvostamme toisiamme ja kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti
- * olemme oman elämämme asiantuntijoita ja toiminnallamme on merkitystä
- * meillä voi vaikuttaa ja tulla kuulluksi

Uudistuminen ~ Pyrimme toimimaan yhteisten sopimuksien pohjalta

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

Ilo ~ Haemme työstämme asioita, jotka tukevat myönteistä suhtautumista itseemme ja toiseen.

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

1.5 Palvelut ja muu toteutettava toiminta

Tuotamme kilpailutettujen hankintasopimusten mukaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueelle Kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) ja Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista kuntouttavaa työtoimintaa sekä Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista sosiaalista kuntoutusta. Palvelun asiakkaat ovat sosiaalihuollon asiakkaita, joita koskee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain (1290/2002) mukainen työllistymistä edistävä palvelu.

Palvelujen toteutuksessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintasopimuksen mukaisia vaatimuksia sekä Mielen ry:n sisäisiä toimintakäytäntöjä. Palvelujen tuottamisessa huomioidaan laadultaan hyvän sosiaalihuollon palvelun tarjoaminen asiakkaille eli palvelun laadukkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Henkilöstö vastaa vastuullaan olevan toiminnan ja asiakkaille tarjottavan palvelun sisällöstä ja toiminnan sujuvuudesta, työturvallisuudesta sekä siitä, että asiakkaille on riittävästi työtoimintatehtäviä ja/tai ryhmäsisältöä tarjolla, koko toimintapäivän ajan. Palvelupäällikkö ja vastaavat koordinaattorit johtavat Mielen ry:n linjausten mukaisesti toimintaa sekä tukevat henkilöstöä työssään. Palveluita toteutetaan lähipalveluna.

Työpajalla järjestetään myös muuta avointa ja yleishyödyllistä toimintaa, jonka rahoittajina ovat toimineet Lupa- ja valvontavirasto, Pirkanmaan hyvinvointialue sekä Tampereen kaupunki. Tämä toiminta ei kuulu ilmoituksenvaraisen tai luvanvaraisen toiminnan piiriin.

1.5.1 Valmentava kuntouttava työtoiminta

Valmentava kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea siirtyäkseen työhön, koulutukseen tai julkisiin työvoimapalveluihin. Asiakkaan valmennus, ohjaus ja tuki järjestetään sekä yksilö- että ryhmämuotoisesti ja erilaisissa toimintaympäristöissä. Kuntouttavan työtoiminnan kesto on 3-24 kk ja siihen voi osallistua 1-4 pv viikossa, vähintään 4 tuntia päivässä.

Asiakkaalla on mahdollisuus tarvitsemaansa henkilökohtaiseen tukeen ja ohjaukseen. Asiakaskohderyhmä huomioiden on tarkoituksenmukaista, että palveluntuottajan valmennusta, ohjausta ja tukea antavaan henkilöstöön kuuluu sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Kullekin asiakkaalle nimetään sosiaalihuollon ammattihenkilö, johon hän voi olla joko itse yhteydessä tai jonka kanssa on sovittu säännölliset tapaamiset. Valmentavan kuntouttavan työtoiminnan

aikana asiakkaalla on riittävät muuta elämänhallintaa ja työ- ja toimintakykyä tukevat palvelut. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstössä on riittävä määrä osaamista ja riittävät verkostot palveluohjauksen toteuttamiseen jokaisen asiakkaan kohdalla.

Asiakkaalle tarjottavalla valmennuksella, ohjauksella ja tuella varmistetaan työtoiminnan aikana, että asiakas etenee tavoitteitaan kohti suunnitelmansa mukaisesti, ja että asiakkaalla on riittävät edellytykset ja oikeat resurssit saavuttaa tavoitteensa. Asiakasta tuetaan tarvittaessa myös mm. elämänhallintaan, terveydentilaan, päihde- ja mielenterveysongelmiin, oman ammattialan löytymiseen liittyvissä asioissa.

Ohje palveluntuottajille asiakastietojärjestelmän ja Kanta-toiminnallisuuden käyttöön

Kun asiakkaalle on myönnetty kuntouttavan työtoiminnan palvelu, Pirhan vastuuhenkilö jakaa rekisterinkäyttöoikeuden siihen sosiaalihuollon asiaan, jonka alta palvelu on myönnetty.

Pirhan vastuuhenkilö lähettää salatun sähköpostin palveluntuottajan Pirhalle ilmoittamaan sähköpostiin (huomaa, että viesti salataan myös puhelinnumerolla)

Viestin sisältö on seuraava:

Asiakkaan nimi ja hetu

Asian nimi

Kanta-asian tunnus OID

Palveluntuottajan palveluyksikön nimi

Päivämäärä, milloin rekisterinkäyttöoikeus on annettu

Tämän perusteella palveluntuottaja etsii oman järjestelmän Kanta-yhteyden kautta oikean asian. HUOM! Palveluntuottajalle näkyy Kannan kautta myös muut asiakkaan sosiaalipalvelut, mutta oikeus on avata vain sen asia, johon on avattu rekisterinkäyttöoikeus.

Kanta-yhteyden kautta palveluntuottaja löytää myös aktivointisuunnitelman/monialaisen työllistymissuunnitelman.

Palveluntuottajan tulee tehdä Merkintä sosiaalipalvelun alkamisesta tosiasialliselle aloituspäivälle.

Jakson alussa palveluntuottaja täyttää asiakkaan kanssa Työikäisten palvelujen toteuttamissuunnitelman, jossa mm. tuodaan aktivointisuunnitelmassa asetetut tavoitteet konkretiaan. Suunnitelmaan on hyvä kirjata mahdollisia työtehtäviä/ryhmä/asiakkaan kanssa sovittuja, palvelun toteutukseen liittyviä asioita. Suunnitelma tallennetaan Kantaan, jotta se näkyy myös palvelusta vastaavalle Pirhan työntekijälle.

Jakson aikana palveluntuottaja kirjaa tarvittavia kirjauksia (asiakaskertomusmerkinnät) Kantaan. Mikäli jotakin tärkeää/aikakriittistä ilmenee, on tämän lisäksi laitettava sähköposti vastuutyöntekijälle.

Jakson loppupuolella palveluntuottaja kirjaa Kuntouttavan työtoiminnan arvion ja tallentaa sen Kantaan. Tämä korvaa vanhan, Wilman kautta lähetetyn jaksopalautteen/jatkopyynnön.

Pirhan vastuutyöntekijä päättää mahdollisesta jatkosta, tekee ajantasaisesti kirjauksen Kantaan sekä lähettää palveluntuottajalle sähköpostitse tiedon palvelun jatkumisesta/päätymisestä.

Mikäli palvelu jatkuu, uuden jakson alussa palveluntuottaja tekee uuden toteuttamissuunnitelman jne.

