



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivätoiminta Mesta

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT.....	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	4
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	5
2.3.1 Asiallinen kohtelu	7
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	8
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	11
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
2.8 Toimitilat ja välineet	12
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	14
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	15
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	15
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	17
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	17

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	19
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	20
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	21
4.1	Toimeenpano	21
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Aurinkokulma Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot [REDACTED]

Toimintayksikkö Päivätoiminta Mesta	Y-tunnus 1948100-0
Esihenkilö / vastuuhenkilö Mari Danakas	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) puh. 040 589 7068
Toimintayksikön katuosoite Pohjoisranta 11	Postinumero ja toimipaikka 28100 Pori
Palvelut / asiakasryhmä Kehitysvammaisten päivätoiminta	Asiakaspaikkamäärä 30
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava: Jari Mäkinen, 044 7079132 Koordinoiva potilasasiavastaava: Tiina Sianoja, 02 627 6078

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 5.8.2021	Palvelu, johon myönnetty Päivätoiminta kehitysvammaiset
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kehitysvammaisen asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Hyödynnämme asiakkaan ja hänen omaistensa asiantuntemusta toiminnan suunnittelussa. Perustamme palvelumme asiakkaiden omille merkityksellisiksi koetuille asioille. Kannustamme ja tuemme asiakkaita esittämään omia toiveitaan, tekemään omia valintojaan ja etsimään sekä toteuttamaan omia vahvuuksiaan. Ohjaamme asiakasta hänen toiveitaan ja tarpeitaan kunnioittaen.

Toiminnan oleellisin tavoite on yksinkertaisesti onnellinen päivätoiminnassamme kävijä. Pyrimmekin kaikin tavoin selvittämään kunkin asiakkaan omat mieltymykset sekä toiveet ja auttamaan häntä rakentumaan juuri niiden kautta. Toivomme, että onnistumme tuottamaan lisäarvoa asiakkaidemme elämään toteuttamalla yhdessä heidän kanssaan heidän toiveitaan sekä luomalla iloa elämään. Tarkoituksena on myös ylläpitää ja kehittää olemassa olevia taitoja sekä ohjata asiakasta kehittämään uusia valmiuksia päivittäisissä toiminnoissa, aikuisena olemisessa ja oman elämän hallinnassa. Pyrimme asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin niin fyysisellä, psyykkisellä kuin sosiaalisella alueella.

Toteutamme ohjaustyötä lähinnä ohjaajien omien luontaisten vahvuuksien sekä opintojen kautta hankitun lisäosaamisen kautta. Meillä on vahvaa osaamista mm. kädentaidoissa, musiikissa, liikunnassa, sosiaalisissa taidoissa, keittiötaidoissa yms. Lisäksi ohjaajilla on vahvuuksia kehitysvamma-, autismi- ja neopsyosomiseen liittyen (koulutus/kokemus).

Meillä Mestassa asiakas saa tarvitsemansa tuen voidakseen toimia niin itsenäisesti kuin se on mahdollista. Tuemme asiakkaitamme itsenäiseen päätöksentekoon ja valintojen harjoitteluun. Kannustamme ja tuemme itsemääräämisoikeuden toteutumista. Palvelumme perustuu jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisesti sovittuun tukeen. Päivätoiminta Mestassa pidämme tärkeänä vuorovaikutteisuutta ja osallisuutta. Aloitamme aamun päiväjärjestyksellä ja ajankohtaisilla asioilla. Maanantaisin käymme läpi viikonlopun kuulumiset ja alkavan viikon ohjelman. Käytämme kommunikoinnin tukena selkokieltä, tukiviittomia, pcs-kuvia sekä asiakkaiden henkilökohtaisia kommunikointivälineitä, mm. kuvakansiota ja Taike-taulustoa.

