



Oma- valvontasuunnitelma

Mielipaikka, Kakspy ry



Sisällysluettelo

1	Lukijalle	5
2	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	6
2.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	6
2.2	Palveluyksikön perustiedot.....	6
2.3	Palvelut	7
2.3.1	Sosiaalihuollon päivätoiminta	7
2.3.2	Sosiaalihuollon työtoiminta	8
2.3.3	Kuntouttava työtoiminta	9
2.3.4	Hoidollinen ryhmäpalvelu, yksityinen terveysterveystoiminta	11
2.4	Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot	12
2.5	Päiväys.....	14
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	15
4	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	17
4.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	17
4.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	19
4.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
4.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	21

4.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	23
4.3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	23
4.3.2	Toimitilat ja välineet	26
4.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	27
4.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	31
4.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	33
4.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	34
4.3.7	Lääkinnälliset laitteet.....	36
4.3.8	Turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta	36
4.4	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	39
4.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	45
	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	57
4.6	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	57
4.7	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	62
4.8	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	62
4.9	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	63
5	Omavalvonnan seuranta ja raportointi	65

5.1	Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	65
5.2	Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	66

1 Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja mahdollisen 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 riittävyttä.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Keskeiset lähteet:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:

https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf

- Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

2 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kakspy ry

Y-tunnus 1494267-2

Mielipaikka OID-koodi 1.2.246.10.14942672.10.11

Hoidollinen ryhmäpalvelu OID-koodi 1.2.246.10.14942672.10.17

Kakspy ry Kymenlaaksonkatu 20 D 48100 Kotka

kakspy@kakspy.com, p. 040 7103205

2.2 Palveluyksikön perustiedot

Mielipaikka

Koulukatu 10B, 48100 Kotka

mielipaikka@kakspy.com, p. 040 7103231

palveluesihenkilö Milla Falck, Kakspy ry

milla.falck@kakspy.com, p. 040 7103221

Työ- ja päivätoiminta

vastuuhenkilö Milla Falck, Kakspy ry

milla.falck@kakspy.com, p. 040 7103211

Kuntouttava työtoiminta

vastuuhenkilö Milla Falck, Kakspy ry

milla.falck@kakspy.com, p. 040 7103211

Hoidollinen ryhmäpalvelu, yksityinen terveysterveyspalvelu

vastuuhenkilö, psykiatrian erikoislääkäri Henno Ligi

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, p. 040 7103253

vastaava sairaanhoitaja Janni Blomfelt, Kakspy ry

janni.blomfelt@kakspy.com, p. 040 7103253

2.3 Palvelut

2.3.1 Sosiaalihuollon päivätoiminta

Päivätoiminnalla tuetaan itsenäisessä elämässä suoriutumista, sekä edistetään osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Päivätoiminnan tavoitteina voi olla esimerkiksi elämänlaadun parantaminen ja psyykkisten vaikeuksien ennaltaehkäisy. Toiminnassa pyritään vahvistamaan erityisesti niitä taitoja, joita asiakkaat tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Päivätoiminnassa huomioidaan ja tuetaan asiakkaiden yksilöllisiä voimavaroja, sekä pyritään lisäämään asiakkaiden kontakteja kodin ulkopuolella.

Päivätoimintaa tuotetaan läsnäpalveluna Mielipaikassa, os. Koulukatu 10 B, 48100 Kotka.

Pääosin päivätoiminta on ryhmämuotoista palvelua, mutta palvelu suunnitellaan aina yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähteväksi. Ryhmämuotoista toimintaa voi olla esim. ruokaryhmä, käden taidot -ryhmä ja musiikkiryhmä. Ryhmiä kehitetään asiakastarpeiden ja -toiveiden mukaan.

Päivätoiminnan perusteena on sosiaalihuollon asiakkuus, sekä palvelutarpeen arviointi, jossa todetaan, että asiakas hyötyy palvelusta. Päivätoiminnan palvelu myönnetään kehitysvammalain (519/1977), sosiaalihuoltolain (710/1982) tai vammaispalvelulain (675/2023) perusteella.

Mielipaikassa tuotettavat päivätoiminnan palveluluokat ovat palvelukuvauksen mukaisesti:

- Päivätoiminta, SHL, kevyt tuki
- Päivätoiminta SHL, tuettu
- Päivätoiminta SHL, vahva tuki
- Päivätoiminta VPL, kevyt tuki

Palveluun ohjaavana tahona toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalityö, asiakkaalle tehtävän palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman mukaisesti. Palvelu perustuu palvelukuvaukseen, jonka Kymenlaakson hyvinvointialue on palveluun määrittänyt.

Palvelukuvaus on asiakkaiden saatavilla Mielipaikan ilmoitustaululla.

Soteri-rekisteri 2026: työ- ja päivätoiminta yhteensä: 45 asiakaspaikkaa (sis. 5 vammaisten työ- ja päivätoiminta, 35 mielenterveys- ja 5 päihdeasiakkaiden työ- ja päivätoiminta)

2.3.2 Sosiaalihuollon työtoiminta

Sosiaalihuoltolain mukaisen työtoiminnan asiakkaat ohjautuvat palveluihin työikäisten palvelujen kautta. Sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta on toimintakykyä ylläpitävää ja sitä edistävää toimintaa. Työtoiminnalla tuetaan työelämätaitojen ja työssäkäynnin harjoittelemista sekä arjen struktuurin säännöllisyyttä. Asiakkaiden arjenhallinnassa voi olla haasteita, joihin pyritään vastaamaan osittain työtoiminnalla.

Osalla asiakkaista voi tavoitteena olla mahdollinen siirtyminen avoimille työmarkkinoille. Tämä huomioidaan työtoiminnan sisällön suunnittelussa ja asiakaskohtaisten tavoitteiden asettamisessa. Sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta on asiakkaalle maksuton palvelu kuljetusta ja aterioita lukuun ottamatta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992).

Mielipaikassa tuotettavat työtoiminnan palveluluokat ovat palvelukuvauksen mukaisesti:

- Työtoiminta SHL, kevyt tuki
- Työtoiminta SHL, tuettu

Työtoimintaa toteutetaan läsnäpalveluna Mielipaikassa, jossa työtehtävinä voivat olla mm. avustavat asiointitehtävät, keittiö- ja kahvilatehtävät, siistimiseen ja puhtaanapitoon liittyvät tehtävät, avustavat tehtävät kohtaamispaikassa ja mediatuotantoon painottuvat työtehtävät. Jokaisen asiakkaan kanssa pyritään löytämään ja räätälöimään hänen toiveitaan ja voimavarojaan tukevia työtoiminnan tehtäviä ja työtehtävien valikoimaa kehitetään yhteistyössä asiakastarpeiden mukaan. Mielipaikassa on työtoiminnan asiakkaiden käytettävissä lukolliset lokerikot henkilökohtaisille tavaroille eteistiloissa. Työtoiminnan asiakkailta on palvelukuvauksen mukaan mahdollisuus ruokailla toimipisteessä, ja se järjestetään, jos tarve syntyy. Tämä kerrotaan asiakkaalle hänen ohjautuessaan palveluun. Tällä hetkellä Mielipaikassa ei ole ruokailumahdollisuutta käyttäviä asiakkaita.

Palveluun ohjaavana tahona toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalityö, asiakkaalle tehtävän palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman mukaan. Palvelu perustuu palvelukuvaukseen, jonka Kymenlaakson hyvinvointialue on palveluun määrittänyt. Palvelukuvaus on asiakkaiden saatavilla Mielipaikan ilmoitustaululla.

Soteri-rekisteri 2026: työ- ja päivätoiminta yhteensä: 45 asiakaspaikkaa (sis. 5 vammaisten työ- ja päivätoiminta, 35 mielenterveys- ja 5 päihdeasiakkaiden työ- ja päivätoiminta)

2.3.3 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille henkilöille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Kuntouttavan työtoiminnan laissa säädetään siitä, kenelle aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma laaditaan ja kenelle kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään. Henkilöt, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä rajoitusten vuoksi pysty työllistymään avoimille työmarkkinoille tai osallistumaan Etelä-Kymenlaakson työelämäpalveluihin, voivat olla kuntouttavan työtoiminnan asiakkaina. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan sekä työ- ja toimintakyvyn parantaminen siten, että asiakas voi osallistua julkisiin TE-palveluihin, työhön tai koulutukseen. Tavoitteena on, että asiakkaan kokonaistilanne kohenee ja hänellä on jakson päättyessä toteuttamiskelpoinen jatkosuunnitelma.

Kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan läsnäpalveluna Mielipaikassa. Kunnossapitotiimin osalta työn ”tukikohtana” toimii Mielipaikka, mutta kunnossapidon tehtävät sisältävät myös liikkuvaa työtä. Muita kuntouttavan työtoiminnan työtehtäviä Mielipaikassa ovat mm. siistimistehtävät, keittiö- ja kahvilatyöt, avustavat tehtävät kohtaamispaikassa, avustavat toimistotehtävät, kiinteistönhoidolliset tehtävät ja erilaiset mediaan liittyvät työtehtävät (Lokkimedia). Työtehtäviä räätälöidään asiakkaan tarpeista ja tavoitteista lähteviksi. Mielipaikassa on kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden käytettävissä lukolliset lokerikot henkilökohtaisille tavaroille eteistiloissa.

Palveluun ohjaavana tahona toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen työelämäpalveluiden sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja ja se perustuu palvelukuvaukseen, jonka Kymenlaakson hyvinvointialue on palveluun määrittänyt. Palvelukuvaus on nähtävillä Mieli-paikan ilmoitustaululla.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelu perustuu seuraaviin lakeihin:

- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001 / 189
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000 / 812
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011 / 922
- Sosiaalihuoltolaki 2014 / 1301

Mielipaikassa tuotettavat kuntouttavan työtoiminnan palveluluokat ovat:

- Kuntouttava työtoiminta 2.
- Kuntouttava työtoiminta 3.

Soteri-rekisteri v.2026: kuntouttava työtoiminta yhteensä: 35 asiakaspaikkaa

2.3.4 Hoidollinen ryhmäpalvelu, yksityinen terveysterveyspalvelu

Hoidollinen ryhmäpalvelu perustuu lakiin yksityisestä terveydenhuollosta (YTL, 152/1990) ja hoidolliset ryhmät ovat tarkoitettu mielenterveys- ja päihdetoipujille, joilla on pitkäaikainen psyykkinen ja/tai päihdesairaus. Ryhmähoidon tarkoituksena on vastata toipujien jatkohoidosta erikoissairaanhoidon tai akuutin hoidon jälkeen. Tavoitteena on ryhmämuotoisen toiminnan avulla ylläpitää ja edistää toipujan psyykkistä hyvinvointia. Ryhmien sisältö suunnitellaan yhdessä ryhmäläisten kanssa niin, että se on asiakkaiden toipumista tukevaa, ja jokaisella asiakkaalla on oma hoito- ja kuntoutumissuunnitelma, hoito tapahtuu ryhmämuotoisena. Hoidollisia ryhmiä tuotetaan läsnäpalveluna Mielipaikassa.

Hoidollinen ryhmäpalvelu perustuu Kymenlaakson hyvinvointialueen ja Kakspy ry:n väliseen sopimukseen, ja palvelua ohjaa palvelukuvaus. Ohjautuminen ryhmämuotoiseen hoitoon tapahtuu psykiatrian poliklinikalta hoitavan tahon ja Mielipaikan yhteistyönä.

Hoidollisia ryhmiä v. 2026 on yht. 10 eri ryhmää ja ryhmissä asiakkaita on n. 8–10 hlöä/ryhmä, yht. 80–100 hlöä.

Soteri-rekisteri v. 2026: asiakasmäärät yhteensä: max. 100 asiakaspaikkaa.

Hoidollisen ryhmäpalvelun vastaavana henkilönä toimii terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 2 §:ssä tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla, ottaen huomioon toiminnan laajuus ja siinä tarjottavat palvelut, on tehtävän menestykselliseen hoitamiseen soveltuva koulutus ja riittävä käytännön kokemus. Hoidollisen ryhmäpalvelun vastuuhenkilönä Mielipaikassa toimii psykiatrian erikoislääkäri.

Mielipaikan kaikkia sosiaali- ja terveysterveyspalveluja tuotetaan Kymenlaakson hyvinvointialueelle palveluntilaajan kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti. Emme tarjoa palveluja yksityisasiakkaille, eikä toiminnassa ole alihankkijoita.

2.4 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot

Kakspy ry on kotkalainen voittoa tavoittelematon yhteisö, jonka alaisuudessa palveluyksikkö Mielipaikka toimii. Kakspy ry ja Mielipaikka työskentelevät mielenterveys ja päihdeongelmia kohdanneiden, osatyökykyisten ja muiden erityistä tukevia tarvitsevien henkilöiden sekä heidän läheistensä psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Kakspy-konsernin ja osalta Mielipaikan yhteinen visio on: ”Kakspy on hyvän mielen ja toipumisen suunnannäyttäjät”. Pyrimme toimimaan luovasti ja suunnitelmallisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä heidän läheistensä hyvinvoinnin edistämiseksi aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteiskuntaan.

Käytännössä tavoitteena on ylläpitää toivon näkökulma työhön niin, että haasteista ja ongelmista huolimatta jokaisella asiakkaalla on voimavaroja ja vahvuuksia, joita meidän tulee yhdessä löytää ja edistää, sekä uskoa muutoksen mahdollisuuksiin sairaudesta tai ongelmista huolimatta. Lisäksi pyrimme vahvasti tukemaan asiakkaidemme osallisuutta palveluissa, sekä laajemmin yhteiskunnassa, sekä tuemme tarvittaessa itsehoidon edellytyksiä. Asiakkaat ovat aktiivisia toimijoita oman palvelun ja tuen suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa, ja heidän itsemääräämisoikeuttaan ja päätöksentekoa tuetaan.



KAKSPYN ARVOT

TOIVEIKKUUS

Vahvuuksien ja voimavarojen etsiminen ja niihin keskittyminen. Myönteisyyttä ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Unelmien ja haaveiden etsiminen ja työskentely itselle mielekkään elämän toteutumiseksi.