Kun palvelu päättyy, palveluntuottajan tulee tehdä Merkintä sosiaalipalvelun päätymisestä tosiasialliselle päättymispäivälle. Pirhan vastuutyöntekijä huolehtii rekisterinkäyttöoikeuden päättämisestä viimeistään kahden viikon kuluttua palvelun päätymisestä.

Wilmaa ei enää käytetä viestintäkanavana. Toistaiseksi jakson tiedot viedään vielä Wilmaan, sillä sitä kautta Pirhan työntekijät pääsevät seuraamaan läsnä/poissaoloja.

Tehdessäsi kirjauksia Kantaan, ne näkyvät asiakkaalle sellaisenaan! Kirjaukset eivät toimi palveluntuottajan ja Pirhan välisenä yleisenä viestintäkanavana, vaan sähköposti/puhelin on tätä varten.

1.5.2 Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus
Osallisuutta vahvistavan kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelut kohdentuvat asiakkaisiin, joilla on merkittäviä elämänhallinnan sekä työ- ja toimintakyvyn haasteita, jotka tarvitsevat pitkäkestoista tukea ja mahdollisesti useampien palveluiden (esim. päihde- tai mielenterveyspalvelut) yhteensovittamista, jotta edellytykset suunnata myöhemmin esim. valmentavan kuntouttavan työtoiminnan kautta kohti työtä ja koulutusta kohenevat. Palvelun kokonaistavoite on asiakkaiden toimijuuden vahvistuminen.

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa siihen osallistuvien elämänhallintaa ja luoda edellytyksiä työllistymiselle sekä julkisiin työvoimapalveluihin osallistumiselle. Kuntouttava työtoiminta tulee sovittaa henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa. Kuntouttavan työtoiminnan kesto on 3-24 kk ja siihen voi osallistua 1-4 pv viikossa, vähintään 4 tuntia päivässä.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaksi tueksi sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Siihen kuuluu lain mukaan sosiaalisen toimintakyvyn ja

kuntoutustarpeen selvittäminen, kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittavien palvelujen yhteensovittaminen. Sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on lisäksi tukea arjen sujumista ja elämänhallintaa sekä vahvistaa sosiaalisia vuorovaikutussuhteita ja –taitoja toiminnallisin keinoin ja palveluin.

Ohje palveluntuottajille asiakastietojärjestelmän ja Kanta-toiminnallisuuden käyttöön
 Sosiaalisen kuntoutuksen osalta prosessi mukailee edellä olevaa kuntouttavan työtoiminnan prosessia, muutamilla eroilla. Kun asiakkaalle on myönnetty yksilöpäätöksellä sosiaalinen kuntoutus:

Pirhan vastuhenkilö jakaa rekisterinkäyttöoikeuden ja lähettää salatun sähköpostiviestin, jonka avulla palveluntuottaja löytää Kanta-yhteyden kautta oikean asian.

Pirhan vastuhenkilö on täyttänyt Työikäisten palvelujen toteuttamissuunnitelman, johon on kirjattu palvelun toteutuksen kannalta tarpeellisiksi arvioidut tiedot. Tästä löydät myös palvelulle asetetut tavoitteet, sillä sosiaalisesta kuntoutuksesta ei sovita aksussa/moksussa.

Palveluntuottaja tekee merkinnän sosiaalipalvelun alkamisesta tosiasialliselle aloituspäivälle.

Palveluntuottaja tekee jakson alussa asiakkaan kanssa yhdessä Työikäisten palvelujen toteuttamissuunnitelman, jossa mm. tuodaan konkretiaan jaksolle asetetut tavoitteet. Lisäksi suunnitelmaan on hyvä kirjata mahdollisia työtehtäviä/ryhmä/asiakkaan kanssa sovittuja, palvelun toteutukseen liittyviä asioita. Tallenna Kantaan. HUOM! Asiakkaalla on siis jakson ajalle sekä Pirhan työntekijän kirjaama palvelujen toteuttamissuunnitelma, että tätä suunnitelmaa konkretisoiva palveluntuottajan kirjaama palvelujen toteuttamissuunnitelma.

Jakson aikana palveluntuottaja kirjaa tarvittavia kirjauksia Kantaan. Mikäli jotakin tärkeää/aikakriittistä ilmenee, on tämän lisäksi laitettava sähköposti vastuutyöntekijälle.

Jakson loppupuolella palveluntuottaja kirjaa Sosiaalihuollon yhteenvedon ja tallentaa sen Kantaan. Tämä korvaa vanhan, Wilman kautta lähetetyn jaksopalautteen /jatkopyynnön.

Pirhan vastuutyöntekijä päättää mahdollisesta jatkosta, tekee ajantasaisesti kirjauksen Kantaan sekä lähettää palveluntuottajalle sähköpostitse tiedon palvelun jatkumisesta/päätymisestä.

Mikäli palvelu jatkuu, uuden jakson alussa palveluntuottaja tekee uuden toteuttamissuunnitelman jne.

Kun palvelu päättyy, palveluntuottajan tulee tehdä Merkintä sosiaalipalvelun päättymisestä tosiasialliselle päättymispäivälle. Pirhan vastuutyöntekijä huolehtii rekisterinkäyttöoikeuden päättämisestä viimeistään kahden viikon kuluttua palvelun päättymisestä.

Wilmaa ei enää käytetä viestintäkanavana. Toistaiseksi jakson tiedot viedään vielä Wilmaan, sillä sitä kautta Pirhan työntekijät pääsevät seuraamaan läsnä/poissaoloja.

Tehdessäsi kirjauksia Kantaan, ne näkyvät asiakkaalle sellaisenaan! Kirjaukset eivät toimi palveluntuottajan ja Pirhan välisenä yleisenä viestintäkanavana, vaan sähköposti/puhelin on tätä varten.

1.5.3 Muut toimintamuodot

Meidän juttu -hanke tuo eri toimintaympäristöjen nuoria yhteen vaikuttamaan ja aktiiviseen osallisuuteen. Luodaan osallistumisen mahdollisuuksia erityisesti niille nuorille, joilla on haasteita toimijuudessaan tai heikko kokemus osallisuudesta. Hanke organisoii uudenlaisia tilaisuuksia, joissa kehitetään ja toteutetaan esteettömmiä osallisuuden tapoja, vahvistetaan nuorten yhteiskunnallista toimijuutta ja työelämäosallisuutta. Nuorten ideoimat työelämäkohtaamiset lähentävät nuoria ja työelämätahoja ja synnyttävät uusia toimintamalleja nuorisolan ohjaustyöhön. Yhteiskehittämällä tuotetaan kokemustietoa ja hyviä käytäntöjä, joita jaetaan laajasti nuorisolan hyödynnettäviksi esim. nuorisotyön aluekoordinaation verkostossa. Rahoituslähde valtionavustus ja Tampereen kaupungin nuorisotakuuavustus.