Asiakkaat pääsevät suunnittelemaan päivätoiminnan sisältöä. Jokaiseen päivään kuuluu ulkoilua ja rentoutusta. Viikoittain ohjelmassa on myös musiikkia (mm. kuuntelu, laulu), liikunta (mm. lenkkeily, jumppa, jooga, venyttely, kuntosali, tanssi), kädentaitoja (mm. käsityöt, askartelu, maalaus, piirtäminen), tietoisuus- ja ilmaisutaitoja (mm. tunnetaidot,

meditointi, näytelmä, teatteri) sekä kirjallisuutta ja viestintää (kuuntelu, kirjoitus, some). Asiakaspalaverit toteutetaan yhdessä joka toinen viikko; mikä on yhdessä kokemamme mukaan optimaalisin aikamääre asian suhteen. Tuolloin käydään läpi aiempi palaverimuistio ja sitten siirrytään uusiin aiheisiin.

Tuemme asiakkaita heidän arkeensa liittyvissä asioissa. Tavoitteenamme on lisätä mielekkyyden ja tarkoituksellisuuden kokemuksia. Meillä Mestassa on kotikeittiö, jossa leivomme asiakkaiden kanssa säännöllisesti. Jokaisena arkipäivänä keittiövuorossa on asiakas, joka ohjaajan kanssa hoitaa kattauksen ja muut valmistelut. Kaupat, museot, kirjaston palvelut ja Puuvillan kauppakeskus ovat meillä aktiivisessa käytössä.

Ohjaamisen, avustamisen ja tukemisen tapa on kannustava ja rohkaiseva. Jokainen saa tarvitsemansa ohjauksen pystyäkseen osallistumaan kykyjensä mukaan erilaisiin toimintoihin. Asiakkailla on aidot vaikutusmahdollisuudet toimintaan. Otamme toiveita vastaan ja yhdessä asiakkaiden kanssa pohditaan viikkopalavereissa niiden toteutusta.

Kirjaamme jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seuraamme säännöllisesti. Ohjaus on laadukasta ja asiakaslähtöistä. Suunnittelemme päiväaikaista toimintaa yhdessä asiakkaan, omaisen ja tilaajan kanssa. Tavoitteenamme on asiakkaiden elinikäinen oppimisen tukeminen ja kehittyminen kaikilla osa-alueilla; kuitenkin niin, että jokainen on ensisijaisesti riittävä sellaisenaan.

Työyhteisömme hyveitä ovat mm. joukkuehenkisyys, muiden arvostaminen ja kunnioittaminen, avoin keskusteluilmapiiri, huumori sekä kannustavuus. Lempeys on lähtökohta, jolla kohtelemme toisiamme ja asiakkaita.

Olemme miettineet yhdessä asiakkaiden kanssa Mestalle asiakastyön hyveet. Näiksi valikoitui hyvät käytöstavat, toisten kohtelu ystävällisesti, asioihin suhtautuminen positiivisella ja huumorintajuisella otteella sekä se, että kaikki saavat tehdä itselleen merkityksellisiä ja mieluisia asioita.

Toimintamme perustuu hyvinvointialueen kanssa tehtyyn ostopalvelusopimukseen. Meillä Mestassa ainoastaan ravintopalvelut tuotetaan ostopalveluna.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä. Syksyllä 2025 uudistimme laatulupauksemme yhteistyössä Onnikotien läheisten, Onnikotien henkilöstön ja asiakkaidemme kanssa; järjestämällä laajan auditoinnin erilaisine tapahtumineen. Kaikki osapuolet pääsivät itse määrittelemään ja suunnittelemaan tärkeitä laatulupauksiamme. Lupaukset julkistettiin syksyllä 2025. Toimintamme perustuu hyvinvointialueen kanssa tehtyyn ostopalvelusopimukseen.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikönjohtaja vastaa kokonaisvaltaisesti toiminnan sujumisesta sekä asiakkaiden että henkilöstön osalta. Hän johtaa yksikköä yhdessä omien esihenkilöidensä sekä

tiimivastaavansa kanssa. Tiimivastaavan keskeisiä tehtäviä ovat yksikön arjen toiminnan sujuvuudesta vastaaminen ja yksikön johtajan varahenkilönä toimiminen. Tehtävässä korostuu säännöllinen keskustelu yksikön johtajan kanssa sekä tehtävien ja vastuun jakaminen.