Mielipaikassa näitä on pohdittu seuraavasti: tarjotaan asiakkaalle monenlaisia mahdollisuuksia, vertaistukea, kunkin persoonan ja vahvuuksien huomioonottamista ja niiden esiin nostamista, ei tyrmätä haaveita ja toiveita. Luodaan uskoa parempaan, pidetään yllä tsemppaavaa, hyvää henkeä, ja keskitytään hyvään, toki asiakkaan haasteet huomioiden.

OSALLISUUS

Kykyä liittyä toisiin ihmisiin, asioihin ja toimintaan, jonka kokee itselle merkitykselliseksi. Kokemus nähdyn, kuullun ja ymmärretyksen tulemisesta. Mahdollisuus vaikuttaa omassa elämässään ja yhteisöissä ja päättää itselle tärkeistä asioista. Sairaudesta riippumaton osallisuus eli mahdollisuus elää tyydyttävää elämää sairaudesta tai haasteista huolimatta.

Mielipaikassa näitä on pohdittu seuraavasti: muistetaan huomioida myös läheiset, hyväksytään erilaisuus, jokaisella on oikeus olla, asiakkaat otetaan aina mukaan yhteiseen/ toimintojen suunnitteluun ja tekemiseen, jokainen on osana talon yhteisöä taustasta riippumatta, kuullaan toiveita ja ideoita, ei tyrmätä ajatuksia tai ideoita, kysytään aina mitä henkilö haluaa ja toivoo, ei tarjota omia valmiita vastauksia. Otetaan asiakas aina mukaan, kun hänen asioitaan hoidetaan tai selvitellään.

VASTUULLISUUS

Hyvinvointi on toiminnan tavoite ja kaikki toimet tähtäävät siihen. Ammatillisuus ja sen hyödyntäminen hyvinvoinnin edistämisessä. Vastuu itsestä ja toisista sekä ympäristöstä ja yhteiskunnasta.

Mielipaikassa näitä on pohdittu seuraavasti: henkilöstön näkökulmasta toimitaan vastuullisesti ja hoidetaan itselle kuuluvat työtehtävät, kohdataan ja kuullaan tasapuolisesti, puututaan epäasialliseen käytökseen tai -toimintaan, ollaan rehellisiä ja ylläpidetään luottamusta sekä toimitaan hyvien eettisten arvojen mukaisesti. Pidetään yllä riittävää ammattitaitoa, muistetaan että työ on tavoitteellista ja pidetään kiinni lupauksista. Tuodaan oma ammattiosaaminen esille asiakkaan etenemisen tueksi.

2.5 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on 2. versio uudella, valvontalain 27§ edellyttämällä tiedoilla laadittu asiakirja. Se on laadittu 18.2.2026.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään 1x vuodessa tai aina, jos toiminnassa tapahtuu sellaisia muutoksia, jotka vaativat omavalvontasuunnitelman päivittämistä.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Mielipaikan nettisivuilla sähköisesti ja lisäksi se on asiakkaiden saatavilla Mielipaikassa ilmoitustaululla.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Tämä omavalvontasuunnitelma käsittää kaikki Kakspy ry:ssä ja Mielipaikassa tuotettavat sosiaali- ja terveysterveystoimet (sosiaalihuollon työ- ja päivätoiminta, kuntouttava työtoiminta ja hoidolliset ryhmäpalvelut) ja toimii samalla Kakspy ry:n omavalvontaohjelmana, koska sosiaali- ja terveysterveystoimia tuotetaan Kakspy ry:ssä vain Mielipaikan palveluyksikössä. Omavalvonnalla halutaan varmistaa, että tuotettavat palvelut ovat laadukkaita ja toiminta turvallista niin työntekijöille kuin asiakkaille, ja että ne täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja säännösten sekä viranomaisten vaatimukset.

Omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen ovat osaltaan osallistuneet yksikön työntekijät vastuualueidensa mukaisesti. Tavoitteena on tulevaisuudessa, että työntekijöillä on entistä suurempi rooli omavalvonnasta ja sen päivittäisestä omien vastuualueiden mukaan. Omavalvonta perustuu jatkuvaan arviointiin palveluiden prosesseista sekä niiden kehittämisestä. Huomioimme säännöllisesti yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden tarpeita ja keräämme palautetta sisäisesti ja ulkoisesti erillisen arvioinnin vuosikellon mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on avoimesti saatavilla Mielipaikasta asiakkaiden ilmoitustaululta ja se julkaistaan Mielipaikan verkkosivuilla.

Vastuunjako Mielipaikassa jakautuu tuotettavien palveluiden osalta seuraavasti:

- Mielipaikan kokonaisuudesta (sis. kohtaamispaikka ja sosiaalipalvelut) päivittäisjohtamisesta vastaa palveluesihenkilö Milla Falck.
- Hoidollinen ryhmäpalvelu: vastuuhenkilö psykiatrian ell Henno Ligi, lisäksi vastaava sairaanhoitaja Janni Blomfelt
- Työ- ja päivätoiminta: vastuuhenkilö Milla Falck
- Kuntouttava työtoiminta: vastuuhenkilö Milla Falck
- Kakspy ry:n johdon osalta Mielipaikasta vastaa toiminnanjohtaja Milla Falck. Milla Falckin esihenkilönä toimii Kakspy ry:n hallituksen puheenjohtaja Anna Liakka.

Mielipaikan palveluiden vastuhenkilöt vastaavat siitä, että palveluissa prosessit ja asiakasturvallisuus ja muut veloitteet toteutuvat niin, kuin ne lainsäädännössä ja palvelukuvauksessa ovat määriteltyinä. Omavalvontasuunnitelmasta vastaa Mielipaikan palveluesihenkilö, yhteistyössä palveluiden vastuhenkilöiden kanssa ja muutoksista tiedotetaan aina koko työyhteisöä. Omavalvonnan laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä sekä julkaisemisesta ja hyväksynnästä vastaa Mielipaikan palveluesihenkilö Milla Falck.

4 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakas ohjautuu hänelle sovittuun palveluun palveluntilaajan määrittelemän tavan ja sopimuksen mukaisesti. Tässä tulee noudattaa palveluntilaajan kanssa sovittuja menettelytapoja. Yhteydenotto palveluihin tapahtuu aina palveluntilaajan aloitteesta ja yhdessä arvioidaan ns. kolmikantaisesti (asiakas, palveluntilaajan edustaja ja palveluntuottajan eli Mielipaikan edustaja) asiakkaan tilanteeseen soveltuva palvelu, sen sisältö ja tavoitteet, kesto sekä arvioinnin ajankohta.

Asiakkaan tullessa palveluun, sovitaan jo ennakkoon vastuutyöntekijä Mielipaikassa sekä yhteistyötahon edustaja, ja miten yhteistyö asiakkaan, Mielipaikan ja tilaajan välillä toteutetaan. Tämä riippuu aina palvelussa määriteltyihin menettelytapoihin.

Mielipaikan keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.):

Taulukko 1. Mielipaikan keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<p>Palvelun kohdentumisen haaste: asiakkaan tarpeiden riittämätön/puutteellinen arviointi, jolloin palvelu ei aina vastaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita.</p> <p>Asiakkaan tilanne voi myös tarpeen arvioinnista huolimatta muuttua nopeastikin (huom! kohderyhmä)</p>	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi heikentää asiakastytyväisyyttä sekä edistää asiakkaan tavoitteita, asiakas ei syystä tai toisesta pysty sitoutumaan palveluun <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa vaaratilanteita 	<p>Riittävät taustatiedot asiakkaasta, eli yhteistyö kolmikantaisesti (asiakas, tilaaja ja Mielipaikan edustaja) sekä jatkuva, säännöllinen seuranta ja arviointi palvelun aikana.</p> <p>Mahdollisten vaaratilanteiden raportointi ja niiden avulla ennaltaehkäisy/riskin hallinta jatkossa.</p>
<p>Asiakkaan terveydentilan tai elämäntilanteen nopeat muutokset</p>	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa asiakkaan kykyyn sitoutua palveluun ja haastaa näin mm. ryhmämuotoisten palveluiden järjestämistä ja toteuttamista suunnitellusti (poissaolot, sitoutumattomuus) <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa vaaratilanteita 	<p>Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut menettelytavat poissaolojen ilmoittamisessa sekä riittävä vuoropuhelu palveluntilaajan kanssa, jos asiakkaan tilanne vaatii arviointia.</p> <p>Asiakkaan kanssa yhteistyö mahdollisimman sujuvaan pääsyyn palveluun.</p> <p>Vaaratilanteiden raportointi ja niiden kautta riskin hallinta tai ennaltaehkäisy.</p>
<p>Epäselvyydet työnjaossa palveluntilaajan ja Mielipaikan kesken</p>	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa asiakkaan sitoutumiseen ja tyytyväisyyteen palvelussa (esim. palvelu ei kohdennu asiakkaan tarpeisiin) <input type="checkbox"/> lisää työntekijän kuormitusta, jos roolijaot ovat epäselvät 	<p>Riittävä yhteydenpito palveluntilaajan kanssa sekä yhteistyön kehittäminen, mm. säännölliset tapaamiset ja selkeys yhteyshenkilöissä.</p>
<p>Henkilöstön riittämättömyys poissaolojen vuoksi ja työvoiman ajoittainen heikko saatavuus</p>	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi hidastaa palveluun pääsyä <input type="checkbox"/> voi estää asiakkaan palvelun saannin 	<p>Ennakointi ja varautuminen poissaoloihin, tarvittavien sijaisten käyttö.</p>

4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

4.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mikäli asiakas on palvelunkäyttäjänä myös Kakspy-konsernin muissa palveluissa (esim. asumispalveluissa) varmistetaan aina, haluaako asiakas yhteydenpidon toimivan toimipisteiden kesken. Eli koska kyseessä on eri palvelu, yhteistyö ja yhteydenpito eivät ole automaatio, vaan asiakas määrittelee sen tason ja antaa siihen luvan halutessaan. Jos asiakas tuo esiin ja toivoo, voidaan pitää esimerkiksi yhteisiä palvelusuunnitelmia, joissa yhdessä sovitaan asiakkaalle sujuva ja tavoitteita vastaava suunnitelma, sekä määritellään yhteydenpitoon liittyvät käytännöt toimipisteiden välillä. Nämä tulee kirjata myös asiakkaan hoito- tai toteuttamissuunnitelmaan.

Monialainen yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan sopimalla yhteisistä toimintamalleista ja käytännöistä osin jo palvelun käynnistämisyksityydessä ja lisäksi erikseen vielä yksittäisissä asiakasohjautumisissa. Näitä voivat olla esimerkiksi yhteydenpidosta sopiminen asiakkuuden aikana, käytännöt asiakaskirjaamisten ja -suunnitelmien saattamisesta palveluntilaajan edustajan tietoon, muu yhteydenpito ja konsultointimahdollisuudet. Asiakkaan tulee olla tietoinen yhteistyön suunnitelmista.

Asiakastiedon siirtoon tulee muutos lähitulevaisuudessa, kun Kakspy-konserni siirtyy sosiaalihuollon asiakastietovaranto (Kanta) käyttöön, jolloin sekä asiakas, että yhteistyötaho ovat saman tiedon äärellä turvallisesti ja tietosuojan mukaisesti. Sitä ennen asiakastiedon siirto tehdään sovituilla tavoilla esim. turvapostin avulla tai asiakastietojärjestelmän sisällä.

Lähimpiä yhteistyötahoja ovat palveluittain seuraavat tahot:

Sosiaalihuollon työ- ja päivätoiminta

- asiakas ja hänen mahdollisesti nimeämät läheiset
- sosiaalityö
- erityisryhmien asumispalvelut
- työ- ja päivätoiminnan yhteyshenkilöt Kymenlaakson hva

Kuntouttava työtoiminta

- asiakas ja hänen mahdollisesti nimeämät läheiset
- työelämäpalvelut (sosiaaliohjaaja ja asiantuntijat)
- yritykset, järjestöt, oppilaitokset
- muut kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajat

Hoidollinen ryhmäpalvelu

- asiakas ja hänen mahdollisesti nimeämät läheiset
- tuettu asuminen
- psykiatrian poliklinikka, Kymenlaakson hyvinvointialue
- psykiatrian erikoislääkäri
- sosiaalityö
- terveysasema

4.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Mielipaikan valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta vastaa palveluyksikön esihenkilö Milla Falck, milla.falck@kakspy.com, p. 040 7103221.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan toimivuus varmistetaan säännöllisesti päivitettävällä erillisellä suunnitelmalla, huomioiden muuttuvat olosuhteet. Henkilöstön kanssa käydään säännöllistä keskustelua suunnitelman sisällöstä ja miten varaudutaan sen mukaisesti arjessa ja huolehditaan palveluiden saatavuus mahdollisimman hyvin myös häiriö- tai poikkeustilanteissa.

Asiakkaiden palveluiden jatkuvuus esimerkiksi henkilöstön sairastumistilanteissa tulee varmistaa. Palveluyksikössä järjestellään paikkaamaan henkilöstövajetta hankkimalla tarvittaessa ulkopuolisia sijaisia, jotka perehdytetään tarvittaessa tehtäviin. Näissä sijaisuuksissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelukuvauksessa määriteltyihin kelpoisuuksiin ja osaamiseen. Sijaisresurssina ovat pääsääntöisesti sosiaali- ja terveysalan opiskelijat, jotka täyttävät Kymenlaakson hyvinvointialueen määrittelemät opintopisterajat (asumispalvelut).

Mikäli poikkeustilanne olisi erityisen kriittinen, palvelut järjestetään ensisijaisesti niille asiakkaille, joilla on kriittisin avuntarve, Mielipaikan näkökulmasta kriittisin palvelun tarve on hoidollisten ryhmien asiakkailta, joiden psyykkisen voinnin hoitovastuu on Mielipaikassa (esim. korona-aikaan muut palvelut olivat suljettu, mutta hoidolliset ryhmät toimivat etäyhteyksien avulla).

Mielipaikalla on lakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus Kymenlaakson hyvinvointialueelle, erilaisista häiriötilanteista, jotka vaikuttavat palvelutuotantoon ja sen jatkuvuuteen. Ilmoitukset lähetetään TIKE@kymenhva.fi osoitteeseen. Esimerkiksi pitkäkestoiset sähkökatkokset, tietojärjestelmäkatkot, lakot ja työtaistelut, suuronnettomuudet sekä muut ulkoiset uhkatekijät. Ilmoituksen tekemisestä vastaa palveluesihenkilö.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.)