Nuorten työpajavalmennus auttaa nuorisotyön keinoin erityisesti niitä nuoria, jotka ovat jääneet työelämän ja koulutuksen ulkopuolelle. Valmennus sisältää starttijakson ja työkokeilujakson. Valmennuksessa toteutuu yksilöllinen tuki, toiminnallisuus ja osallisuus, jotka tukevat nuoren arjen elämänhallintaa. Työpajat tarjoavat nuorelle aitoa työelämää simuloivan ympäristön yhdistettynä yksilö- ja ryhmävalmennukseen. Käytännön tekeminen vahvistaa nuoren työ- ja oppimisvalmiuksia. Valmentajien ammattitaito, kokemus nuorten kanssa työskentelystä, työpajojen ja ammattialojen laajuus sekä kattava työ- ja opiskelu ympäristöjen tuntemus edistävät nuoren opiskelu- ja työelämämahdollisuuksia. Rahoituslähde valtionavustus.

Työpolku auki auttaa löytämään reitin kohti työelämää. Toiminnalla on Tampereen kaupungin työllisyyden edistämisyhteistyö. Yksilövalmennuksessa suunnataan kohti työelämää ja mahdollistetaan työhaastattelu valikoiduilla työpajoillamme tai yhteistyöyrityksessämme. Yhdessä etsitään työkokeilupaiikkaa tai työpaikkaa. Ammatillisen osaamisen vahvistuessa työkokeilujaksolla, suunnataan kohti työelämää. Työpolku auki voi sisältää myös

ryhmävalmennusta. Pienryhmätapaamisissa hyödynnetään vertaisuuden voimaa ja vahvistetaan työelämä- ja työnhakutaitoja, digi- ja tekoälyosaamista sekä tarvittaessa kielitaitoa. Toiminnalla on Tampereen kaupungin työllisyyden edistämisyhteistyö.

Voimaryhmä – ja pajat ovat kaikille avointa, sosiaalipalveluita täydentävää ryhmätoimintaa. Avoimet ryhmät tarjoavat mielekästä tekemistä ja vertaistukea täysi-ikäisille pirkanmaalaisille arjen toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Voimaryhmä on rentoa yhdessäoloa, johon voit osallistua itsellesi sopivalla tavalla. Suunnittelemme ohjelmaa yhdessä. Teemme retkiä ja tutustumiskäyntejä kiinnostaviin kohteisiin, joihin ei aina tule lähdettyä yksin. Ne voivat olla julkisia palveluita tai seutukunnan helmiä: lähiluontoa, kaupunginosia tai kulttuurikohteita. Yhteiset projektit, kuten yhteisötaideteokset, valmistuvat vähitellen usean ihmisen, idean ja kädenkosketuksen kautta. Tärkeintä meille on mukava yhdessäolo ja jokaista omanlaisenaan kunnioittava ilmapiiri, jossa saa olla oma itsensä. Toiminnan rahoitus saadaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisavustuksen kautta.

Ylöjärven avoin ryhmätoiminta tarjoaa arkeen kipinää ja vahvistamaan voimavarojasi. Avoin ryhmä on turvallinen, päihteetön ympäristö täysikäisille pirkanmaalaisille. Ryhmät tarjoavat mahdollisuuksia monenlaiseen toiminnallisuuteen, johon voit osallistua itsellesi sopivalla tavalla. Suunnittelemme ohjelmaa yhdessä. Omaehtoisen tekemisen lisäksi ohjelmassa on yhteisiä retkiä lähimaastoon, kulttuurin pariin ja luontotoimintaa. Liikumme sään mukaan, pelaamme seurapelejä tai kuuntelemme musiikkia. Ryhmätoiminnassa jaetaan ja hyödynnetään kaikkien osaamista ja opitaan uutta. Toiminnan rahoitus saadaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisavustuksen kautta.

Kelan ammatillinen kuntoutus työhönvalmennus ja työkokeilu. Tuotamme palvelua Pirkanmaalla palvelusopimuksen mukaisesti. Työkokeilu ja työhönvalmennus soveltuvat palveluiksi Kelan asiakkaille silloin, kun jokin sairaus tai vamma heikentää kykyä mahdollisuuksia tehdä työtä. 16–29-vuotiaat nuoret voivat hakea mukaan myös silloin, kun jokin muu asia on aiheuttanut työkyvyn heikkenemistä. Palvelussa saa ohjausta urasuunnitelmien teossa ja alan soveltuvuuden varmistamisessa sekä tukea työllistymiseen tai yrittäjyyteen. Kuntoutuspalvelu on kuntoutujalle maksuton.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu kokonaan uusiksi 1.9.2026 ja sitä päivitetään johdon ja henkilöstön yhteistyönä.

Palvelupäällikkö Hanna Åby

Esihenkilö/Vastaava koordinaattori Katja Karilainen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö

palvelupäällikkö Hanna Åby, hanna.aby@mielen.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksikön toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, läheisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan yhdistyksen verkkosivuilla www.mielen.fi.

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön saatavilla henkilöstön SharePointissa sekä asiakkaiden saatavilla yksiköiden ilmoitustauluilla. Henkilöstölle tiedotetaan omavalvontasuunnitelman muutoksista. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

3. Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät poikkeamailmoitukset, muistutukset ja kantelut. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Yksikössä toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet Mielen ry:n strategiassa määriteltäisiin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat toivo, osallisuus, uudistuminen ja ilo.

Työpajoilla tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluita. Palveluita tuotetaan palveluun sovellettavan lainsäädännön sekä sisäisten ohjeistusten mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintasopimuksen palvelukuvaus määrittää palvelun laatua vaatimuksillaan. Palvelujen laadun varmistamiseksi huolehditaan siitä, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Palvelujen laatua varmistetaan koko henkilöstön toimesta tapahtuvalla jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelun laatu on vaarantunut tai on vaarantumassa, henkilöstö tekee oma-aloitteisesti korjaavia toimenpiteitä sekä ottaa asian puheeksi esihenkilön kanssa. Tarvittaessa esihenkilö on yhteydessä palvelupäällikköön, joka viime kädessä vastaa palvelujen laadusta ja varmistaa, että korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Erityisesti huomioita kiinnitetään asiakasnäkökulmaan ja asiakasturvallisuuteen. Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti ja että toimintaa johdetaan tiedolla.

3.2. Palveluiden asiakasturvallisuuden varmistaminen

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön asiakasturvallisuutta varmistetaan huolehtimalla henkilöstön osaamisesta ja työskentely-ympäristöjen turvallisuudesta.