Yksikönjohtajan tukena on organisaation ohjeistukset sekä vaadittavat koko vuodelle asetetut tavoitteet ja monipuoliset laadun- sekä eri indeksien seurantaohjelmat. Lakisääteiset tavoitteet, ohjeistukset sekä viranomaisäädökset ja niiden seuranta toteutuvat samalla tavalla ; yhdessä ja vuosiohjelmien avulla.

Yksikönjohtajan tukena toimivat myös eri asioihin vastuutetut henkilöt; itsemääräämisoikeusvastaava, kirjaamisvastaava, turvallisuusvastaava sekä lääkevastaava. Lisäksi jokainen Mestassa työskentelevä henkilö on vastuullinen toimimaan oikein ja raportoimaan kaikista huomioista. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuullinen laadun sekä laatulupausten toteutumisen suhteen.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Päivätoiminta Mesta on päiväaikaista toimintaa. Asumispalvelut eivät koske Mestan asiakkaita. Meillä ei siis laadita asumisen suunnitelmaa. Keskitymme asiakkaidemme onnellisen olon saavuttamiseen lisäarvoa tuottaen; päivätoiminnan keinoin. Kirjaamme Domacareen päivittäin laajasti asiakkaidemme päivän kulusta mutta myös heidän toiveistaan ja tavoitteistaan päivätoimintaan liittyen.

Laadimme asiakassuunnitelmat/ tavoitteet/ toiveet yhdessä henkilökunnan kanssa. Asiakkaiden suunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen tai määritelyihin päiviin sijoittuvaan päivätoimintaan, liikkumiseen, ulkoiluun ja luovaan harrastetoimintaan sekä yleiseen hyvinvointiin ja asiakkaan omiin toiveisiin onnellisuuteen liittyen.

Henkilöstö huolehtii nimettyjen asiakkaiden suunnitelmien ajantasaisuudesta ja päivittää suunnitelmia tarvittaessa. Olemme tietoisia asiakkaiden tavoitteista ja tarpeista, joiden pohjalta toimimme. Noudatamme Mestassa omaohjaajuuden periaatetta, jossa kaikki työntekijät toimivat omaohjaajina sovituksen työnjaon mukaan. Omaohjaajat järjestävät erikseen yhteistä aikaa oma-asiakkaan kanssa ja varmistavat, että heillä on tunne kuulluksi tulemisesta sekä ymmärtämisestä.

Toiminta on asiakaslähtöistä, merkityksellistä ja osallistavaa, jossa asiakkaat ovat aktiivisia tekijöitä. Kuulemme arjessa mielellään asiakkaiden ajatuksia ja toiveita.

Asiakkaalta saadusta palautteesta keskustellaan työryhmässä ja tehdään ratkaisuja asiakkaan hyväksi.

Asiakkaan elämässä läheiset ovat tärkeitä asiantuntijoita. Heillä on ajantasainen tieto palvelun tarpeesta ja toimintakyvystä. Tavoitteena on saada asiakkaan tilanteesta kokonaiskuva, jossa itsemääräämisoikeus ja asiakkaan kunnioitus toteutuvat. Kuuntelemme läheisten toiveita ja mielipiteitä asiakkaan edun mukaisesti asiakkaan omat toiveet keskiössämme.

Mestassa asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kehitystyöhön antamalla palautetta toiminnasta säännöllisesti. Kullekin kohderyhmälle on sähköinen linkki, jonka kautta vastaaminen toteutuu anonymisti. Keräämme tietoa palautteiden avulla laadullisten tavoitteiden saavuttamisesta yksikössä. Läheiset voivat antaa halutessaan palautetta ja kehitysehdotuksia myös suoraan henkilökunnalle tai esihenkilölle.