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<p>Henkilöstöön liittyvät riskit: Poissaolot ja mahdollinen henkilöstön vaihtuvuus, jotka voivat heikentää resurssien riittävyyttä</p>	<p>Mahdollinen, kohtalainen</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa palvelun jatkuvuuteen tai saatavuuteen <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa palvelujen laatuun sitä heikentävästi 	<p>Pyritään ylläpitämään sijaisjärjestelmää (mm. alan opiskelijat).</p> <p>Ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti työhyvinvointia, jotta minimoidaan henkilöstön vaihtuvuus, mm. huolehditaan riittävästä perehdytyksestä, palautumisesta, selkeistä työnkuvista, avoimesta keskustelukulttuurista, osaamisen tasosta (koulutukset) jne.</p>
<p>Teknologiset riskit, kuten tietojärjestelmien toimintahäiriöt, jolloin tulee asiakastietojen saatavuusongelmat</p> <p>Hybridiuhat</p>	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa palveluiden jatkuvuuteen <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa turvallisuusriskin, jos tietoja ei saatavilla (mm. hoidolliset ryhmät/potilastieto) <input type="checkbox"/> muissa palveluissa estää asiakastietojärjestelmään kirjaamisen, ei kriittistä tietoa asiakkaan terveyden näkökulmasta 	<p>Pyritään kirjaamaan tarvittavat asiakaskertomukset järjestelmään heti toimintahäiriön päätyttyä.</p> <p>Käytetään Kakspyn omaa IT-tukea apuna häiriötilan selvittämisessä.</p> <p>Varmistetaan hoidollisten ryhmien osalta, että kriittinen asiakastieto on saatavilla myös paperiversiona (asiakkaan henkilötiedot ja lääkelista).</p>

Sähkö- ja vesikatkot	<p>Mahdollinen, vähäinen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> □ voi vaikuttaa palveluiden saatavuuteen tai pidempikestoisena keskeyttää palvelun tuottamisen määräaikaisesti 	<p>Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää suunnitelman poikkeusoloihin.</p> <p>Sähkö- ja vesikatkoissa varaudutaan kotivaraan veden osalta niin, että pieni määrä (5 l) vettä on saatavilla Mielipaikasta, mutta sähkö- tai vesikatkon pitkittyessä, palvelutuotanto keskeytetään ja toimintayksikkö suljetaan tilapäisesti.</p>
----------------------	---	---

4.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

4.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Lisätietoa sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Mielipaikassa turvallisuutta ja laatua seurataan, arvioidaan ja kehitetään seuraavin tavoin:

- *Turvallisuus:* palvelut ovat turvallisia asiakkaille. Henkilöstö toimii systemaattisesti turvallisuutta edistäen. Henkilöstön tehtävänä on taata kaikkien psyykinen ja fyysinen turvallinen osallistuminen toimintaan (mm. turvallisen tilan periaatteet) ja varmistaa muu turvallisuus, kuten fyysiset tilat, paloturvallisuus ym.
- *Asiakslähtöisyys:* palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Pyrimme jatkuvasti löytämään asiakkaan vahvuuksia vastaavia palveluja Mielipaikassa (esim. työtoiminnot).

- *Lainmukaisuus:* toiminta noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuoltolakia, vammaispalvelulakia, terveydenhuoltolakia ja mielenterveyslakia.
- *Ammatillisuus ja osaaminen:* henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja osaaminen palveluiden laadukkaaseen toteuttamiseen.
- *Saatavuus ja saavutettavuus:* palvelut ovat asiakkaiden saatavilla ja saavutettavissa ilman kohtuutonta odotusaikaa tai esteitä.
- *Jatkuva parantaminen:* palveluiden laatua kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteen ja arviointien perusteella.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimusten toteutumista valvotaan ja kehitetään seuraavilla toimenpiteillä:

- *Omavalvonta:* palveluntuottaja eli Mielipaikka laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman, jossa kuvataan riskienhallinta, asiakasturvallisuus ja laadunvarmistus.
- *Ulkoiset arvioinnit ja valvonta:* palvelun tilaajan, eli Kymenlaakson hyvinvointialueen ja Aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran suorittamat tarkastukset ja arvioinnit.
- *Asiakaspalaute ja osallistaminen:* asiakkaiden kokemuksia ja toiveita kerätään järjestelmällisesti esimerkiksi kyselyiden ja kehittämispäivien avulla.
- *Henkilöstön koulutus ja kehittäminen:* jatkuva koulutus ja riittävä perehdytys takaavat, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto ja osaaminen.
- *Riskienhallinta ja poikkeamailmoitukset:* mahdolliset vaaratilanteet ja poikkeamat raportoidaan, analysoidaan ja niihin reagoidaan käymällä ne yhteisesti läpi säännöllisesti tiimipalavereissa ja kehittämällä toimintatapoja.

Laadunhallinnan onnistumista arvioidaan seuraavilla työkaluilla ja mittareilla:

- *Asiakastyytyväisyyskyselyt:* Mittaavat palvelun laatua asiakkaiden kokemusten pohjalta. Vähintään 1x vuodessa kaikissa palveluissa, tai palvelukuvauksessa määritellyn syklin mukaan. Lisäksi hyödynnetään sidosryhmäkyselyjä.
- *Reklamaatiot ja palautteet:* Seurataan ja analysoidaan lukumääriä ja sisältöjä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseksi.
- *Toiminnan tulokset ja vaikuttavuus:* Arvioidaan palveluiden tehokkuutta ja asiakkaiden hyvinvoinnin parantumista.
- *Esimerkiksi:*
 - o *kuntouttavassa työtoiminnassa* työ- tai opiskeluelämään siirtyneet (lkm) ja/tai työ- ja toimintakyvyn, elämänlaadun kohentuminen (havainnointi/asiakaskirjaukset, tavoitteiden mukainen edistyminen)
 - o *työ- ja päivätoiminnassa* asiakkaan elämänlaadun kohentuminen (havainnointi/asiakaskirjaukset, tavoitteiden mukainen edistyminen), oman jatkopolun löytyminen, mm. avotyöhön tms. siirtyneet (lkm)
 - o *hoidollinen ryhmäpalvelussa* asiakkaan siirtyminen perusterveydenhuollon palveluun (lkm), itsehoitokeinojen vahvistuminen, elämänlaadun kohentuminen, toimintakyvyn vahvistuminen (havainnointi/asiakaskirjaukset, tavoitteiden mukainen edistyminen)
 - o *Poikkeamailmoitusten määrä ja laatu (Lähitapiolan RiskiPulssi + muut poikkeamailmoitukset):* tarkastellaan ilmoitusten lukumäärää, sisältöjä ja niihin tehtyjä toimenpiteitä
 - o *Henkilöstön hyvinvointi ja tyytyväisyys:* seurataan henkilöstön jaksamista ja työoloja, koska ne vaikuttavat myös palveluiden laatuun. Keinoina säännölliset

Työeläkevakuutusyhtiö Ilmarisen tyhy-kyselyt 2x vuodessa, sairauspoissaolotilastot, varhaisen välittämisen keskustelut, asiakaspalautteet, kehittämispäivät, kehityskeskustelut ja one to one -keskustelut.

Keinot palveluiden laadun varmistamiseen

- *Jatkuva seuranta ja raportointi:* Laadunhallinnan tuloksia raportoidaan säännöllisesti johdolle ja sidosryhmille. Kyselyiden ja raporttien jako organisaation sisällä sovitusti. Lisäksi asiakaspalautteiden ja muiden raporttien jako palveluntilaajan edustajalle sovitun tavan mukaan.
- *Laatupoikkeamien käsittely:* Havaitut ongelmat analysoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä. Esim. RiskiPulssin havaintojen käsittely säännöllisesti tiimipalaverissa. Muiden poikkeamien käsittely tiimissä tai erikseen sovitussa kokoonpanoissa, mukana tarvittaessa palveluntilaajan edustaja.
- *Parhaiden käytäntöjen jakaminen:* Hyvät toimintamallit dokumentoidaan ja jaetaan käytäntöjä myös organisaation sisällä.
- *Teknologian ja digitalisaation hyödyntäminen:* arvioidaan säännöllisesti mm. seurattavia asioita ja pyritään saamaan helposti tietoa digitaalisten järjestelmien avulla.

Riskienhallinnan koordinoinnista ja johtamisesta Mielipaikassa vastaa palveluesihenkilö, apuna ja tukena on organisaation johto ja työsuojaus.

4.3.2 Toimitilat ja välineet

Asiakkailla on käytössä Mielipaikassa tilat, jotka ovat vuokrattu Kotkan kaupungilta. Tilat ovat saman kerroksen tasolla rakennuksen toisessa kerroksessa. Tilat ovat monikäyttöiset. Mielipaikkaan pääsee myös esteetöntä kulkureittiä pitkin. Tilassa on avoimia, asiakkaiden käytössä olevia tiloja sekä erillisiä ovilla suljettavia tiloja, jos tarvetta on yksityisyyteen. Lisäksi asiakkailla on käytössään keittiö- ja wc-tilat, sekä oleskelu- ja kädentaitojen harrastamisen mahdollistava tila. Asiakkailla on käytössään lisäksi mediatyöskentelyyn sopiva tila. Sauna ja

suihkutilat ovat myös saatavilla. Mielipaikan käytössä on myös erillinen tila hoidollisien ryhmien toimintaan. Em. tilan yhteydessä on oma keittiö ja wc-tilat.

Tilat ovat viihtyisät ja sijaitsevat kaupungin keskustassa. Mielipaikkaan on helppo matkustaa julkisilla kulkuneuvoilla. Välittömässä läheisyydessä on viihtyisiä puistoalueita. Kerrostalon sisäpiha on myös käytettävissä erilaisille aktiviteeteille.

Tilat on tarkastettu aikanaan palveluntilaajien (Kymenlaakson hyvinvointialue sekä Kotkan kaupunki) toimesta ja paloviranomaisen puolelta. Paloviranomaisen viimeisin tarkastus on tehty 25.9.2025. Tilat on varustettu paloturvallisuuden näkökulmasta asianmukaisilla alkusammutusvälineillä. Havainnot, joita tuli tuolloin täydentää, liittyivät tilojen palovaroittimien toimintakunnon varmistamiseen, epäkunnossa olevien poistumisopasteiden toimintakuntoon saattamiseen sekä vanhanmallisten vihreiden kupumaisten poistumisopasteiden rinnalle lisättäviin nykymallisiin jälkivalaiseviin poistumisopasteisiin. Em. asioiden korjausvastuussa on Kotkan kaupunki.

Toimitilojen päivittäisestä huollosta ja kunnossapidosta vastaavat yhteistyössä Mielipaikan henkilöstö, asiakkaat, jotka työskentelevät kunnossapidon tehtävissä ja Kotkan kaupungin kiinteistöhoito. Päävastuu kiinteistönhoidosta on Kotkan kaupungilla omistajan roolissa.

4.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen vastuuhenkilö Mielipaikassa, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on palveluesihenkilö Milla Falck. Tietosuojavastaavana toimii Kakspyn organisaatiossa tietoturva- ja viestintävastaava Emmi Inberg (p. 040 7103 232, emmi.inberg@kakspy.com)

Palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) ((EU) 2016/679) ja Suomen tietosuojalain (1050/2018) vaatimuksia seuraavilla tavoilla:

- Tietosuojaperiaatteet: asiakastiedot käsitellään lainmukaisesti, läpinäkyvästi ja käyttötarkoituksen mukaisesti jokaisessa toiminnassa. Tietojen kerääminen rajoitetaan vain välttämättömään, palvelussa tarvittavaan tietoon.
- Rekisteröidyn oikeudet: asiakkailla on oikeus tarkastaa tietonsa, vaatia virheellisten tietojen oikaisua, rajoittaa tietojen käsittelyä ja pyytää tietojen poistamista lain sallimissa rajoissa. Tähän on tehty oma ohjeistus ja lomake, joka on asiakkaiden saatavilla Mielipaikan nettisivuilta ja asia on tiedotettu myös Mielipaikan henkilöstölle. Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti (lomake Mielipaikan nettisivuilla ja ilmoitustaululla) tai sähköisesti rekisterinpitäjälle (esim. yksikköön tai organisaation tietosuojavastaavalle).
- Tietoja voidaan luovuttaa toiselle palveluntuottajalle vain, jos asiakas on antanut siihen suostumuksensa, tai jos luovutus perustuu lakiin (esim. potilastietojen siirto hoidon jatkuvuuden takaamiseksi, hoidolliset ryhmät).
- Terveystieteidenhuollossa (hoidolliset ryhmät) tietojen luovuttamiseen voidaan käyttää Kanta-palvelujen Omakanta-järjestelmää, jossa asiakas voi hallinnoida suostumuksiaan. Mikäli asiakas ei suostumuksia antanut, tietoa ei voida ilman hänen suostumustaan luovuttaa. Tulevaisuudessa asiakas voi hallinnoida OmaKannassa myös (työ- ja päivätoiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan palveluihin liittyviä) sosiaalihuollon palveluiden suostumuksiaan.
- Kaikki tietojen luovutukset on dokumentoitava, ja asiakkaalla on oikeus saada tieto siitä, kenelle ja miksi hänen tietojensa on luovutettu.
- Tietojen luovutuksessa tulee huolehtia tietoturvasta, esim. käyttämällä salattua s-postia, mikäli tietoa ei voida luovuttaa asiakasjärjestelmän sisällä.