Työpajaympäristössä on koneita ja laitteita, joista voi aiheutua vaaraa. Koneita käytävällä henkilöstöllä on riittävä koulutus (mm. työturvallisuus-/tulityökoulutus) ja riittävä perehtyneisyys ohjaamansa toiminnan laitteiden työturvallisesta käytöstä. Asiakkaat perehdytetään koneiden käyttöön, ja koneiden käyttö tapahtuu henkilöstön valvonnassa. Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle havaitsemansa epäkohdat tai vaaratekijät työskentely-ympäristöissä. Vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta henkilöstö täyttää väkivalta- tai uhkatilanneraportin, mikä lähetetään esihenkilölle ja viedään eteenpäin työsuojelutoimikuntaan.

Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Pirkanmaan hyvinvointialue on vakuuttanut kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat tapaturman ja ammattitaudin varalta. Vakuutus on voimassa myös työmatkoilla. Tapaturmatilanteissa henkilökunta huolehtii, että asiakas hakeutuu terveydenhuoltoon ja täyttää tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiölle. Hyvinvointialueen Wilmassa on ohjeet tapaturmailmoituksen täyttöön.

Mielen ry:n jokaisessa toimipisteessä on turvallisuussuunnitelma ja yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä. Alkusammutuskoulutus järjestetään yhdistyksen tasolla säännöllisesti. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Henkilökuntaa myös koulutetaan säännöllisesti turvallisuusasioihin.

Palveluiden järjestämisessä huomioidaan asiakkaita arvostava, kunnioittava ja tasavertainen kohtaaminen. Toiminnassa panostetaan positiivisen, hyväksyvän ja turvallisen ilmapiirin luomiseen. Palveluita tuotetaan asiakaslähtöisesti eli niin, että asiakas osallistuu omien asioidensa suunnitteluun, päättämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Palvelujen tuottamisessa lähtökohtana on asiakkaan palvelujen ja tuen tarpeet.

Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä.

3.3. Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu palvelujen laadusta on sekä henkilöstöllä että vastaavalla koordinaattorilla ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on järjestää esihenkilötyö henkilöstön tueksi. Palvelupäällikkö tukee esihenkilöitä näiden johtamistehtävässä. Palvelupäällikkö ja esihenkilöt huolehtivat riittävästä asiakkaiden palvelujen järjestämiseen tarvittavista henkilöstöresursseista. Palvelupäällikkö ja esihenkilöt tapaavat säännöllisesti ja käyvät läpi palveluihin liittyviä yhteisiä asioita ja linjaavat yhteisiä toimintatapoja.

Esihenkilönä toimiva vastaava koordinaattori seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista osana jokapäiväistä johtamistehtäväänsä. Esihenkilöt raportoivat poikkeamista palvelupäällikölle. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa henkilöstön osaaminen perehdyttämällä sekä esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla. Esihenkilö pitää henkilöstölleen tiimikokouksia säännöllisin väliajoin, joissa käsitellään palveluihin ja yhteisiin linjauksiin liittyviä asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä. Palvelupäällikkö ja esihenkilö seuraavat valvontaviranomaisten antamaa ohjausta ja päätöksiä sekä huomioivat ne omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

3.4. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelunoikeaan aikaan. Asiakas saa tarvittavat ohjeet palvelun turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. Palveluun hakeudutaan ohjattuna tai omatoimisesti kuitenkin Pirkanmaan hyvinvointialueen päätöksellä. Palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palvelua.

3.5 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluissa huomioidaan asiakkaan etu, mielipide ja yksikölliset tarpeet. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan.

Perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtelua. Tämän lisäksi yksikön palaverissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa.

Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Henkilöstön on mahdollista tehdä epäasiallisen kohtelun poikkeamailmoitus. Esihenkilö käy tiimin kanssa läpi epäkohtailmoituskäytäntöjä säännöllisesti.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke-to klo 9-11 ja ti klo 12.30-14.30, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

Kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV) 1.1.2019 alkaen. Kuluttajaneuvontaan saa nopeimmin yhteyden arkisin klo 9–15 numerosta 029 553 6901. Ruotsiksi palvelua saa numerosta 029 553 6902.

3.6. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lainsäädännöllä turvataan asiakkaan oikeutta määrätä itsestään ja elämästään. Sosiaalityön kaikissa tehtävissä on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä kunnioitettava asiakkaan omia valintoja. Asiakkaiden erilaiset kommunikaatiokeinot/kielet tulee huomioida, kun hänen tahtoaan selvitetään.

Itsemääräämisoikeutta säätelee useat eri lait ja asetukset:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Sosiaalihuoltolaki
- Mielenterveyslaki
- Suomen perustuslaki
- Yhdenvertaisuuslaki

3.7 Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakas- tai hoitosuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Mielen ry on käsittelijän roolissa asiakastiedon osalta tuottaessaan palvelua Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Sosiaalipalvelun asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voi pyytää sähköisellä tietopyyntölomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. [Pirha - tietopyynnöt](#)

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäytöstä. [Pirha - lokitiedot](#)

3.8 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Yksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi esihenkilö ja palvelupäällikkö tutustuvat asiakaskirjauksiin ja muodostavat kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä esihenkilön kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös yhdistyksen toiminnanjohtajalle.

3.9 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksikössä vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Yhdistyksessä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehittämisohdotuksia palvelujen käyttäjiltä (1 x vuodessa). Asiakaspalautteet palvelunkäyttäjiltä kerätään nimettömänä yksiköittäin. Asiakaspalautetta kerätään myös ryhmäkeskusteluissa. Palautetta ja kehittämisohdotuksia voi antaa myös jatkuvasti palautelaatikkoihin, yhdistyksen kotisivuilla nimettömänä, suoraan työntekijöille sekä säännöllisissä asiakaskokouksissa ja toimintaan

osallistujien kokoontumisissa. Palautekoosteet käydään läpi yksiköissä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa. Yhdistyksessä toimii Ideariihi, jossa on 7 asiakasjäsentä sekä 2 työntekijäjäsentä. Ideariihi tekee kehittämistyötä.

3.10 Henkilöstö

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Työpajakokonaisuudessa, sisältäen kaikki toimintamuodot, työskentelee yhteensä 33 työntekijää.

Palvelua ja muita toimintamuotoja toteuttaa pääsääntöisesti vakituisissa työsuhteissa työskentelevä henkilöstö. Sijaisia käytetään pitkissä poissaolotilanteissa. Asiakkaita ohjaava henkilöstö työskentelee ohjaajan, työvalmentajan, ryhmävalmentajan ja yksilövalmentajan nimikkeillä. Tämän lisäksi yksikössä työskentelee ammattihenkilöitä esim. avustava ohjaaja, toimistotyöntekijä, siivoustyöntekijä ja laadunvalvoja. Muissa toimintamuuodoissa työskennellään yksilövalmentajan, ryhmävalmentajan, työhönvalmentajan nimikkeillä.