Pidämme lähes päivittäin yhteyttä läheisiin sekä muihin mahdollisiin yhteistyötahoihin ja käymme hyvin avointa keskustelua aivan kaikesta mahdollisesta.

Palaute on ensiarvoisen tärkeää uudelle yksikölle, sillä toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen. Kehitämme Mestaa kaikille viihtyisäksi ja mieluisaksi paikaksi, jossa jokainen asiakas voi kokea onnellisuutta ja iloa.

Arvioimme asiakkaan palvelun tarvetta yhteistyössä kunnan sosiaalitoimen, palvelua järjestävän yksikön sekä asiakkaan/läheisten kanssa. Teemme päätöksen asiakkaan tarvitsemasta palvelusta palvelutarpeen pohjalta ja sen perusteella asiakkaalle tarjotaan tarpeita vastaava ratkaisu.

Päivätoiminnan tavoitteita arvioidaan kokonaisuutena; fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Meillä huomioidaan myös mahdollisia riskejä ja haasteita liittyen asiakkaan jaksamiseen ja toimintakykyyn, mutta erityisesti siis toiveiden esiin saamiseen liittyen kommunikaatioon, historiaan, kotioloihin, liikkumiseen, toiminnanohjaukseen, persoonallisuuteen yms. Kaikissa tilanteissa pyritään asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvään oloon ja onnen kokemiseen.

Huoliaiheissa olemme matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaan asumispalveluihin tai kotiin. Tuomme herkästi huolemme esiin ja otamme kantaa hoitoon hakeutumiseen tarvittaessa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot löytyvät yksiköstä katutasolla sijaitsevasta isosta salista oven vierestä.

Jari Mäkinen, sosiaaliasiavastaava@sata.fi, puh. 044-7079132

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiavastaava voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiavastaavan tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiakkailla on aina oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset.

IMO-käsikirja on myös kaikkien luettavissa; siellä on laajasti ohjeistettu IMO-asioiden suhteen. Meillä on lisäksi erikseen koulutettu IMO-vastaava, joka ohjeistaa ajankohtaisissa asioissa ja seuraa IMO-asioiden oikeaa toteutumista Mestän arjessa. Kohtaaminen on ollut meillä suuressa roolissa ja siihen on saatu monenlaista koulutusta. Olemme laatineet ja toteuttaneet kohtaamisen itseauditoinnin sekä sen avulla suunnitelman hyvän kohtaamisen varmistamiseksi. Kohtaaminen on meillä valtavan tärkeässä roolissa. Sen onnistuessa hyvin on arki väistämättä hyvää ja turvallisempaa.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Aurinkomestassa asiakkaiden kohtelu on aina kunnioittavaa ja inhimillistä. Läsnäolo ja asiakkaan kohtaaminen ovat toimintamme kulmakiviä. Jokainen työntekijä huolehtii hyvän kohtaamisen toteutumisesta arjessa ja tekee aktiivisesti kohtaamisen omavalvontaa. Jokainen myös raportoi eteenpäin esihenkilölle, mikäli kokee minkäänlaista epäasiallisuutta asiakkaaseen tai muuhun liittyen. Jokaisella on velvollisuus raportoida asiasta.

Käsitlemme häiriitä tapahtumia mahdollisimman pian esihenkilön johdolla. Käymme läpi häiriitä tapahtumat ja vaaratilanteet välittömästi yksikössä ja teemme tarvittaessa toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi.

Pidämme lähes päivittäin yhteyttä läheisiin sekä muihin mahdollisiin yhteistyötahoihin ja käymme hyvin avointa keskustelua aivan kaikesta mahdollisesta.