- Tietosuojakoulutus: henkilöstö koulutetaan tietosuoja-asioihin ja tietoturvan varmistamiseen. Jokaista työntekijää on veloitettu suorittamaan Arjen tietosuoja - koulutus ja tähän liittyvää koulutusta tarjotaan ja veloitetaan suorittamaan säännöllisesti. Lisäksi tietosuoja- ja tietoturvaosaamisen vahvistaminen on otettu koko organisaatiotason tavoitteeksi. Keväällä 2026 koko organisaation henkilöstölle on vielä suunnitteilla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta ja teemaa käsitellään myös kaikkien yksiköiden kehittämispäivissä.
- Tietoturvakäytännöt: Mielipaikassa sovelletaan asianmukaisia teknisiä ja toimenpiteitä asiakastietojen suojaamiseksi, kuten suojattuja tietojärjestelmiä ja käyttöoikeusrajoituksia. Tätä tehdään yhteistyössä organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavien kanssa ja nämä perustuvat organisaation tietoturvasuunnitelmaan.
- Mielipaikassa on oma tietoturva-astia. Lukittu ja jäljitettävä tietoturva-astia noudetaan tietoturvajätteestä vastaavan yrityksen toimesta sovitulla aikataululla, ja jossa tuhoetaan kaikki asiakirjat tietoturvajätteen tuhoamista varten kehitetyllä murskaimella.
- Mielipaikassa on nimetty vastuuhenkilö (palveluesihenkilö), joka vastaa asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.
- Tietosuojailmoitukset ja -seuranta: mahdolliset tietosuojapoikkeamat raportoidaan viipymättä RiskiPulssiin ja niihin reagoidaan ennalta määritellyllä tavalla.
- Mikäli havaitaan vakava tietosuojapoikkeama, tehdään ilmoitus viipymättä tietosuojaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutetun toimisto) ja rekisterinpitäjälle (Kymenlaakson hyvinvointialueelle).
- Tietosuojapoikkeamasta tehdään 36 tunnin sisällä ilmoitus rekisterinpitäjälle (hyvinvointialue). Palveluntuottajan tulee toiminnassaan noudattaa seuraavaa ohjeistusta: Kakspy ry (henkilötietojen käsittelijän) on ilmoitettava tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Kymenlaakson hyvinvointialueelle (rekisterinpitäjälle) kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin

kuluessa siitä, kun tietoturvaloukkauksesta on saatu varmistettu tai testattu tieto. Lisäksi käsittelijä sitoutuu ilmoittamaan rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

- Tietosuojaviranomaiselle ilmoittaminen: jos poikkeama aiheuttaa riskin rekisteröityjen oikeuksille ja vapauksille. Mielipaikasta tehdään ilmoitus oman organisaation tietoturvavastaavalle (Tiina Klinberg), joka laatii Kakspy ry:n (rekisterinpitäjän) ilmoituksen viipymättä ja viimeistään 72 h sähköisellä lomakkeella siitä, kun poikkeama havaitaan. Ilmoituksessa on kerrottava tietosuojapoikkeaman luonne (esim. tietojen menetys, luvaton pääsy), rekisteröityjen arvioitu määrä ja tietoryhmät, poikkeaman todennäköiset seuraukset rekisteröidyille, toteutetut tai suunnitellut toimenpiteet vahingon rajoittamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi, sekä rekisterinpitäjän ja/tai tietosuojavastaavan yhteystiedot, joista saa lisätietoja.
- Rekisteröidyille ilmoittaminen: jos poikkeama todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin rekisteröidyille (esim. henkilötietojen vuotaminen rikollisille) tulee rekisteröidyille ilmoittaa asiasta viipymättä. Poikkeus: ilmoitusta ei tarvitse tehdä rekisteröidyille, jos tietojen suojaus on ollut riittävän vahvaa (esim. vahva salaustaso).
- Organisaation sisäinen ilmoitus: tapahtumat on dokumentoitava riippumatta siitä, ilmoitetaanko ne viranomaisille. Tämä tapahtuu RiksiPulssi-järjestelmään, jossa myös yksityiskohtainen ohjeistus vakavan poikkeaman toimintamenettelystä.
- Mielipaikasta on nimetty osallistuja organisaation sosiaalihuollon kirjaamisvalmennus-työryhmään, jossa kehitetään asiakaslähtöistä, lainsäädännön edellyttämää kirjaamisosaamista, koskien erityisesti kuntouttavaa työtoimintaa ja työ- ja päivätoimintaa.

Työ- ja päivätoiminnan rekisterinpitäjä on Kymenlaakson hyvinvointialue Sofia-asiakastietojärjestelmän osalta. Asiakastietojen arkistoinnin osalta Mielipaikka huolehtii oman asiakastietojärjestelmän (SofiaCRM) arkistoinnin Kymenlaakson hyvinvointialueen arkistointiohjeiden mukaisesti toimittamalla asiakasasiakirjat arkistoitavaksi. Asiakasasiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi asiakkaan päättäessä palvelun työ- ja päivätoiminnassa, jolloin asiakassuhde päätetään viipymättä järjestelmässä, ja jonka jälkeen syntynyt asiakastieto tulostetaan järjestelmästä. Arkistointi tehdään erillisen Kymenlaakson hyvinvointialueen arkistointiohjeen mukaan ja toimitetaan ohjeen mukaisesti arkistoon. Tästä manuaalisesta arkistoinnista vastaa Mielipaikan esihenkilö. Tulevaisuudessa, kun sosiaalihuollon asiakastietovaranto (Kanta-arkisto) on käytettävissä, asiakastieto arkistoituu sähköisesti OmaKantaan, jolloin paperista arkistointia ei tarvitse enää ylläpitää.

Kuntouttavan työtoiminnan (Walmu) ja hoidollisen ryhmäpalvelun (TerveysLifeCare) osalta asiakastiedon arkistoinnista vastaa rekisterinpitäjä, eli Kymenlaakson hyvinvointialue. Tietopyyntöjen osalta Kymenlaakson hyvinvointialue ohjeistaa tarkemmin omilla nettisivuillaan: <https://kymenhva.fi/meilla-asiakkaana/henkilotietojen-kasittely/tietopyynnot/>

4.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Mielipaikassa on käytössä seuraavat asiakas- ja potilastietojärjestelmät:

- Työ- ja päivätoiminta: SofiaCRM-asiakastietojärjestelmä, rekisterinpitäjänä Kakspy ry, rekisteriseloste on saatavilla Mielipaikan verkkosivuilta. Käyttöoikeushallinnasta vastaa organisaatiotason Sofia-vastaava ja Mielipaikan palveluesihenkilö.
- Kuntouttava työtoiminta: Walmu-asiakastietojärjestelmä, rekisterinpitäjänä Kymenlaakson hyvinvointialue, käyttöoikeushallinnasta vastaa Kymenlaakson hyvinvointialue ja Mielipaikan palveluesihenkilö.
- Hoidollinen ryhmätoiminta: LifeCare-potilastietojärjestelmä, rekisterinpitäjänä Kymenlaakson hyvinvointialue, käyttöoikeushallinnasta vastaa Kymenlaakson hyvinvointialue, Mielipaikan palveluesihenkilö sekä palvelusta vastaava sairaanhoitaja.

Kaikki järjestelmät täyttävät asiakastietolain ja tietohallintolain edellyttämät vaatimukset ja lisäksi asiakas- ja potilastietovarannon, eli Kanta-palveluihin liittyvät vaatimukset.

Kirjaamisosaamista seurataan säännöllisesti palveluesihenkilön ja/tai yksikön kirjaamisvastaavan toimesta, sekä aiheesta keskustellaan säännöllisesti tiimeissä. Kirjaamiseen liittyvä osaaminen on osa perehdytystä, ja tarvittaessa siihen tarjotaan henkilöstölle lisäkoulutusta yksilöllisten tarpeiden mukaan. Organisaatiossa on toiminnassa lisäksi sosiaalihuollon kirjaamisvalmentajien työryhmä, joka kouluttaa ja jakaa osaamista sosiaalihuollon kirjaamisen liittyen sisäisesti ja toimipisteissä on nimettynä työryhmän yhdyshenkilöt.

Kakspy ry:ta ja Mielipaikkaa koskeva, koko organisaation toimintaa ohjaava, Kakspy-konsernin tietoturva- ja tietosuojapolitiikka -kattoasiakirja on laadittu 02/2026. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikan tarkoituksena on kuvata organisaation periaatteet ja toimintatavat, joilla varmistetaan tietojen asianmukainen käsittely, määritellään vastuut sekä tuetaan lainsäädännön, viranomaisvaatimusten ja hyvien käytäntöjen noudattamista osana organisaation päivittäistä toimintaa ja jatkuvaa kehittämistä. Tietoturvapolitiikka ohjaa, miten tietoja tulee käsitellä turvallisesti ja miten tietoturvariskejä hallitaan, mikä edesauttaa luottamuksen säilymistä ja organisaation toiminnan jatkuvuutta.

Mielipaikan toiminta johdetaan Kakspy-konsernin tietoturva ja -tietosuojapolitiikka -asiakirjasta. Tietoturvallisesta toiminnasta vastaa ensisijaisesti Mielipaikan palveluesihenkilö. Tarvittaessa tukena on organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavat.

Rekisterinpitäjä, eli Kakspy ry Mielipaikka on tehnyt rekisteriselosteen, jossa kerrotaan mitä tietoja asiakkaasta kerätään ja mihin tarkoitukseen, miten tietoja säilytetään ja suojataan, miten asiakas voi pyytää tietojensa tarkastusta, korjaamista tai poistamista. Tämä seloste löytyy sekä Mielipaikan verkkosivuilta, että Mielipaikan ilmoitustaululta.

4.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Mielipaikassa yleisimpiä infektioita (joita ei välttämättä toimipisteessä voida varmistaa) ovat erilaiset hengitystieinfektiot, influenssat, covid. Koska toimipisteessä on päivittäin ja viikoittain paljon ihmisiä pienissä, yhteiskäytössä olevissa tiloissa, voi riski erilaisten infektioiden leviämiseen kasvaa. Tartuntojen torjumiseksi ja epidemian ehkäisemiseksi on tärkeää tunnistaa oireilut mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ehkäistä uudet tartunnat. Hengitystieoireisia ohjeistetaan välttämään käyntiä yksikössä ja henkilökunta noudattaa yhdessä sovittuja ohjeistuksia hygieniakäytännöissä.

Yksikössä ohjataan huolelliseen käsi- ja yskimishygieneiaan henkilökunnalle ja asiakkaille. Työntekijöiden työterveyshuollon palveluihin kuuluu säännölliset rokotukset esim. flunssakausina ja asiakkaita tuetaan ja autetaan ajan tasaisessa rokotuttamisessa ja heitä pidetään muutenkin ajan tasalla terveyteen ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Tärkeää on huomioida, että valtaosa Mielipaikassa käyvistä asiakkaista on syystä tai toisesta usein infektioiden ja tartuntatautien riskiryhmään kuuluvia (perussairaudet, lääkitykset), joiden kohdalla tartuntojen ehkäisy ja mahdollinen huolellinen suojautuminen ovat ensisijaisen tärkeitä.

Työntekijöiden tulee antaa asiakkaille ohjausta hygienia-asioissa ja viruksilta suojautumisessa. Mielipaikassa ohjataan ja kiinnitetään päivittäin huomiota hyvään käsihygieneiaan, lisäksi tarjolla on käsidesiä käytettäväksi. Suojakäsineitä käytetään aina ruokatarvikkeita käsitellessä ja siivouskäsineitä siistimistehtävissä. Erilaisten infektioiden torjumisessa on tärkeää kiinnittää huomiota myös hyvään ja huolellisiin siivouskäytäntöihin, erityisesti kosketuspintojen osalta.

Mikäli infektiot tms. muodostuisivat epidemiaksi, konsultoidaan aina tarvittaessa Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntatautiyksikköä/ hygieniahoitajaa, jonka kanssa yhteistyössä sovitaan, miten edetään. Tarvittaessa palveluntuotanto keskeytetään ja hoidollisten ryhmien osalta voidaan siirtyä etätapaamisten käytäntöön, jota käytettiin jo koronavirus- epidemian aikana v. 2020–2021. Näistä käytännöistä sovitaan kuitenkin aina erikseen palveluntilaajan kanssa.

Infektioasioita koordinoi Mielipaikassa siihen nimetty vastuuhenkilö. Toimipisteen siisteydestä vastaa yhteistyössä toimipisteen henkilöstö, apunaan kuntouttavan työtoiminnan ja työtoiminnan asiakkaat, toimipisteen siivoussuunnitelman mukaisesti. Työntekijät ohjaavat päivittäin asiakkaita siivoustehtävissä ja huolehtivat viimekädessä tarvittaessa riittävästä siisteystasosta toimipisteessä. Jätehuollosta vastaa Kotkan kaupunki. Toimipisteessä on jätekatos, jonne jätteet viedään päivittäin, ja jätekuljetus hoitaa tyhjennykset säännöllisin väliajoin. Tartuntavaarallista jätettä toimipisteessä ei pääse syntymään.

4.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Mielipaikan lääkehoitosuunnitelma perustuu lain velvoitteeseen, koska Mielipaikassa tuotetaan terveydenhuollon palvelua (hoidolliset ryhmät). Viimeisin lääkehoitosuunnitelma (erillinen asiakirja) on päivitetty kesäkuussa 2025. Seuraavan kerran lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuonna maaliskuussa 2026.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa hoidollisen ryhmäpalvelun vastaava sairaanhoitaja Janni Blomfelt (janni.blomfelt@kakspy.com, puh. 0407103253).

Toimipisteessä ei käsitellä, eikä säilytetä mitään lääkkeitä missään sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa, eikä rajattua lääkevarastoa ole. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan.

Lääkehoidon perehdytyksen vastuu on yksikön vastaavalla sairaanhoitajalla. Hoidollisten ryhmien kohdalla varsinaista, konkreettista lääkehoitoa ei toimipisteessä toteuteta, eikä mitään asiakkaiden lääkkeitä säilytetä tai annostella toimipisteessä.

Pääosa lääkehoitoon liittyvästä asiakastiedosta on sähköisessä asiakastietojärjestelmässä (hoidolliset ryhmäpalvelut, TerveysLifeCare), ja paperisia asiakastietoja, eli asiakkaan perushenkilötiedot ja ajantasainen lääkelista (tietoliikennehäiriötilanteiden varalta), säilytetään

erikseen lukitussa kaapissa, joka sijaitsee lukitussa henkilökunnan toimistossa, ja pääsy on vain niitä työssään käyttävillä työntekijöillä. Paloturvallisuus on varmistettu asiaankuuluvien varusteiden avulla.

Kakspy ry:n lääkehoitosuunnitelma perustuu lääkehoidosta annettuihin lakeihin, asetuksiin ja niitä täydentäviin ohjeistuksiin. Käytössä oleva lääkehoitosuunnitelma on tehty Kymenlaakson hyvinvointialueen laatimalle pohjalle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan ja siitä hoidollisten ryhmien osalta vastaa ryhmien vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman ja työntekijöiden lääkeluvat hyväksyy hoidollisten ryhmien vastuulääkäri Henno Ligi allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään hoidollisissa ryhmissä työskentelevien työntekijöiden lääkehoito-oikeudet ja -velvollisuudet sekä lupakäytänteet. Jokainen hoidollisissa ryhmissä työskentelevä työntekijä vakuuttaa allekirjoituksellaan perehtyneensä ja sitoutuneensa yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lisäksi yksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaava perehtyy ja sitoutuu Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmaan, joka toimii perustana yksikkökohtaiselle suunnitelmalle. Allekirjoitukset kerätään vuosittain.