Mielen ry on sitoutunut noudattamaan hankintasopimuksen henkilöstövaatimuksia. Henkilöstö hyväksytetään henkilöstöluettelolla Pirkanmaan hyvinvointialueella, ennen kuin voi saada tunnukset Pirhan asiakastietojärjestelmään. Vastuuhenkilöllä, palvelupäälliköllä, on Lupa- ja valvontaviraston ja hyvinvointialueelle tuotettavan palvelun vaatimukset täyttävä koulutus, työ- ja johtamiskokemus. Vastuuhenkilön sijaisena toimiva täyttää myös ehdot.

Työpajoilla työskentelevältä henkilöstöltä, joka ohjaa tietyn ammattialan tehtäviä, edellytetään osaamista ohjaamaltaan ammattialalta sekä oman alansa työturvallisuusmääräysten ja -säädösten tuntemusta ja noudattamista. Ryhmänohjaajana työskentelevältä henkilöstöltä edellytetään ryhmänohjaustaitoja ja kykyä vastata itsenäisesti ryhmäsisältöjen suunnittelusta ja järjestämisestä.

Esihenkilöt vastaavat uuden henkilöstön perehdytyksestä ja seuraavat ja varmistavat henkilöstön osaamista päivittäisjohtamisen avulla. Kehityskeskusteluissa sovitaan osaamisen kehittämisen toimenpiteistä. Palvelupäällikön ja esihenkilön vastuulla on koko yksikköä koskevan osaamisen kehittämissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen.

Henkilöstöllä on velvollisuus huolehtia oman osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Työnantaja mahdollistaa henkilöstölle mahdollisuuden osallistua työtehtävien kannalta oleellisiin ja tarpeellisiin maksuttomiin koulutuksiin. Maksullisia koulutuksia harkitaan määrärahojen puitteissa. Mielen ry:n tarjoaa sisäisiä koulutuksia vuosittain. Esihenkilö voi ohjata henkilöstöä koulutuksiin ja lisäksi henkilöstö voi itse ehdottaa koulutuksia.

Esihenkilöt seuraavat henkilöstön osaamista, työskentelyn asianmukaisuutta ja palvelun laadun toteutumista päivittäisjohtamisen ja asiakaspalautteiden avulla. Mahdollisiin osaamisen

puutteisiin tai virheellisiin toimintatapoihin puututaan henkilökohtaisilla keskusteluilla. Esihenkilöt myös systemaattisesti seuraavat muutosten toteutumista tilanteissa, joihin on puututtu.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut
- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämisspäivien ja koulutusten kautta
- tarvittaessa on saatavilla työnohjausta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Henkilöstön kelpoisuusehtoihin vaikuttaa aina kulloinkin hankintasopimuksen henkilöstöehdot ja -vaatimukset. Yhdistyksellä on yhteiset periaatteet rekrytoinnissa. Avoimet työpaikat laitetaan hakuun.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työntekijä toimittaa työsuhteen alkaessa työnantajalle ne työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu tehtävään. Henkilöstöhallinto varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Mielen ry:llä on laadittu yhtenäinen perehdyttämisen muistilistana.

Esihenkilöt vastaavat uuden työntekijän perehdytyksestä. Myös muu henkilöstö perehdyttää uusia työntekijöitä. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään

kaikissa asioissa apua ja tukea. Perehdytykselle pyritään aina varaamaan rauhallinen ja häiriötön tila.

Ilmoittajansuojeludirektiivi (ns. whistleblowing-direktiivi)

Tavoitteena on, että ilmoittaja, joka työnsä yhteydessä havaitsee tai epäilee lain tai yleisen edun vastaista toimintaa, voi tehdä ilmoituksen luottamuksellisesti ja turvallisesti, ilman pelkoa vastatoimista.

Tee ilmoitus joko sähköpostitse osoitteeseen tietosuojavastaava@mielen.fi tai tuo paperinen ilmoitus toimiston lukittuun postilaatikkoon osoitteessa Åkerlundinkatu 2 A, 4. kerros.

Paperisen ilmoituksen voit tehdä nimettömänä. Lähtökohtaisesti ilmoitukset tehdään kuitenkin nimellä. Kaikki ilmoitukset kirjataan ja käsitellään. Saat ilmoituksestasi vastaanottoilmoituksen 7 päivän kuluessa ja viimeistään 3 kk kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta saat tiedon siitä, mitä toimenpiteitä ilmoituksen perusteella toteutetaan. Ilmoitusten vastaanottajia ovat tietosuojavastaava. [Ilmoittajansuojelu- Whistleblowing -direktiivi](#)

3.11 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla rekrytoidessa. Pyritään tarjoamaan työntekijälle hyvä ja joustava työympäristö ja mahdollisuus toteuttaa sosiaalihuollon työtä eettisesti ja asiakaslähtöisesti. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden. Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. On otettava huomioon, kuinka työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä tuotettavan palvelun palvelukuvauksen mukaisesti.

Aktiivinen yhteistyö korkeakoulujen kanssa voi helpottaa henkilöstön saatavuutta. Tämä tarkoittaa, että yksikössä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin.

3.12 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden alojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Jos asiakas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat asiakkaan tuen tarpeita vastaavat palvelut.

3.13 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ovat joko omat tai vuokratut. Kiinteistön ylläpidosta sekä turvallisuuspalveluista vastaa kiinteistön omistaja. Toimitiloissa ilmenevistä korjaus- tai huoltotarpeista henkilöstö ilmoittaa vastaavalle koordinaattorille ja työ tilataan kiinteistöltä tai ulkopuoliselta taholta tilanteen mukaan.

Yksikön toimitilat on suunniteltu ja kalustettu työpajatoimintaan/ryhmätoimintaan soveltuviksi. Tiloissa on sosiaalitilat asiakkaille ja henkilöstölle. Toimipisteessä on puun yms. työstössä käytettäviä koneita ja laitteita, joiden käyttö edellyttää niitä käyttävältä henkilöstöltä laitteiden käytön ja työturvallisuusmääräysten osaamista. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Henkilöstö ja asiakkaat käyttävät asianmukaisia henkilönsuojaimia terveys- tai turvallisuusriskiltä suojautuakseen. Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle havaitsemansa epäkohdat tai vaaratekijät työskentely-ympäristöissä ja havaintotilanteessa puuttuvat tilanteeseen välittömästi. Asiakkaat käyttävät koneita ja laitteita vain henkilöstön läsnä ollessa ja riittävän perehdytyksen jälkeen.