Ilmoitamme läheisille poikkeamasta tai häiriitä tapahtumasta tuoreeltaan. Käymme läpi häiriitä tapahtumat ja vaaratilanteet välittömästi yksikössä ja teemme tarvittaessa toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Päivätoiminta Mestassa itsemääräämisoikeus näkyy siten, että asiakkaiden ääni pääsee kuuluviin. Asiakkaat saavat vaikuttaa viikoittaisin toimintoihin ja antaa kehitysehdotuksia. Asiakkaat voivat esittää toivomuksiaan ja mielipiteitään ajankohtaisista asioista asiakaspalavereissa tai luontevasti arjen puuhien keskellä. Tuemme päivätoiminnassa osallisuutta ja itsenäistä suoriutumista. Jokaisella asiakkaalla on vapaus osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon ohjaajan tuella tai itsenäisesti. Luovan toiminnan (esim. taide) kautta asiakkaalla on mahdollisuus myös ilmentää itseään ja omia arvojaan.

Koko toimintamme perustuu yksilöön; juuri hänen toiveisiinsa ja niiden mahdollistamiseen. Tärkeintä on jokaisen kohtaaminen hänelle ominaisin ja sopivin tavoin. Päivätoiminta suunnitellaan hänelle eikä niin, että hänet sovitettaisiin olemassa olevaan.

Meillä itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan suunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittavia välineitä, vaatteita tms. ei ole meillä myöskään käytössä.

Tilanteiden eskaloitumiseen on aina mahdollisuus vaikuttaa etupainotteisesti aistimalla, oikein kohtaamalla sekä omaa käytöstä muuttamalla. Usein riittää pelkkä energiatason muutos rauhalliseen suuntaan. Tärkeintä on aina itse pysyä tilanteissa rauhallisena. Erittäin tärkeää on jatkuvasti tarkastella ympäristöä, henkilöitä ja tilanteita, pieniäkin tavallisuudesta poikkeamia, vähäistäkin ärtyisyyttä tai erikoista käytöstä, tunnelmaa yms. ja pyrkiä näin etupainotteisesti luovimaan tilanteita rauhallisesti eteenpäin.

On tärkeää käydä mahdollisia eskaloitumisia sekä eri henkilöihin liittyviä riskejä/ kokemusten kautta opittua tietoa, läpi. Perehdytys mahdollisiin tilanteisiin liittyen eri

asiakkaisiin, on tärkeää. Näin emme aiheuta ko. tilanteita vahingossa tai väärin toimimalla.

Jos asiakas alkaa fyysisesti koskea noudatetaan MAPA-ohjeistuksia, ja saatua koulutusta. Yritetään välttää kontaktia, käytetään asiakasta satuttamattomia otteita, jos tilanne kaikesta huolimatta etenee siihen asti.

Kiinnipidosta tehdään aina erikseen päätös. Sen tekee yksikönjohtaja joka kerta uudelleen.

Kaikkien rajoitustoimien yhteydessä ja jälkeen tulee tilanne käydä läpi. Miettiä miksi siihen on tultu ja mitä olisi voitu tehdä toisin tilanteen välttämiseksi. Otetaan asioista opiksi. Ei toisteta samoja virheitä. Ennaltaehkäistään aina ensisijaisesti.

Aggressiivisesta käytöksestä / läheltä piti tilanteista sekä kaikista erilaisista/ei-normaaleista tilanteista ns.poikkeamista, tehdään lisäksi aina poikkeamailmoitus Onninetissä. Jokainen on perehtynyt asiaan ja osaa sen tehdä. Siellä ei mainita nimiä ja kirjoitusasu on virallinen. Poikkeamat käsitellään. Sen lisäksi ne käydään yhdessä läpi ja pohditaan niihin johtaneita olosuhteita, ennaltaehkäisyä sekä mahdollisia toimenpiteitä asian / ennaltaehkäisyn suhteen.