Hoidollisten ryhmien kohdalla konkreettista lääkehoitoa ei toimipisteestä käsin toteuteta. Ryhmien asiakkaat vastaavat itse lääkehoidostaan joko itsenäisesti tai tuetusti, mm. dosetin, apteekkijaon, kotihoidon tmv. avulla. Työntekijöiden rooli lääkehoidossa on (psykye-) lääkehoidon seuranta ja arviointi ryhmäkäynneillä, psykelääkkeiden reseptien uusintapyyntöjen välittäminen ryhmähoidon lääkärille ja asiakkaan informointi ja ohjaus lääkeasioissa tarvittaessa.

Lääkehoitoa toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaan niiltä osin, kun toimipisteen toiminta edellyttää. Toimipisteessä on nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, jonka tehtävänä on seurata lääkehoidon toteutumista suunnitelman mukaisesti ja raportoida tarvittaessa muutoksista hoidollisen ryhmäpalvelun vastuulääkärille sekä työntekijöille ja toimipisteen esihenkilölle.

4.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Hoidolliseen ryhmätoimintaan kuuluvat laitteet ovat joko kotikäyttöön tai kevyeen laitospöytäkäyttöön tarkoitettuja kodinomaisia laitteita. Laitteiden käyttöopastus ja käyttö tapahtuvat henkilökunnan valvonnassa. Toimipisteessä voidaan käyttää seuraavia terveydenhuollon laitteita: verenpainemittari, kuumemittari ja pulssioksimetri. Terveydenhuollon laitteille ja tarvikkeille tehdään turvallisuuden takaamiseksi säännölliset tarkastukset ja kalibroinnit.

Mikäli em. lääkinällisiin laitteisiin liittyen tulisi vaaratilanne, tulee noudattaa Fimean erillistä ohjeistusta vaaratilanteiden ilmoittamisen ja raportointiin liittyen. Sekä lääkinällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, että laitteiden valmistajat ovat velvoitettuja ilmoittamaan Fimealle lääkinällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista.

Läkinällisten laitteiden vaaratilanteen raportointiin liittyen, tulee tarkistaa ennen vaaratilanneilmoituksen lähettämistä, täyttääkö havainto vaaratilanteen määritelmän, kenelle vaaratilanteesta tulee ilmoittaa, ja millä lomakkeella ilmoitus tulee tehdä. Ammattimaiset käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalla Fimean verkkosivuilla löytyvän lomakkeen. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin p. 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena. Tarkempi ohjeistus Fimean verkkosivuilta: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset

Mielipaikan lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja Janni Blomfelt.

4.3.8 Turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa taulukossa (Taulukko 3.):

Taulukko 3. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<p>Asiakasturvallisuuden riskit, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tapaturmat, kaatumiset, liukastumiset - asiakkaan palvelun viivästyminen tai puutteellinen palvelu 	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa, yleensä fyysistä <input type="checkbox"/> voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa, esim. ei pääse haluamaansa palveluun, tai palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeita 	<ul style="list-style-type: none"> -huolehditaan esteettömyydestä -huolehditaan hyvästä ja tiiviistä yhteistyöstä palveluntilaajan, asiakkaan sekä Mielipaikan välillä. - pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman hyvin, mm. henkilöstön osaamisen kehittämisen tarvittaessa - palautteiden keruu ja analysointi
<p>Tietosuoja- ja tietoturvan riskit, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakastietojen luvaton käyttö tai vuotaminen - tietojärjestelmien tekniset viat ja kyberuhat - puutteellinen henkilöstön tietosuojakoulutus 	<p>Mahdollinen, merkittävä riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> asiakasturvallisuudelle ja asiakkaalle merkittävä haita, mikäli tiedot joutuisivat väriin käsiin 	<ul style="list-style-type: none"> -huolehditaan riittävästä tietosuojasta ja -turvasta kaikissa asiakasprosessin vaiheissa -koulutetaan jatkuvasti henkilöstöä tietosuojaan ja -turvaan liittyen -seurataan poikkeamia tähän teemaan liittyen ja reagoidaan tarpeiden mukaan

<p>Henkilöstön riskit, kuten;</p> <ul style="list-style-type: none"> - henkilöstöpula ja liiallinen työkuorma - puutteellinen perehdytys ja koulutus - työuupumus ja siitä johtuvat virheet 	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> työntekijöiden työhyvinvoinnin heikkeneminen, sairaspöissaolat, vaihtuvuus, huono asiakastyön laatu ja asiakasturvallisuuden puutteet 	<p>-pyritään varmistamaan riittävä henkilöstömäärä ja työkuorman tasainen jakaminen työryhmässä -> esihenkilö seuraa</p> <p>-riittävä ja jatkuva perehdytys, sekä osaamisen kehittäminen</p> <p>-seurataan poikkeamia, palautetta ym., jonka avulla osaamisen kehittämisen suunnittelu</p> <p>- one to one -keskustelut, varhaisen välittämisen malli, riskien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa -> esihenkilö avainasemassa</p>
<p>Laatuun liittyvät riskit, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laatu poikkeamat palvelutuotannossa, virheet - asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittelyn viivästyminen - palveluprosessien epäselvyys tai puutteellinen dokumentointi - yhteistyön ongelmat eri sidosryhmien välillä 	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> työ laatu epätasaista, virheitä tai puutteita asiakasprosessissa, esim. kirjaukset, resepti uusinnat (hoidolliset ryhmät) <input type="checkbox"/> epäselvyydet kuormittavat henkilöstöä-> riski poissaoloihin ym. <input type="checkbox"/> palveluntilaajan tyytymättömyys 	<p>-yhteydenpito palveluntilaajan kanssa säännöllisesti (kysytään ohjeistusta, jos epäselvyyksiä)</p> <p>-käydään henkilöstön kanssa asiakasprosesseja ja työnkuvia riittävän säännöllisesti läpi, mm. tiimipalaverit, one to one - keskustelut, kehityskeskustelut</p> <p>-ohjataan asiakasta ottamaan vastuuta omista asioistaan</p> <p>-seurataan poikkeamia ja palautteita, analysointi ja suunnitelmat</p> <p>huom. esihenkilöllä selkeänä oma rooli ja prosessi em. asioihin liittyen</p>

<p>Fyysisen ympäristön riskit, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - paloturvallisuuden puutteet - esteelliset tilat - infektioriskit 	<p>Mahdollinen, kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> asiakas- ja henkilöstön turvallisuus vaarassa, jos paloturvallisuudessa olisi puutteita <input type="checkbox"/> ilmanvaihto huonoa ajoittain <input type="checkbox"/> tapaturmien riski kasvaa, kun tiloissa esteitä (estää saavutettavuutta) <input type="checkbox"/> infektioepidemioiden leviämisen riskit 	<p>-huolehditaan riittävästä paloturvallisuudesta ja asiakkaiden kanssa harjoituksia (mm. poistuminen, alkusammutus ym.)</p> <p>-uusien tilojen etsintä lähitulevaisuudessa</p> <p>-nykyisissä tiloissa asiakkaiden auttaminen tarvittaessa esim. liikkumisessa</p> <p>-huolehditaan hyvästä hygieniasosta, ohjataan ja keskustellaan aiheesta säännöllisesti asiakkaiden kanssa</p> <p>-tarvittaessa tartuntatautiyksikön konsultointi</p>
--	--	---

4.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja huomioidaan palvelusopimuksissa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden palvelun tarpeesta ja määrästä.

Työ- ja päivätoiminnassa, sekä kuntouttavassa työtoiminnassa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen ja hoidollisissa ryhmissä painottuu yleisesti terveydenhuollon ja erityisesti psykiatrian osaaminen.

Varmistamme asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen:

- huolellisella resursoinnilla
- jatkuvalla osaamisen kehittämisellä ja
- mahdollisimman ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla

Näihin sisältyy tarvittava rekrytointi, huolellinen perehdytys, tarpeita vastaava täydennyskoulutus sekä työssä oppimisen tukeminen, jotta varmistamme laadukkaan ja turvallisen palvelun asiakkaille. Uusien työntekijöiden osalta esihenkilö varmistaa aina jo rekrytointivaiheessa ammattioikeudet Terhikki/Suosikki- rekisteristä, kielitaidon ja muut työtehtävään vaadittavat ominaisuudet ja pätevyudet. Mikäli rekrytoitava työntekijä olisi opiskelija, pyydetään opintorekisteriote nähtäväksi.

Mielipaikan henkilöstö rakentuu moniammatillisesta sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon omaavista työntekijöistä, joiden työtehtävät jakautuvat palvelun tilaajan määrittämien kelpoisuusehtojen mukaisesti eri palveluihin. Pääosin toimipisteessä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomeja. Lisäksi työtoimintojen tukena voi olla työvalmentajia, joilla on työtoimintojen päivittäisohjauksessa tarvittavaa koulutusta ja osaamista.

Sijaisia käytetään tarvittaessa paikkaamaan poissaoloja eri palveluissa, niissäkin tulee huolehtia pätevyysvaatimuksista. Pääosin lyhytaikaiset sijaiset ovat sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita, joissa noudatamme ohjeistusta, että ohjaajan sijaisena voi toimia lähihoitaja, jolla on väh. 60 osaamispistettä suoritettuna ja amk-tutkintoa opiskelevalla väh. 140 opintopistettä suoritettuna. Sijaisten palkkaamisesta ja kelpoisuuksista vastaa toimipisteen palveluesihenkilö.

Henkilöstön osaamista pyritään vahvistamaan tarvelähtöisesti, esim. arjessa havaittujen, kehityskeskusteluissa esiin nousseiden tarpeiden pohjalta, tai erilaisten palautteiden kautta saadun tiedon avulla niin, että osaaminen vastaa palveluissa vaadittavaa tasoa.

Mikäli syntyy ongelmia sijaistyövoiman saatavuudessa, työtehtäviä pyritään järjestelmään niin, että asiakkaat saavat kuitenkin tarvitsemansa ja heille kuuluvan palvelun. Tässä voidaan mm. hyödyntää esihenkilön työpanosta tilapäisesti (max. 25 %), sekä opiskelijoita niin, että osa opintoihin liittyvästä työharjoittelusta voidaan suorittaa palkallisena, mikäli opiskelijan

opintopisteet antavat siihen mahdollisuuden. Organisaation sisällä olevan sijaislistan hyödyntäminen auttaa siihen, että sijaisresurssi on laajempi, jolloin apua voidaan saada myös jonkun toisen toiminnan sijaisresurssista tarvittaessa. Mikäli syntyisi ylitsepääsemätön ongelma korvaavan henkilöstö saatavuudessa, toimintamenetelmistä tulee neuvotella yhdessä palveluntilaajan kanssa.

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluesihenkilön vastuulla. Käytössä on perehdytysohjelma ja -lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Samalla huomioidaan myös sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29 § (Valvontalaki)) ja ilmoituksen voi tehdä sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstöön kuuluva tai valvontalain 29§ omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä, joka on osa perehdytysohjelmaa. Arjessa perehdytyksestä vastaa koko työryhmä sovitun työnjaon mukaisesti ja esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa välipalautekeskustelun n. kuukauden päästä työssä aloittamisen jälkeen, jolloin voidaan myös tarkistaa perehdytyksen tilanne. Prosessi on kuvattuna työsuhteen elinkaari -mallissa, joka on osa esihenkilöiden perehdytystä ja tehtäväkuvaa.

Kakspy ry:n organisaation henkilöstöasioiden vastaava, hr-koordinaattori, vastaa toimintakäytännöissä ja -ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluesihenkilöille ja nämä edelleen henkilökunnalle.

Ajankohtaiset toimipisteen asiat käsitellään Mielipaikan viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio. Henkilöstöllä on lisäksi käytössään aamupalaverikäytäntö työvuoron alussa, jossa läpikäydään päivän ajankohtaiset asiat. Lisäksi jokaisella Mielipaikan palvelulla on oma, viikoittainen tiimitapaaminen, jossa käydään kyseisen toiminnan asioita tarkemmin läpi. Tiimi-palaveriisiin osallistuvat ainoastaan ko. toiminnoissa työskentelevät työntekijät.

Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle, huomioiden valtion asettama täydennyskoulutussuositus, Kakspyssä se on min. 3 pv/vuosi/ työntekijä. Palveluesihenkilö seuraa ja pitää kirjaa käydyistä koulutuksista ja määrittää myös yhdessä henkilöstön kanssa koulutustarpeita osaamistarpeiden mukaisesti toimintasuunnitelman yhteydessä ja jatkuvasti

arjessa. Osaamisen kehittämistä johtaa erityisesti palvelukuvaukset, palautteiden ja poikkeamien avulla saatava tieto ja muut toimintaympäristöstä esiin nousevat tarpeet.

Vuosilomasuunnittelu tehdään toimipisteessä kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluesihenkilö vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta noudattaen esim. kiertävää lomasuunnittelua.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28§:n, joka edellyttää v. 2026 uudelta, yli 3kk:n työsuhteeseen tulevalta työntekijältä rikosrekisteriotetta (vammaisten kanssa työskentely) ei ole velvoitettu Mielipaikassa, koska työskentely työ- ja päivätoiminnassa ei ole pysyväisluonteista eikä jatkuvaa.

Mikäli työntekijän työskentelyssä havaitaan epäkohtia tai poikkeamia, tulee siihen puuttua. Kakspyssä on käytössä varhaisen välittämisen malli, johon on määritelty asioita, joiden pohjalta esihenkilön tulee käydä keskustelu työntekijän kanssa ja tämä malli tuodaan esiin myös perehdytysvaiheessa työntekijälle. Epäkohdan tai asian voi nostaa esiin myös kollega tai asiakas. Ensisijaisen tärkeää on käydä keskustelu ja löytää yhdessä keinot ja menetelmät, miten epäkohta voidaan korjata, ja seurata asiaa sovitun aikataulun mukaisesti. Keskustelu myös kirjataan.