Toimipisteisiin on laadittu turvallisuusohje, jossa on kuvattu kunkin toiminnan turvallisuuteen liittyvät tekijät ja toimintatavat. Työ- ja ryhmävalmentajan sekä yksilövalmentajan tehtävänä on vastata arjen turvallisuuden tarkkailusta ja yhdessä esihenkilön kanssa pitää yksikön turvallisuusasiat ajan tasalla. Esihenkilö osallistuu yksikön turvallisuuden kartoittamiseen mm. osallistumalla yksikön sisäiseen palotarkastukseen.

Jokaisen pajan kemikaaliluettelo päivitetään säännöllisesti työvalmentajan / ryhmävalmentajan toimesta ja ne kerätään yhdistyksen yhteiseen Ekokompassi -järjestelmään kerran vuodessa. Käytettävien kemikaalien määrä ja laatu pyritään pitämään mahdollisuuksien mukaan samana, jotta pajan kemikaaliluettelon päivittäminen olisi sujuvaa.

Yksikössä on Verisuren vartiointipalvelut käytössä. Henkilöstöllä on yhteinen koodi, jolla yksikön hälytysjärjestelmän suojaus aktivoidaan ja poistetaan käytöstä. Tulevaisuudessa tullaan siirtymään henkilökohtaisiin koodeihin toimitilojen käyttöturvallisuuden lisäämiseksi.

3.14 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Työpajoilla otetaan käyttöön Hilikka 9/2026, mikä on kantayhteensopiva ja rekisterinkäyttöoikeusyhteensopiva järjestelmä. Työpajan henkilöstöä on koulutettu järjestelmän käyttöön ja henkilöstön tueksi on laadittu järjestelmätoimittajan yleisten käyttöohjeiden lisäksi sisäisiä ohjeita. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialue on toimittanut ohjeistuksia kirjaamisen tueksi. Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tietojärjestelmän käyttöön.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa yhdistyksen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Yhdistyksen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus vuosittain.

Tietoturvasuunnitelma

Mielen ry on sosiaalipalvelujen tuottajana laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Mielen ry:n prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 6.10.2021 ja sitä on päivitetty viimeksi 18.8.2026.

Tietojärjestelmien poikkeamien hallinta, häiriötilanteet ja raportointi (Asiakastietolaki 90 §)

1. Poikkeamien ja häiriöiden havaitseminen ja sisäinen ilmoitusmenettely

Jatkuva valvonta: Henkilöstö seuraa asiakastietojärjestelmän (esim. potilas-/asiakastietojärjestelmä) ja siihen liittyvien tietoverkkojen toimivuutta päivittäisessä työssä.

Havaitseminen: Järjestelmävirheeksi tai tietoturvahäiriöksi tunnistetaan tilanne, jossa järjestelmän olennaiset vaatimukset (kuten tietoturva, käytettävyys tai tietojen oikeellisuus) vaarantuvat tai estyvät.

Sisäinen raportointi: Työntekijä, joka havaitsee poikkeaman tai häiriön, tekee siitä välittömästi ilmoituksen yksikön esihenkilölle tai nimetylle tietoturva-/järjestelmävastaavalle.

Yhteys järjestelmätoimittajaan: Yksikön vastuhenkilö ilmoittaa merkittävästä poikkeamasta tai tietoverkkohäiriöstä viipymättä kyseisen järjestelmän tuottajalle tai valmistajalle.

2. Viranomaisilmoitukset ja lakisääteinen raportointi (Asiakastietolaki 90 §)

Kynnsarvon arviointi: Jos poikkeama tai tietoverkkohäiriö on merkittävä – eli se vaarantaa tai voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuuden, sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnan tai tietoturvan – käynnistetään lakisääteinen viranomaisraportointi.

Ilmoitus Valviralle: Palvelunantaja tekee viipymättä virallisen poikkeamailmoituksen sähköisesti [Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle](#).

Muut viranomaistahot: Jos kyseessä on kyberhyökkäys tai tietomurto, ilmoitus tehdään myös [Liikenne- ja viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskukselle](#). Mikäli poikkeamaan liittyy tietosuojaloukkaus (henkilötietojen vaarantuminen), ilmoitus tehdään [Tietosuojavaltuutetun toimistolle](#) 72 tunnin kuluessa.

Tietojen päivittäminen: Raportoinnista vastaava henkilö toimittaa viranomaisille täydentäviä tietoja ja päivitetyn tilannekuvan, mikäli häiriötilanteen kesto pitkittyy tai siitä saadaan uutta merkittävää tietoa.

3. Omavalvonnalliset toimet häiriötilanteen aikana

Toiminnan jatkuvuuden turvaaminen: Häiriötilanteen ajaksi otetaan välittömästi käyttöön yksikön erilliset jatkuvuus- ja varautumissuunnitelmat.

Varajärjestelyt ja manuaalinen toiminta: Jos tietojärjestelmä on kokonaan tai osittain poissa käytöstä, siirrytään käyttämään hyväksytyjä varamenetelmiä (esimerkiksi paperisia/manuaalisia potilas- ja asiakaskirjauksia sekä erillisiä lääkehoidon tarkistuslistoja).

Tiedonsaannin varmistaminen: Kriittiset tiedot (kuten ajantasainen lääkitys ja allergiat) varmistetaan vaihtoehtoisista lähteistä tai suoraan asiakkaalta/potilaalta/omaiselta, jos Kanta-palvelujen tai oman järjestelmän käyttö on estynyt ja se on työssä tarpeellinen tieto.

Kesto ja seuranta: Omavalvonnallisia suojatoimia ja varajärjestelyjä ylläpidetään aktiivisesti koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan. Tilannetta ja asiakasturvallisuutta arvioidaan yksikössä useita kertoja päivässä häiriön laajuuden mukaan.

4. Toimet häiriötilanteen päättymisen jälkeen

Jälkikirjaukset: Järjestelmän palattua normaaliin toimintatilaan, kaikki katkoksen aikana manuaalisesti tehdyt kirjaukset viedään asiakas- tai potilastietojärjestelmään viipymättä ja takautuvasti ohjeiden mukaisesti.

Jälkipuinti ja arviointi: Häiriön päätyttyä yksikön johto ja järjestelmätoimittaja analysoivat poikkeaman juurisyyn, sen vaikutukset asiakasturvallisuuteen sekä omavalvonnallisten toimien toimivuuden.

Suunnitelmien päivitys: Havaittujen kehityskohteiden perusteella tätä omavalvontasuunnitelmaa ja yksikön varautumisohjeita päivitetään vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi jatkossa.

3.15 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta

Asiakastietolainmukainen johtaja työpajoilla on: palvelupäällikkö Hanna Åby, hanna.aby@mielen.fi

Palveluntuottajan tietosuojavastaava/varavastaava: Eija Jokinen/varavastaava tietosuoja@mielen.fi

Palveluntuottajan tietoturvavastaava: palvelupäällikkö Hanna Åby, hanna.aby@mielen.fi

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakas- tai hoitosuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja. Asiakastiedon 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 työtehtävän mukaan asiakastyön kirjaamiseen joko esihenkilö, yksilövalmentaja tai työ- ja ryhmävalmentaja. Työntekijän käyttöoikeudet

asiakastietojärjestelmässä (Walmu, Wilma ja Hilkka) määritellään työtehtäviin perustuen. Oikeuksien ajankohtaisuutta valvotaan.

Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksessa salassapitositoumuksen. Jokainen työntekijä käy vuosittain erilliset tietosuojakoulutukset Navisec -koulutuslustoilla. Tietoturvaohjeistus löytyy Henkilöstön SharePoint kansioista tietosuoja ja tietoturva.

Mielen ry on käsittelijän roolissa asiakastiedon osalta tuottaessaan palvelua Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Sosiaalipalvelun asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voi pyytää sähköisellä tietopyyntölomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. [Pirha - tietopyynnöt](#)

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäytöstä. [Pirha - lokitiedot](#)

Asiakastyön kirjaaminen

Osana perehdytystä jokaisen työntekijän tulee tutustua:

- Kanta -palvelujen käsikirjaan Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille
- Kirjaamiseen monialaisessa yhteistyössä-oppaaseen Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä - Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä
- Lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokouluun. Todistus koulutuksesta toimitetaan esihenkilölle.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palveluntuottaja on ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskevat esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet: lainmukaisuus ja läpinäkyvyys, tietojen minimointi ja täsmällisyys sekä käyttötarkoitussidonnaisuus. Sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määritelty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

3.16 Lääkehoitosuunnitelma

Ei koske yksikköä.

3.17 Lääkinnälliset laitteet

Sydäniskuri löytyy Kalevantie 1, vastuu laitteesta vastaavalla koordinaattorilla.
Ei muita lääkinällisiä laitteita.

3.18 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Yksikössä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia valtakunnallisia ja Pirkanmaan taseisia ohjeistuksia infektioiden torjunnasta. Pirkanmaan hyvinvointialue ohjaaja tukee tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden, ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilöstön saatavilla.

Tartuntatautilanteen mukaisesti, henkilökuntaa voidaan esim. opastaa hyvästä käsihygieniasta ja henkilöstö edelleen opastaa palvelun asiakkaita. Käsidesejä hankitaan tarvittaessa toimipisteisiin. Tarvittaessa sekä henkilöstö että asiakkaat käyttävät suunäsuojia. Pöytäpinnat ja työskentelypisteet siistitään tehostetusti tarvittaessa. Lisäksi huolehditaan tietokonenäppäinten ja puhelinten puhdistuksesta niille tarkoitetuilla desinfiointiliinoilla.

Toimitilojen yleistä siisteyttä ja hygieniatasoa pidetään yllä huolehtimalla perussiivouksesta omana toimintana. Keittiöryhmissä henkilöstöltä edellytetään riittävää elintarvikehygienian osaamista. Kahvila Paulikissa on laadittu erillinen keittiön omavalvontasuunnitelma.

Taulukko 1: Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: matala, keskisuuri, korkea	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Koneiden ja laitteiden käytöstä aiheutuvat tapaturmariskit	matala	Perehdytys, konekohtaiset käyttöohjeet, henkilöstön valvonta, suojavarusteiden käyttö, työturvallisuuskoulutukset.
Puutteellinen perehdytys tai valvonta koneiden käytössä	matala	Perehdytysuunnitelma, osaamisen varmistaminen, työnopastus, säännöllinen seuranta.
Työympäristössä havaitut vaaratekijät ja läheltä piti -tilanteet	matala	Turvallisuuskävelyt, vaarailmoitukset, poikkeamien käsittely ja korjaavat toimenpiteet.
Uhka- ja väkivaltatilanteet asiakkaiden kanssa	keskisuuri	Riskinarviointi, työparityöskentely, henkilöstön koulutus, poistumisreitit, uhkatilanneraportointi.
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu, syrjintä tai itsemääräämisoikeuden vaarantuminen	matala	Eettinen ohjeistus, henkilöstön koulutus, palautekanavat, epäkohtailmoitusten käsittely.
Asiakkaan palvelutarpeen tai oikeuksien puutteellinen huomioiminen.	matala	Asiakassuunnitelmien seuranta, moniammatillinen yhteistyö, asiakkaan osallistaminen palvelun suunnitteluun.
Henkilöstön osaamisen puutteet.	matala	Perehdytys, täydennyskoulutukset, kehityskeskustelut ja osaamisen seuranta.
Riittämätön henkilöstömäärä suhteessa asiakasmäärään.	matala	Henkilöstöresurssien seuranta, sijaisjärjestelyt, työtehtävien priorisointi.
Henkilöstön puutteellinen perehdytys tai täydennyskoulutus	matala	Perehdytysohjelma, vuosittaiset koulutussuunnitelmat, osaamisen dokumentointi.
Asiakastietojen virheellinen käsittely.	matala	Tietosuojakoulutukset, käyttöoikeuksien hallinta, salassapitositoumukset, lokiseuranta.
Tietojärjestelmien häiriöt ja käyttökatkokset.	matala	Varajärjestelyt, manuaalinen kirjaaminen, jatkuvuus- ja varautumissuunnitelmat.
Tietoturvaloukkaukset, tietomurrot ja virheelliset käyttöoikeudet.	matala	Käyttöoikeuksien hallinta, tietoturvaohjeet, tietoturvakoulutukset, poikkeamien raportointi.
Ulkopuolisten henkilöiden pääsy tiloihin keskeisen sijainnin ja avoimien ovien vuoksi.	keskisuuri	Kulunvalvonta, hälytysjärjestelmät, henkilöstön valppaus, ovien lukituskäytännöt.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Johdon 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. Heillä on myös päävastuu

myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Yhdistyksessä on käytössä yksiköiden pelastussuunnitelmat, työsuojelun toimintaohjelma, uhkaavien tilanteiden raportointi, työterveyshuollon suunnitelma, yksiköiden toiminta ja työohjeet, järjestyssäännöt, opasteet ja merkinnät. Yhdistyksessä ja yksiköittäin tehdään vuosittaiset (ja tarpeen mukaan useamminkin) riskien kartoitukset, arvioinnit, suunnitelmat ja seurannat. Työturvallisuutta käsitellään työryhmissä vuosittain. Vuosikelloon sovittu käsittelyajankohta on lokakuu. Yhdistyksessä kokoontuu säännöllisesti työsuojelu- ja yhteistoimintatyöryhmä n. 4 kertaa vuodessa.

4.1 Riskinhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskinhallinnan vastuut

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskinhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaalihuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden saaman palvelun turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Palvelupäällikkö ja esihenkilö vastaavat toimintojen riskinhallinnasta. Riskinhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskinhallinta on organisoitu yksikössä seuraavasti:

Esihenkilöt laativat henkilöstönsä kanssa arvioinnin oman yksikön riskeistä.