Tällä hetkellä meillä ei ole rajoittamistoimenpidepäätöksiä käytössämme. Nämä meille myöntäisi erillinen IMO-työryhmä, joka koostuu asiantuntijoista lakisääteisellä tavalla.

Toteuttaisimme mahdollisen rajoittamisen eettisesti hyväksyttävällä ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Pohtisimme työryhmän kanssa keinoja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Jokaisessa tapauksessa rajoittaminen on viimeinen mahdollinen keino, jonka varalta on aina mietittävä kaikki mahdolliset muut toimitavat. Mahdollisten rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu ensisijaisesti ennalta IMO- asiantuntijatyöryhmässä laadittuun toimintaohjeeseen. Toimintaohje perustuu yksilölliseen palvelusuunnitelmaan/ kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan. Toimintaohjeen laatimisen tarkoituksena on varmistaa, että käytettävät rajoitukset ovat perusteltuja ja keinot turvallisia.

Arjessamme toimii nimetty ja koulutettu IMO-vastaava. Hän seuraa itsemääräämisoikeuden oikeanlaista toteutumista meillä sekä ohjeistaa meitä asian tiimoilta.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Yksikön johtaja Mari Danakas, mari.danakas@onnikodit.fi, puh. 040-5897068,
Palvelujohtaja Reija Laakso, reija.laakso@onnikodit.fi, puh. 040-6719868

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakuumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

Muistutusmenettely:

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja yhdessä

vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja. Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Meillä Mestassa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen sekä juuri meille soveltuvuus.

Mestassa on yksikön johtaja, tiimivastaava sekä 6 ohjaajaa. Vakituiseen henkilöstöön kuuluu 2 sosionomia, 3 lähihoitajaa ja yksi hoiva-avustaja.

Meillä toimii oma musiikkiterapeutti. Lisäksi tarvittaessa käytettävänä sijaisina on 2 sosionomia sekä lähihoitaja ja hoiva-avustaja. Sijaisia käytetään tarvittaessa. Tilanteet sijaisen käytölle arvioidaan aina erikseen.

Henkilöstötilanne on hyvä ja saatavilla on koko ajan ammattikoulutettua henkilöstöä. Sijaiset ovat meillä pitkään toimineita.

Vuokratyövoimaa tai alihankittua työvoimaa ei meillä käytetä ollenkaan,

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

Mehiläisellä on oma perehdytysohjelma henkilökunnalle. Perehdytyksen käyvät vakituinen henkilökunta ja mahdolliset sijaiset. Lisäksi meillä on omat Onninetti sivut, joista löytyy Aurinkomestan kaikki tärkeät asiat. Tietosuojakurssi on pakollinen, jotta henkilö saa Domacare-tunnukset (asiakastietojärjestelmä).

Uudelle henkilölle nimetään aina perehdyttäjä, joka on yleensä tiimivastaava. Yhdessä käydään koko perehdytys läpi. Esihenkilö tarkastaa kaikki vaadittavat perehdytysosiot läpikäydyksi.

Mehiläisen järjestämiä lyhyitä kursseja ja koulutuksia on saatavilla Workday-sovelluksen ja Moodle-oppimisympäristön kautta. Tiedotamme joka kuukausi ajankohtaisista

koulutuksista, joihin on mahdollista osallistua työajalla. Muutenkin tuemme kaikenlaista kouluttautumista mielellämme.

Meillä esihenkilö tarkistaa hakijoilta voimassa olevan rikostaustaotteen. Rikostaustaote ei saa olla yli 6 kuukautta vanha.