Henkilöstöltä saadaan palautetta arjessa, kehityskeskusteluissa, kuukausittaisissa one to one -keskusteluissa ja lisäksi 2 x vuodessa anonyymillä työhyvinvointikyselyn avulla, jolloin saadaan toimipistekohtaisesti tarkempaa tietoa toimipisteen henkilöstön työhyvinvoinnin, osaamisen ja johtamisen tilasta. Nämä tulokset käydään yhdessä läpi ja tehdään toimipistekohtainen kehittämissuunnitelma, jossa tehdään konkreettiset toimenpiteet, miten kehitetään esiin nousseita asioita.

Riskien hallintaa käydään säännöllisesti läpi mm. käymällä riskihavainnot yhdessä tiimipalaverissa läpi, sekä kerrataan riskienhallintaohjelman (Riski-Pulssi) käyttöä ja keskustellaan mahdollisista riskeistä. Lisäksi vuosittain tehdään toimipistekohtainen Riskien arviointi erikseen RiskiPulssi-ohjelmassa, jossa yhdessä arvioidaan toimipisteen riskejä laajalaisemmin.

Erityisesti palveluesihenkilön tulee tietää ja tunnistaa työturvallisuuslakiin liittyvät velvoitteet, koskien riskien arviointia, vaarojen ennaltaehkäisyä ja työn terveellisyyttä. Tätä osaamista pyritään kehittämään jatkuvasti organisaatiotasolla, ja esihenkilön tehtävä on jalkauttaa tätä osaamista työyhteisössä. Em. sisältää mm. riskien arvioinnin, vaarojen ennaltaehkäisyn ja riittävän perehdytyksen. Lisäksi huomioidaan työympäristön ergonomiset asiat, mahdollisten uhkaavien ja väkivaltatilanteiden ehkäisy ja psykososiaalinen kuormitus. Näillä on myös suora vaikutus asiakasturvallisuuteen.

Riskienhallinnan velvoitteita toteutetaan mm. tekemällä toimipisteen säännölliset riskikartoitukset (RiskiPulssi), säännöllinen (vuosittain) toimipisteen turvallisuuskävelyn toteutus (RiskiPulssi), henkilöstön koulutus mm. uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintaohje siihen sekä säännöllinen ensiapukoulutus.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa taulukossa (Taulukko 4.):

Taulukko 4. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<p>Henkilöstön saatavuuden ongelmat ja rekrytointihaasteet</p> <p>riittämätön määrä koulutettua henkilöstöä</p> <p>vaikeudet rekrytoida pätevää työvoimaa</p> <p>sijaisjärjestelyissä puutteita</p>	<p>Mahdollinen ja kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> voi vaikuttaa asiakasturvallisuuteen ja estää laadukkaan palvelun toteuttamisen <input type="checkbox"/> voi kuormittaa työyhteisössä muita työntekijöitä <input type="checkbox"/> voi lisätä sairauspoissaoloja mahdollisesti 	<p>-varmistetaan, että tehtävissä on riittävä määrä osaavaa ja pätevää henkilöstöä</p> <p>-kehitetään jatkuvasti sijaisjärjestelyjä</p> <p>-pidetään hyvää huolta alan opiskelijoista (sijaisresurssia)</p> <p>-pidetään hyvästä työilmapiiristä huolta -> luodaan hyvä kuva toimipisteestä, houkutteleva työpaikka, maine</p>
<p>Liika työkuorma ja/tai työn kuormittavuus</p> <p>liian suuri asiakasmäärä suhteessa henkilöstöresursseihin</p> <p>työpäivän aikainen palautuminen</p> <p>liiallinen tietotulva ja sen priorisointi</p>	<p>Mahdollinen ja merkittävä riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> henkilöstön ylikuormittuu, mikä voi johtaa työuupumukseen <input type="checkbox"/> sairaspöissaolojen kasvu <input type="checkbox"/> virheiden määrä kasvaa, kun kuormitusta liikaa 	<p>-tasapuolisuus työtehtävien ja -vastuiden jaossa</p> <p>-tarvittaessa lisätyövoiman rekrytointi, mikäli asiakasmäärät kasvavat</p> <p>-avoin, keskusteleva ilmapiiri työstä ja työnkuvista ja vastuista</p> <p>-työhyvinvoinnista huolehtiminen yhdessä, esihenkilöllä päävastuu, keinoina säännölliset keskustelut, varhainen välittäminen, työn tauotus ym.</p>

<p>Puutteellinen osaaminen</p> <p>uuden henkilöstön riittämätön perehdytys</p> <p>epäselvät tai puuttuvat toimintaohjeet</p> <p>henkilöstön osaamisen päivittämisen vaillinaisuus</p>	<p>mahdollinen ja kohtalainen riski</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> asiakasturvallisuuden riskit kasvavat <input type="checkbox"/> poikkeamat ja virheet kasvaa <input type="checkbox"/> työssäjaksaminen kärsii <input type="checkbox"/> sairaspöissaolot lisääntyvät <input type="checkbox"/> osaamisen vajeet kuormittavat <input type="checkbox"/> palvelun laatu kärsii 	<p>-hyvä ja riittävä perehdytys</p> <p>-hyvä työilmapiiri</p> <p>-selkeät ohjeet ja menettelytavat kaikilla tiedossa</p> <p>-prosessit kirjattu ja kuvattu auki</p> <p>-osaamisen kehittäminen</p> <p>-poikkeamien ym. palautteiden seuranta ja analysointi</p>
---	--	---

4.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mielipaikassa toiminta perustuu toipumisorientaatioviitekehykseen, jossa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa päätöksentekokykyä ja tukea sairaudesta tai haasteista riippumatonta osallisuutta. Toipumisorientaatioajatteluun perustuen ohjaajien rooli on asiakkaan toiveita ja elämän suunnitelmia tukevaa ja voimavaroja esille tuovaa ja korostavaa. Asiakasta ei koskaan jätetä yksin ilman tukea tekemään ratkaisuja, jos ne ovat hänelle vaikeita.

Itsemääräämisoikeus

Kaikki Mielipaikassa tuotettavat sosiaali- ja terveyspalvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakkaalla on oikeus saada annettava tieto ja ohjaus itselleen ymmärrettävässä muodossa. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettu ohjeita ja

neuvoja vai ei. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan merkitys korostuu asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Riittävällä ja osaavalla henkilökunnalla mahdollistetaan asiakkaiden aito kuuleminen ja voidaan vastata todelliseen palvelun tarpeeseen.

Tarvittaessa palveluissa huomioidaan yksilöllisesti mm. asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, tilojen ja kalusteiden esteettömyyttä/käytettävyyttä, tarvittavia apuvälineitä, henkilökohtaista apua jne., joilla varmistetaan asiakkaan mahdollisimman täysivaltainen osallisuus omaan arkeen, osallisuuteen ja päätöksentekoon Mielipaikan palveluissa.

Asiakkaille luodaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja päätöksiä antamalla tietoa eduista ja mahdollisista päätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaiden vastuunoton harjoittelu mahdollistetaan, ja myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakkaat päättävät itse omista asioistaan ja ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta tuottamissamme palveluissa. Mielipaikassa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä lainkaan.

Jos työ- ja päivätoiminnan palvelu on myönnetty asiakkaalle erityishuoltolain perusteella, sisältyy toteuttamissuunnitelmaan myös suunnitelma itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (ns. IMO-suunnitelma). Tällöin toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Kirjattavat asiat voivat liittyä esimerkiksi:

- kohtuullisiin mukautuksiin, jotta asiakas voi osallistua ja olla osallinen, esim. miten huomioidaan fyysisen ympäristön esteettömyys, apuvälineet tai joustavuus aikatauluissa.
- kirjataan huomiot henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä, esim. viittomakieli, selkokieli, kuvakommunikaatiot tai muut tukiviestintämenetelmät
- kirjataan toimintamalli asiakkaan kuulemisesta ja mielipiteen selvittämisestä, eli miten varmistetaan, että asiakkaan oma tahto ja näkemykset on huomioitu

Itsemääräämisoikeuden ohjeistuksesta Mielipaikassa vastaa esihenkilö Milla Falck, milla.falck@kakspy.com, p. 040 7103221 sekä organisaatiossa nimetty IMO-vastaava.

Palaute

Kaikissa Mielipaikan palveluissa asiakkaalla ja hänen läheisellään on oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja kohtelusta myös palveluntuottajalle, eli Mielipaikalle. Asiakasta tuetaan tässä tarvittaessa.

Ensisijaisesti Mielipaikassa kannustetaan asiakkaita siihen, että mikäli jokin omaan palveluun liittyvä asia on jäänyt epäselväksi tai on tyytymätön kohteluun, kannustetaan asiaa selvittämään ensisijaisesti palvelua antaneen henkilön tai Mielipaikan esihenkilön kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muita kanavia palautteen antoon ovat Kakspy ry verkkosivuilta löytyvä palautelomake, jonka kautta voi asiakas, yhteistyökumppani tai läheinen antaa toimipistettä koskevaa palautetta anonymisti tai nimellä. Lisäksi Mielipaikassa on lukittu palautelaatikko, jonne saa jättää palautetta ja jotka käydään säännöllisesti läpi. Lisäksi asiakkailta, läheisiltä ja sidosryhmiltä kerätään kirjallista palautetta asiakastytyväisyyskyselyn avulla vuosittain erillisen arvioinnin vuosikellon mukaan ja palautteen avulla toimintaa ja palveluja kehitetään jatkuvasti. Palautetta hyödynnetään myös omavalvonnan säännöllisessä arvioinnissa ja raportoinnissa.

Muistutus

Jos palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava ja keskustelusta ei ollut apua, on hänellä lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutus osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön esihenkilölle. Muistutuksen voi tehdä asiakas, tai hänen omaisensa tai läheisensä kirjallisena. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava, jonka yhteystiedot löytyvät alta.

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman tarkkaan, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita henkilön tai henkilöiden nimi tai tehtävä, joiden toimintaa muistutus koskee. Jos nimet eivät ole tiedossa, on hyvä kertoa mahdollisimman tarkka tapahtuma-aika ja -paikka.

Muistutus-lomake löytyy Mielipaikan ilmoitustaululta tai sen voi pyytää sen henkilökunnalta. Muistutuksen vastaanottaja yksikössä: palveluesihenkilö Milla Falck (milla.falck@kakspy.com, puh. 040 7103221). Muistutuksen voi toimittaa myös Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamon osoitteeseen: Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo, Keskuskatu 19, 48100 Kotka

Kantelu

Kantelu on valvontaviranomaiselle, eli Mielipaikan osalta Aluehallintovirastolle (AVI), tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Jos kantelu koskee terveydenhuoltoa tai sosiaalihuolto, palveluntuottajalle eli Mielipaikalle tulee tehdä kirjallinen muistutus, ennen kuin voi tehdä Aluehallintovirastolle kantelun. Tehty muistutus ja siihen saatu vastaus tulee liittää kanteluun. Lisätietoja ja tarkemmat ohjeet kantelun tekemiseen löytyy: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Potilasvahinko

Asiakas voi hakea korvausta potilasvakuutuksesta, jos hänelle syntyy henkilövahinko terveydenhuollossa (hoidolliset ryhmät). Henkilövahinko tarkoittaa esimerkiksi sairautta tai vammaa, joka on saatu hoidon yhteydessä. Esite potilasvahinkoon liittyvistä asioista löytyy hoidollisen ryhmän ilmoitustaululta. Potilasvahinkoilmoitus tehdään aina Potilasvakuutuskeskukselle, ja tässä voi pyytää apua sosiaali- ja potilasasiavastaavalta. Lisätietoa ja ohjeet potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen löytyy: <https://www.pvk.fi/>

Sosiaali- ja potilasvastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista, kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista, seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät Kymenlaakson hyvinvointialueella, auttaa muistutuksen tekemisessä, neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista löytyy Mielipaikasta asiakkaiden ilmoitustaululta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksiin liittyvät asiat koko Kymenlaakson alueella

sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

Huom! Henkilötiedot ja asiakirjat vain turvapostilla

<https://turvaposti.kymenhva.fi>

puh 05 2206 250

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Mirja Piispa ja Taija Kuokkanen

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

puh. 09 5110 1200

Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kaikki mahdolliset muistutukset, asiakaspalautteet ym. käsitellään aina Mielipaikassa sekä Kakspy ry johtoryhmässä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Asioiden käsittely on korjaavaa ja kehittävää, ei syyttävää ja syyllistä etsivää. Muistutukseen vastaaminen tapahtuu määritellyssä ajassa ja määritellyllä tavalla. Muistutus käsitellään asianosaisten kesken kahden viikon sisällä.

Mielipaikan palvelut ovat kaikille palveluihin ohjautuville samanarvoisia ja tasapuolisia. Palvelun tilaaja tekee palveluun ohjautumisen arvion, mutta Mieli-paikassa palvelua toteutetaan kaikille tasa-arvoisesti ja mahdollisimman yhdenvertaisesti.

Palveluissa saavutettavuutta pyritään ylläpitämään ja kehittämään mahdollisimman selkeillä ohjeilla, ja tarvittaessa mahdollistamalla erikielisten osallisuuden myös, esim. tulkin tai englanninkielisen ohjauksen avulla. Saavutettavuutta on myös varmistaa annetun tiedon ja ohjeistuksen varmistaminen tarvittaessa vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien tai muilla asiakkaan kanssa käytettävien tukimuotojen avulla.

Palveluprosessit ja päätöksenteko perustuvat aina lakiin, palvelukuvaukseen ja oikeudenmukaisuuteen. Asiakkaalle tulee aina perustella päätökset ja kertoa heidän oikeuksistaan (mm. muistutukset). Asiakas otetaan aina mukaan kaikkiin häntä koskeviin palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon liittyviin asioihin ja tapaamisiin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Mielipaikan kaikki palvelut perustuvat toimivaan vuorovaikutukseen ja dialogiin asiakkaan, ja henkilökunnan kesken. Henkilökunnan vastuulla on vuorovaikutuksen tason ja hyvän keskusteluyhteyden ylläpitäminen. Matalalla kynnyksellä otetaan asiat puheeksi, jos asiakkaiden ja/tai henkilökunnan keskinäisessä vuorovaikutuksessa on haasteita. Esihenkilön ja työntekijöiden vastuulla on tukea toisiaan asialliseen ja hedelmälliseen vuorovaikutukseen asiakkaiden ja toistensa kesken. Tarvittaessa puututaan vuorovaikutuksen haasteisiin ja kriittisiin kohtiin, käydään yhdessä keskustelua ja tuetaan asialliseen ja kunnioittavaan käyttäytymiseen toista kohtaan. Mielipaikassa on yhdessä luotu Turvallisen tilan periaatteet.