Esihenkilö raportoi arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen, eli palvelupäällikölle.

Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuojaja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai ”läheltä piti”-tapahtumasta kirjataan poikkeamailmoitus. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä ja jatko lähettää ilmoitukset oikealle taholle pitäen palvelupäällikön viestiketjuissa mukana.

Palvelupäällikkö seuraa ilmoituksia ja ilmoitukset käydään läpi yhdessä esihenkilöiden kanssa kerran kuukaudessa. Palvelupäällikkö raportoivat ilmiöt toiminnanjohtajalle.

Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen. [Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus](#)

1. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka voi vaarantaa asiakasturvallisuuden tai sosiaalihuollon toteutumisen.
2. Ilmoitus tehdään esihenkilölle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoittaja tekee kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asiakasta.
3. Ilmoituksen saatuaan esihenkilö:
 - arvioi tilanteen ja ryhtyy välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi
 - huolehtii asian käsittelystä osana omavalvontaa
 - on yhteydessä palvelupäällikköön
 Mikäli epäkohdan korjaaminen edellyttää laajempia toimenpiteitä tai omavalvonnalliset keinot eivät ole riittäviä, asiasta ilmoitetaan viivytyksettä palvelunjärjestäjälle.
4. Ilmoituksen tehneellä työntekijällä:
 - on oikeus saada tieto siitä, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen takia on ryhdytty
 - ei saa aiheutua kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi
5. Ilmoittaminen valvontaviranomaiselle: Mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle
6. Epäkohtailmoituksia, niiden käsittelyä ja vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen:
 - seurataan säännöllisesti osana yksikön omavalvontaa
 - hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja riskienhallinnassa

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien tunnistaminen on läsnä arjen työssä. Jokainen työntekijä pitää mielessä turvallisuuden, sekä henkilökunnan että asiakkaiden näkökulmasta ja tuo havainnot avoimesti esiin.

Jatkuvan havainnoinnin aiheita ovat mm.

- henkilöstömitoitus suhteessa asiakasmäärään
- tilat ja niiden käyttö
- tilanteet, joissa joutuu työskentelemään yksin asiakkaan kanssa
- tietoturva-asiat, mihin kirjataan ja mitä
- tiedonkulku työntekijältä toiselle
- päihdekäyttö, huomioiden myös muut

- ulkopuoliset ihmiset, esim. yksikön keskeinen sijainti, ovien auki ollessa kuka vain voi poiketa sisään

Ennalta-arvaamattomien asiakkaiden kohdalla työntekijä tekee ennen tapaamista arvioinnin työturvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Arvioinnin perusteella asiakas palvellaan turvallisissa tiloissa työparin kanssa. Mikäli tapaamisen aikana asiakkaan käyttäytyminen muuttuu uhkaavaksi, työntekijän tulee poistua tiloista ja hälyttää paikalle apua. Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan vakavasti myös suullisesti, puhelimitse tai sähköisesti (sähköposti) tulevat uhkaukset. Kaikista uhkaavista tilanteista, myös suullisesti tehdyistä uhkauksista tulee aina tehdä poikkeamailmoitus. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus.

Huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista ja tarvittavasta täydennyskoulutuksesta. EA-koulutukset päivitetään säännöllisesti asiaan kuuluvien ohjeitten mukaan. Tietojen käsittelystä, säilytyksestä, arkistoinnista ja hävittämisestä on olemassa lainmukainen ohjeistus. Noudatamme GDPR tietoturvan mukaisia ohjeistuksia. Epäkohdat käsitellään aina yksikössä, sekä tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa. Asia tuodaan tarvittaessa välittömästi esille esihenkilölle tai se tuodaan yksikössä yhteiseen palaveriin.

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

Yhdistyksellä on käytössä väkivalta- ja uhkatilanteen raportti, jolla työntekijä ilmoittaa asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön havainnot ja tapahtumat. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin epäkohtiin on omat ilmoitusmenettelyt.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa yhdistyksen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä yksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan.

Yksikön esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä yksikön työntekijöitä, mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto (valtioneuvosto.fi) ohjeen mukaisesti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Esihenkilöt seuraavat toimintaympäristön tilannetta jatkuvasti ja seuranta on osa arkipäiväistä toimintaa riskien muuttuvan luonteen vuoksi. Tämä sisältää säännölliset riskikartoitukset, joiden avulla arvioidaan riskienhallinnan tehokkuutta ja tunnistetaan mahdolliset parannuskohteet.

Riskienhallinnan raportointi

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään avoimesti ja reflektoiden työyksikössä.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi järjestetään säännöllistä koulutusta ja perehdytystä. Kaikki työntekijät saavat koulutusta riskienhallintakäytännöistä, hygieniasta, infektioiden torjunnasta ja vaaratilanteiden raportoinnista. Lisäksi henkilöstö osallistuu jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen, mikä parantaa heidän valmiuksiaan tunnistaa ja hallita riskejä tehokkaasti.

Poikkeamailmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon ja tehdä kiireelliset toimenpiteet. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa.

Johtoryhmä vastaa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta, sosiaali- ja terveysalan sekä pelastusalan lainsäädännön mukaisesta turvallisuudesta ja varautumisesta. Toiminnanjohtaja yhdessä työsuojelutoimikunnan ja johtoryhmän kanssa vastaavat turvallisuuden ja varautumisen suunnittelun toimeenpanosta. Yksikkötasolla palvelupäällikkö ja vastaava koordinaattori vastaavat arjen käytänteiden jatkuvuudessa poikkeustilanteissa esim. sairastumistapauksissa.

Yksikössä kannustetaan henkilöstöä valppauteen varautumisenkin osalta. Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu yksikön henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi osallisuutta tukevien palveluiden arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään yksikön vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Esihenkilö ja palvelupäällikkö huolehtivat ja varmistavat, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yksikön arjessa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnassa on todettu kehittämistarpeina yksikön sisäisen yhteistyön tiivistäminen ja toipumisorientaation juurruttaminen arkeen. Teemme kehittämistyötä arjessa saadun palautteen perusteella.

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

Suunnitelmana on henkilökuntaa yhä enemmän omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista tarkastellaan jatkossa 4 kuukauden välein joka vuoden huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa yhdistyksen omavalvontaohjelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmassa on mukana seuranta, johon kirjataan neljän kuukauden aikana tapahtuneita asioista: osallisuudesta, asiakastyytyväisyydestä, mahdollisista laatupoikkeamista, henkilöstönäkökulmasta sekä muista mahdollisista asioista.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelupäällikkö.

Tampereella 1.9.2026

Hanna Åby

Hanna Åby, palvelupäällikkö