Mielipaikassa toteutetaan "Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta" 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisessa. Käytössä on Kymenlaakson hva:n edellyttämänä epäkohtailmoitus-lomake ja toimintamalli asian suhteen. Työntekijöitä on perehdytetty heidän ilmoitusvelvollisuudestaan. Ilmoituslomake on jokaisen työntekijän saatavilla henkilökunnan ilmoitustaululla toimistossa, sekä henkilökunnan käyttämässä Mielipaikan sisäisessä pilvipalvelussa.

Henkilökunnan vastuu on tehdä ilmoitus välittömästi, mikäli havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, kaltoinkohtelua tai sen uhkaa. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, huonoa asiakaspalvelua, asiakkaan loukkaamista sanoilla, työpaikan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, pitää ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa on vakavia puutteita.

Epäkohta-ilmoitusprosessi

1. Työntekijä havaitsee em. kaltaisen epäkohdan asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta ja täyttää epäkohta- ilmoituksen ja palauttaa sen välittömästi toimipisteen esihenkilölle.
2. Esihenkilö tekee välittömästi tilanteen selvityksen ja toimenpiteet tilanteen epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Hän tekee toimenpideselvityksen lomakkeeseen ja pitää huolta, että toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi tapahtuvat viipymättä.
3. Esihenkilö palauttaa lomakkeen 3–5 päivän kuluessa Kymenlaakson hyvinvointialueelle sosiaalipalvelujohtaja Anu Saloselle (kuntouttava työtoiminta), tai tulosaluejohtaja Mia Niemi-Aholle (työ- ja päivätoiminta) tai tulosaluejohtaja/vastuuyllilääkäri Ari Ronkaiselle (hoidolliset ryhmät)
4. Prosessi etenee Kymenlaakson hyvinvointialueen sisällä sen toimintamallin mukaisesti: Vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo Mielipaikan esihenkilöä ja organisaation johtoa. Vastuuhenkilö arvioi, ovatko tehdyt toimenpiteet riittäviä, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset.

5. Vastuuhenkilö huolehtii ilmoituksen toimittamisesta hva:n kirjaamoon. Asia ja asiakirjat viedään Twebiin (asianhallintajärjestelmä) riippumatta siitä, ilmoitetaanko asiasta eteenpäin aluehallintovirastolle.
6. Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, Mielipaikan palveluesihenkilölle, sosiaali- ja potilasasiavastaavalle ja Kymenlaakson hva:n palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikölle. Vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.
7. Jos toimenpiteet vaativat järjestämisvastuussa olevan tahon eli Kymenlaakson hva:een toimenpiteitä, on vastuu korjaavien toimenpiteiden teettämisestä heillä.
8. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta minkäänlaisia toimenpiteitä tekemänsä ilmoituksen vuoksi. Ilmoitusta käsitellään Mielipaikassa kehittävästi ja sovitaan yhdessä parempia tapoja ja toimintamalleja. Ohjaajien tulee olla tietoisia keskusteluista sekä sovituista toimintamalleista ja tässä avoin keskustelu ja tiedonkulku ovat avainasemassa. Ohjaajilla on velvollisuus sitoutua yhteisiin sopimuksiin ja työnantajan arvoihin.
9. Ellei toimipisteen esihenkilö tee tarvittavia toimenpiteitä epäkohdan poistamiseksi, on ilmoituksen tekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintoviranomaiselle.
10. Epäkohta, josta ilmoitus on tehty, käsitellään asiakkaan kanssa niin pian kuin mahdollista. Käsitelyssä on aina mukana Mielipaikan palveluesihenkilö, asiakas, organisaation johdon edustaja sekä tarvittaessa muita asianosaisia kuten asiakkaan läheinen.

Asiakassuunnitelmat

Työ- ja päivätoiminnan palvelussa asiakkaalla on Kymenlaakson hyvinvointialueen nimeämä sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Mielipaikassa tehdään toiminnassa aloittavalle asiakkaalle palvelukuvauksen mukaisesti toteuttamissuunnitelma 2–4 kuukauden kuluessa työ-

ja päivätoiminnan palvelun alkamisesta. Suunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan tuen tai palvelun tarpeen muuttuessa.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitelma tuo selkeästi esiin asiakkaan oman näkemyksen. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan mukana voi olla myös hänen läheisiään tai muita verkoston jäseniä. Toteuttamissuunnitelma tulisi tehdä palvelukuvauksen mukaisesti asiakkaalle laaditun sosiaalityön asiakassuunnitelman pohjalta, tässä on vielä kehittämistä Mielipaikan ja sosiaalityön kesken. Palvelun aikana Mielipaikan asiakkaan vastuuhjaaja, asiakas ja sosiaalityön omatyöntekijä tekevät yhteistyötä, mikäli esim. tulee tarve arvioida asiakkaan tilannetta uudestaan tms.

Suunnitelman keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilanne, hänen tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet tulisivat perustua asiakassuunnitelman tavoitteisiin ja ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttamista on mahdollista arvioida. Arviointia tehdään väh. 1x vuodessa tai tarvittaessa, jos asiakkaan tilanne tai palveluntarve muuttuu. Toteuttamissuunnitelman pohjana käytetään THL:n määrittämää asiakirjaa työikäisten toteuttamissuunnitelmasta, tai vammaispalveluiden toteuttamissuunnitelmasta.

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä suunnitelmaan kirjataan ja saada siitä kirjallinen versio. Hän voi tarvittaessa pyytää muutosta tai tehdä oikaisuvaatimuksen, jos hän ei ole tyytyväinen suunnitelmaan tai sen toteutukseen.

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aina aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman kautta, joka tehdään asiakkaalle jo ennen ohjautumista Mielipaikkaan työelämäpalveluissa. Aluksi arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakyky sekä palvelutarve. Ne ohjaavat aktivointisuunnitelman tekemistä. Suunnitelman mukaisesti asiakas voi ohjautua kuntouttavaan työtoimintaan, jaksen kesto on 3kk kerrallaan. Kuntouttavan työtoiminnan alkaessa Mielipaikka suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa hänelle soveltuvat työtehtävät ja nimeää asiakkaalle vastuuhjaajan, joka ohjaa ja arvioi asiakkaan työtoiminnan kehittymistä ja jaksolle asetettujen tavoitteiden toteutumista yhdessä asiakkaan sosiaaliohjaajan/-työntekijän

kanssa. Vastuuohjaajan tulee käydä alkukeskustelu asiakkaan kanssa mahdollisimman pian palvelun alkaessa, kuitenkin viimeistään 2 viikon kuluessa palvelun alkamisesta.

Jakson tulee sisältää asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus erilaisten valmennuskeinoin toteutuvana yksilövalmennuksena, muutosvalmennuksena, työhönvalmennuksena, erilaisina ryhmämuotoisina valmennuksina ja harjoitteina. Nämä tulee kirjata Walmu-järjestelmään säännöllisesti palvelukuvauksen mukaisesti. Jakson (3kk) päättyessä ohjaaja käy asiakkaan kanssa yhdessä läpi jakson palautteen ja pidetään työelämäpalvelun, asiakkaan ja Mielipaikan vastuuohjaajan kesken loppupalautekeskustelu, jonka vastuuohjaaja tekee kirjallisena Walmuun. Palautteessa tulee arvioida jaksolle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja nostaa esiin työ- ja toimintakyvyssä tehtyjä havaintoja.

Hoidollisessa ryhmäpalvelussa asiakas ohjautuu palveluun Kymenlaakson hyvinvointialueen erikoissairaanhoidon psykiatrian poliklinikalta, jossa asiakkaan kanssa on hoitosuunnitelmassa sovittu hoidon siirto Mielipaikkaan. Asiakkaan aloittaessa ryhmähoidossa, pidetään hoitosuunnitelma heti siirtovaiheessa, jossa mukana on aina asiakas, hänen nimeämensä verkosto, ja psykiatrian poliklinikan omahoitaja. Hoitosuunnitelmapohjana käytetään hva:n määrittelemää pohjaa LifeCare-järjestelmässä. Tuohon suunnitelmaan määritetään palvelun sisältö, hoidon tavoitteet ja keinot, lääkärin arvio sekä arvioinnin ajankohta. Hoitosuunnitelmaa arvioidaan väh. 1x vuodessa, tai tarvittaessa, mikäli asiakkaan tilanne tai hoidon tarve sitä edellyttää.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa taulukossa (Taulukko 5.):

Taulukko 5. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun saavutettavuus/savuttamattomuus	Mahdollinen, merkittävä <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> apuvälineiden, vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien puute <input type="checkbox"/> ohjeiden ja tietojen epäselvyys, ns. ammattilaiskieli 	-pyritään minimoimaan tilojen esteellisyttä kaikin mahdollisin keinoin, ja autetaan asiakasta liikkumisessa tarvittaessa -huomioidaan asiakkaiden tarpeen kommunikoinnissa, apuvälineissä ym. -pyritään käyttämään asiakkaalle ymmärrettävää kieltä ja huomioidaan tämä myös ohjeissa ym. -epäkohtailmoitusvelvollisuus
Palvelun yhdenvertaisuus	Mahdollinen, vähäinen <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> epätasa-arvo palveluun pääsyssä tai palvelu sisällä (esim. kohtelu, saatu palvelu) 	-kaikkien kohtaaminen tasa-arvoisesti riippumatta taustasta tms. -epäkohtailmoitusvelvollisuus
Asiakkaan osallisuus omassa palvelussa	Mahdollinen, vähäinen <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> asiakas ei ole mukana häntä koskevassa päätöksenteossa <input type="checkbox"/> asiakas ei ole mukana palvelua koskevassa kehittämisessä 	-kaikissa Mielipaikan asiakasprosesseissa asiakas on mukana häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa (esim. suunnitelmat ym.) -asiakas määrittää aina luvan tietojen vaihtoon verkoston kesken -asiakkaat mukana kehittämisessä, mm. palautteet, kehittämispäivät

<p>Asiakkaan asema ja oikeudet, mm. itsemääräämisoikeus, tietosuoja ja laadukas palvelu.</p>	<p>Mahdollinen, vähäinen</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> asiakkaan oikeuksia ei tunnisteta, henkilöstön osaamisen puutteet <input type="checkbox"/> tietosuojarikkomukset <input type="checkbox"/> palvelun heikko laatu <input type="checkbox"/> asiakasturvallisuuden riski ja heikko laatu 	<p>-henkilöstön koulutus liittyen asiakkaan oikeuksiin ja henkilöstön vastuisiin</p> <p>-huolellinen tietosuoja (jatkuva koulutus ja keskustelu, poikkeamat)</p> <p>-palautteiden keruu ja analysointi</p>
--	---	--

Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.6 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mielipaikassa arvioidaan jatkuvasti riskejä, jotka voivat liittyä esimerkiksi:

- Asiakasturvallisuuteen (esim. asiakkaan palvelun epäkohdat, tapaturmat)
- Palvelun laatuun ja saatavuuteen (esim. henkilöstövaje)

Jokaisessa palvelussa (työ- ja päivätoiminta, kuntouttava työtoiminta ja hoidolliset ryhmät) on sovittu palvelun tilaajan kanssa menettely, miten sopimusta ja siinä olevia asioita käydään läpi, jokaisessa palvelussa pidetään vuosittain väh. 1 tai useampi yhteistyötapaaminen.

Vakavista riskeistä (esim. asiakasturvallisuuden vaarantuminen) ilmoitetaan viipymättä palveluntilaajan nimetylle yhteyshenkilölle (epäkohtailmoitus). Toiminnassa pyritään vuorovaikutteiseen yhteistyöhön ja läpinäkyvyyteen. Tavoitteena on ennaltaehkäistä riskit ennen kuin ne toteutuvat ja varmistaa asiakaslähtöinen, turvallinen ja tehokas palvelu.

Mielipaikassa on valvontalain 29§ mukainen lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä palvelun tilaajalle (Kymenlaakson hva) sekä valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto, AVI) kaikista omassa toiminnassa havaituista epäkohdista ja puutteista, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden ja palvelun laadun. Näitä voi olla esimerkiksi:

- Palvelun laatu tai turvallisuus vaarantuu (esim. henkilöstöpula, laiminlyönnit, hoidon/palvelun laatuongelmat).
- Asiakkaan tai oikeudet eivät toteudu (esim. epäkohdat, itsemääräämisoikeuden loukkaukset).
- Sopimuksia rikotaan (esim. palvelujen järjestämisvastuu ei täyty).

Mielipaikka raportoi epäkohdista palvelunjärjestäjälle välittömästi vakavissa tapauksissa (esim. asiakasturvallisuuden vaarantuminen) ja/tai säännöllisissä seurantatapaamisissa.

Jos epäkohtia ei pystytä korjaamaan viipymättä tai ne ovat vakavia, palveluntuottajan, eli Mielipaikan on ilmoitettava niistä viipymättä valvontaviranomaiselle (AVI), ja viranomaisen voi pyytää lisäselvityksiä tai tehdä tarkastuksen palveluntuottajan toimintaan. Työntekijän velvollisuus epäkohdasta ilmoittamiseen on kuvattu aiemmin kappaleessa 4.5.

Muuten kaikkia palveluita koskevia asioista, kuten palvelun laatua, järjestämistä ja muita ajankohtaisia asioita käsitellään palvelun tilaajan kanssa palvelukuvauksissa määritellyissä seurantatapaamisissa.

Muita ilmoitusvelvollisuuksia, jotka koskevat Mielipaikan henkilöstöä ja jotka on lainsäädännössä määritelty, ovat mm. lastensuojeluilmoitukset, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä. Lisää ilmoitusvelvollisuuksista: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Näistä epäkohta- ja musta ilmoitusvelvollisuuksista käydään säännöllistä keskustelua Mielipaikan henkilöstön kanssa mm. omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, tiimipalavereissa ja arjessa, mikäli työssä kohtaa em. asioita.

Riskienhallinta

Riskienhallinnan kokonaisprosessia ohjaa Kakspy-konsernin Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtailmoitusten prosessi Kakspyssä -ohjeistus.

Henkilökunta seuraa ja havainnoi arjen työssään mahdollisia riskitekijöitä ja tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ja näistä johtuvat mahdolliset riskitekijät raportoimalla niistä välittömästi esihenkilölle ja muulle työyhteisölle. Kakspy ry:n Mielipaikassa on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä RiskiPulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen, asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle ja työpuhelimien kotivalikkoon. Ohjeistus sen käyttöön kuuluu osana perehdytystä.

Järjestelmän käytöstä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Järjestelmä luokittelee riskit sosiaali- ja terveystalvapoikkeamiin (sis. mm. lääkepoikkeamat), uhka- ja väkivaltilanteisiin, työturvallisuushavaintoihin tapaturmiin, kiinteistö- kone ja laiterikkoihin ja tietosuoja- ja turvapoikkeamiin. Lisäksi järjestelmään ilmoitetaan mahdolliset tapaturmat.

Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

1. Työntekijä tekee havaitsemastaan poikkeamasta ilmoituksen järjestelmään, jossa kuvataan mitä tapahtui, milloin tapahtui, kenelle tapahtui ja mitä välittömiä toimenpiteitä tehtiin tapahtuneen jälkeen
2. Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, aina kuitenkin vähintään viikoittaisessa tiimipalaverissa.
3. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet tai vastaavanlaiset riskitilanteet. Nämä myös kirjataan poikkeamailmoituksiin
4. Organisaation työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja 3 kk välein toimipistekohtaisesti ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta.
5. Mikäli tietyt poikkeamat korostuvat toimipisteessä, tai ne ovat riksiluokituksestaan merkittäviä, tulee toimipisteen esihenkilön johdolla tehdä kehittämissuunnitelma riskin pienentämiseksi ja kehittämistyötä seuraa myös työsuojelun toimielin.

Riskien arviointi

Riskien arvioinnin tarkoituksena on tunnistaa työstä, työolosuhteista ja työympäristöstä aiheutuvat vaarat sekä arvioida niiden vaikutus työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen. Arvioinnin yhteydessä tehdään toimenpidesuunnitelma mahdollisten riskien ehkäisemiseksi, minimoimiseksi tai poistamiseksi. Arviointi tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa ja dokumentoidaan RiskiPulssi-järjestelmään. Päävastuu arvioinnista on palveluesihenkilöllä.

Riskien arviointi perustuu nykytilanteeseen ja se tehdään:

- vähintään 1 kerran vuodessa
- aina, kun työ, asiakasryhmä tai olosuhteet muuttuvat
- tapaturman tai läheltä piti -tilanteen jälkeen

Riskien arvioinnissa noudatetaan Kakspy-konsernin Riskien arviointi -ohjeistusta. Riskien arviointi -ohjeistuksessa ja RiskiPulssi-järjestelmässä riskit on jaoteltu kolmen riskiluokan mukaan:

- vähäinen riski
- kohtalainen riski
- merkittävä (sietämätön) riski

Ohjeistuksessa on määritelty mitä riskiluokat tarkoittavat, annettu käytännön esimerkkejä sekä toimintaohjeista ko. tilanteissa. Ohjeistus sisältää myös ohjeet riskien kirjaamisesta RiskiPulssi-järjestelmään.

Mikäli tapahtuma arvioidaan merkittäväksi epäkohdaksi tai vakavaksi vaaratapahtumaksi, tulee palveluntuottajan määrittelemän vastuuhenkilön (= toimipisteen esihenkilö tai hänen sijaisensa) tehdä viipymättä (muutaman päivän sisällä) ilmoitus oman alueen ko. toiminnasta vastaavalle henkilölle sovitun toimintatavan mukaan. Lisäksi ilmoitus merkittävästä epäkohdasta tai vakavasta vaaratapahtumasta tulee tehdä aina Kakspyn johdon edustajalle.

Kymenlaakson hyvinvointialueelle tehtävään ilmoituksen tekoon on käytettävä sähköistä SrPro-järjestelmää: <https://kymenhva.fi/tietoa-meista/palveluntuottajat-ja-jarjestot/palveluntuottajan-ilmoitusvelvollisuus-epakohdista/>

Lisäksi palveluntuottajan tulee ilmoittaa vakavasta tapahtumasta

aluehallintovirastolle (AVI): <https://www.suomi.fi/palvelut/lomake/ilmoitus-sosiaali-ja-terveydenhuollon-toiminnan-epakohdasta-aluehallintovirasto/d6ef4324-5ac5-4a52-9146-4ff5b81bc197>

Jos palveluntuottaja tarvitsee tukea vaaratahtuman/epäkohta- ilmoituksen vakavuuden arvioinnissa, sekä ilmoittamisesta AVI:n, voidaan ilmoitus välittää ensin palveluntilaajalle tuen saamiseksi. Tapahtuman edellyttämien korjaavien toimien tarve arvioidaan ja toimet täytäntöön pannaan kuitenkin mahdollisimman nopeasti.

Lisäksi toimipisteessä on käytössä työturvallisuutta lisäävä käytäntö, turvallisuuskävelyt. Siinä toimipisteen henkilöstö käy vuosittain läpi pareina tai pienryhmänä koko kiinteistön ja tekee kirjalliset havainnot esille nousseista turvallisuusriskeistä. Jos näitä nousee, ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi. Kakspy ry:n työsuojeluorganisaatio seuraa turvallisuuskävelyjen toteutumista ja niistä tehtyjä havaintoja ja kehittämistarpeita ja vie niitä eteenpäin yhdessä yksikön kanssa.

Asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä vaaratapahtumailmoituksen, jos hän kokee, että on tapahtunut haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne. Tämän vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä joko Mielipaikan verkkosivuilta löytyvän palautekanavan kautta, tai paperiversiona.

Tärkeää on, että ilmoituksessa ilmenee:

- Mitä tapahtui ja mitä siitä seurasi.
- Tuoda esiin kehittämissuositus, miten tapahtuneen toistuminen voitaisiin estää. Kokemus voi tuoda uutta tietoa ammattilaiselle.
- Asiakkaan ilmoitus lähetetään tapahtumayksikön esihenkilölle ja se käsitellään mahdollisimman pian.

4.7 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tehdä ilmoituksia vaaratapahtumista. Ilmoituksista seulotaan ne, joissa on tapahtunut vakava haitta tai joissa on suuri riski toistua, eli tehdään poikkeamalle hättaluokitus. Samalla arvioidaan myös tapahtuman vaikutusta asiakkaalle, eli onko tapahtuneesta lievää, merkittävää vai vakavaa haittaa. Riskien arviointi tehdään organisaation ohjeistuksen mukaisestikon.

Selvitetään, miksi ja miten tapahtuma pääsi tapahtumaan. Tunnistettujen vakavien tapahtumien perusteella tehdään korjaavia toimenpiteitä, kuten prosessien parantaminen, koulutukset tai ohjeistusten muutokset, esim. vakavat väkivaltilanteet.

Tunnistetaan myös velvollisuus raportoida ja ilmoittaa niistä eteenpäin valvontaviranomaiselle ja/tai palveluntilaajan edustajalle. Lisäksi tapahtuneesta ilmoitetaan organisaation johdolle ja työsuojelulle.

4.8 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoituksista sekä poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksista saatua tietoa voidaan hyödyntää monin tavoin omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita, parantaa asiakasturvallisuutta sekä kehittää Mielipaikan palveluyksikön toimintaa. Kaikki ilmoitukset ja poikkeamat tulee kerätä ja analysoida, jotta tunnistetaan erityisesti toistuvat tai vakavat ongelmat ja millä osa-alueilla poikkeamia tai ongelmia esiintyy eniten. Poikkeamien ja epäkohtailmoitusten juurisyitä tulee selvittää.

Em. ilmoitusten tutkinnan jälkeen tulee tehdä korjaavia toimenpiteitä, esim. muuttamalla jotakin prosessia palvelussa, lisätä resursseja tarvittaessa, vahvistaa osaamista koulutuksen avulla ja/ tai tarkentaa ohjeistuksia.

Saadun palautetiedon avulla voidaan tunnista jatkossa riskejä paremmin, ja mahdollisesti ehkäistä niitä, sekä oppia ja kehittyä työyhteisönä saadun palautteen/ riskitiedon avulla. Kaikkea

asiakkailta, sidosryhmiltä, valvovalta viranomaiselta tai läheisiltä saatua tietoa käytetään toiminnan kehittämisessä, parantamalla palveluprosesseja, kehittämällä asiakasturvallisuutta ja edistämällä työryhmän osaamista palautetiedon avulla.

Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi, mitä palautekanavia asiakkailla on mahdollisuus käyttää, miten ohjaamme heitä niiden käytössä, mitä tarkoittaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja miten nämä asiat liittyvät omavalvontaan.

4.9 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Mielipaikassa ryhdytään erilaisiin kehittämistoimenpiteisiin poikkeamien, vaaratapahtumien ja/tai kehittämisehdotusten perusteella, jotta toiminnan laatua ja turvallisuutta voidaan parantaa. Kehittämistoimet voivat kohdistua henkilöstön osaamiseen, toimintaprosesseihin ja niiden sisältöön, tiedonkulkuun ja työympäristön turvallisuuteen.

Vuonna 2026 tärkeä kehittämisen osa-alue henkilöstöllä on riskipoikkeamien tunnistaminen ja niiden raportointi. Poikkeamailmoituksia tehdään vielä kovin vähän ja keskustelua niiden tunnistamisesta ja ilmoittamisesta täytyy jatkaa tiimin kesken säännöllisesti. Lisäksi kehittämistä edelleen vaativat erilaiset asiakkaan oikeuksiin kuuluvat asiat, kuten epäkohtailmoitusten prosessi, muistutus- ja muut palautekanavat ja niiden ymmärrys ja osaaminen, jotta asiakkaita osataan riittävästi näistä informoida ja ohjata tarvittaessa. Tämä on osa myös omavalvontaa.

Omavalvonnan merkityksen ja siihen osallistumisen edistäminen henkilöstössä vaatii myös edelleen kehittämistä, tätä pyritään edistämään jatkuvasti arjessa ja eri palveluiden tiimeissä sekä kehittämispäivien yhteydessä ja kun omavalvonnan päivittäminen on ajankohtaista.

Asiakaspalautteiden koosteista ovat nousseet palveluprosessien sisältöön liittyviä kehittämisen asioita, joita työstetään palvelusta vastaavien työntekijöiden kanssa esihenkilön johdolla. Lisäksi sosiaalihuollon asiakastieto-varantoon siirtyminen edellyttää vahvaa rakenteisen kirjaamisen osaamista, jonka kehittämisprosessi on koko organisaatiotasolla käynnissä.

Erilaisia kehittämistoimia käydään yhdessä läpi eri palveluiden tiimeissä, kehittämisen kohteita nostetaan kehittämispäiviin, joita pidetään 1-2x vuodessa, sekä toimipisteen toimintasuunnitelmaan. Kehittämistoimille määritellään aina tavoitteet, keinot, vastuuhenkilöt sekä seurannan ja arvioinnin aikataulu

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu seuraavassa taulukossa (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Sosiaalihuollon rakenteinen kirjaaminen	v. 26-27	esihenkilö, kirjaamisvastaava ja koko työryhmä	n. 1x kk organisaation kirjaamistapaamisissa
RiskiPulssin käyttö osaksi ohjaajien arkea, tunnistetaan riskit ja kirjataan poikkeamat järjestelmään + toiminnan kehittäminen	jatkuva	esihenkilön johdolla koko työryhmä	riskihavaintojen määrä, väh. vuosittain
Tietosuoja ja tietoturvaosaamisen vahvistaminen	jatkuva	esihenkilön johdolla koko työryhmä, tukena tietoturva- ja tietosuojavastaavat	jatkuva
omavalvonnan ymmärryksen ja osallistumisen vahvistaminen työntekijöiden keskuudessa	jatkuva	esihenkilön johdolla koko työryhmä	kehittämispäivien ja omavalvonnan yhteydessä 1-2x / v.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Menetelmät ja mittarit laadun ja turvallisuuden seuraamiseen:

- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset (esim. RiskiPulssi) → Analysoidaan tapahtumia ja toistuvuuksia.
- Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta → Tarkastetaan, noudatetaanko sovittuja toimintamalleja.
- Asiakaspalautteet ja -kyselyt → Mitataan tyytyväisyyttä ja palvelun laatua suoraan asiakkaiden kokemusten perusteella.
- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt → Arvioidaan työolosuhteiden vaikutusta palvelun laatuun ja turvallisuuteen.
- Määrällinen seuranta (esim. tapaturmat, asiakaspalautteiden määrät, poikkeamat)

Mittarit:

- Poikkeamien määrä ja lisäksi vakavien poikkeamien osuus
- Asiakastyytyväisyys/-kokemus (NPS-luku)
- Henkilöstön hyvinvointi: työhyvinvointikyselyiden tulokset (NPS-luku)
- Sairauspoissaolot (lkm)

Omavalvontasuunnitelman toteutumista tulee arvioida ja raportoida vähintään 4 kk:n välein, arviointia tehdään yhdessä, raportoinnista vastaa Mielipaikan palveluesihenkilö.

Henkilöstön kanssa käydään poikkeamat läpi tiimipalavereissa viikoittain, tai väh. 1x kk.

Viranomaisille raportoidaan vakavista vaaratapahtumista tarvittaessa ja asiakastyytyväisyyttä arvioidaan 1-2x vuodessa tai palvelukuvauksessa sovitun aikataulun mukaan.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Mielipaikassa säännöllisesti. Palveluntuottaja kuvaa omavalvontasuunnitelmassa miten suunnitelman toteutumista seurataan ja kuinka havaitut puutteet korjataan. Valvontalaki ei edellytä toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen julkaisemista, vaan ainoastaan muutosten. Muutosten julkaiseminen tapahtuu päivitetyn ja muutokset sisältävän omavalvontasuunnitelman julkaisemisen yhteydessä. Prosessin varmistamiseksi sovitaan osa-alueille vastuuhenkilöitä, tehdään riittävää dokumentointia laadusta ja riskienhallinnasta ja ylläpidetään tehokasta tiedottamista työyhteisön ja koko organisaation sisällä.