Lääkeluvat tarkistetaan Valviran rekisteristä sekä kaikki lääkeluvat suoritetaan meillä toimimista varten. Luvat myöntää ja tentit sekä suoritukset valvoo siihen valtuutettu henkilö.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Arvioimme henkilökunnan määrää suhteessa asiakasmäärään ja mitoitukseen. On tärkeää seurata koko ajan, että meillä on riittävästi henkilökuntaa arjessa. Käytössä on asiakkaiden tarvitsema vahvuus sekä henkilöstöindeksi, joka näyttää arjessa vaadittavan tarpeen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Järjestämme osallistumisemme verkostopalavereihin eri tahojen kanssa tarvittaessa. Teemme yhteistyötä sosiaalityön kanssa asiakkaiden asioissa. Verkostopalavereissa on tarvittaessa mukana lääkäri sekä muita tahoja. Meiltä osallistutaan mielellään näihin verkostopalavereihin.

2.8 Toimitilat ja välineet

Päivätoiminta Mesta sijaitsee Porissa kauppakeskus Puuvillan sisäpihalla, osoitteessa Pohjoisranta 11. Tilat soveltuvat käytettäväksi päivätoimintaan. Tilat ovat esteettömiä, lukuun ottamatta yläkertaa, jonne kuljetaan portaiden kautta. Yläkerrassa ei tapahdu mitään sellaista mitä ei tapahtuisi myös alakerrassa ja johon kaikki voivat halutessaan osallistua. Tiloissa on kolme asiakasvessaa, joista yksi WC on erillinen invawc. Päivätoiminnassa asiakkailla ei varsinaisesti ole omia huoneita.

Tilat on toimintaa sopiviksi tarkastettu vaadittavien tahojen toimesta. Turvallisuuskävelyt toteutetaan säädösten mukaan.

Meillä ei päivätoiminnassa ole asumisen vaatimuksia. Meillä ei myöskään ole terveydenhuollon laitteita tai välineitä käytössä.

Tilat ovat valoista ja asianmukaiset. Sijaitsevat arvokkaalla ja kulttuurihistoriallisella alueella elämän ytimessä.

Toimitilojen suurin riski on portaikko, portaiden ylä- ja alapäähän on asennettu portit turvallisuussyistä. Lisäksi yksikön lähiympäristössä on parkkipaikka, pyörätie ja autotie. Näissä kulkee keskeisen sijainnin myötä jonkin verran liikennettä. Ulkoillessa ohjaajien on oltava tarkkana liikenteen varalta ja ohjattava asiakkaita niin, ettei heidän turvallisuutensa vaarannu.

Mestalle on varattu oma parkkialue, jolloin häiritsevää liikennettä meidän edustallamme on vähemmän. Ulkotiloja huoltaa Porin Puuvilla.

Välittömässä läheisyydessämme sijaitsee kaunis ja avara puisto, jota hyödynnämme paljon luontokokemusten sekä ulkoilun osalta. Sijaitsemme kaupungin ytimessä mutta kuitenkin hyvin puistoisella ja siistin vehreällä alueella.

Meiltä on lyhyt matka kaikkien palvelujen pariin; myös sotekeskus on muuttanut aivan viereen. Kulttuuri- ja terveydenhuolto, ulkoilu ja liikunta sekä monenlaisiin harrastuksiin tutustuminen on aivan saatavillamme.

Meidät on helppo löytää ja olemmekin hyvin näkyvä sekä integroitunut osa tätä kulttuurihistoriallista Porin Puuvillan ja Porin kaupungin ydinalueita.

Toimitilojen huoltoa koskevissa asioissa ollaan yhteydessä Puuvillan kiinteistöhuoltoon. Varsinaista terveydenhuollon välineistöä ei meillä ole käytössä ja apuvälineiden huollosta vastaavat asumispalvelut tai kodit.

Muu välineistö on meillä verrattavan uutta ja hyväkuntoista koska koko toiminta on sinällään uudehkoa. Välineitä uusitaan tarpeen mukaan ja niiden kuntoa seurataan arjessa jokaisen taholta.

Säännöllisesti käydään toimitilojen ja välineistön tarkastus läpi sekä kirjataan tulokset ja tehdään vaadittavat muutokset/korjaukset/uusintatyöt- ja hankinnat.

Palotarkastus Mestän tiloissa on suoritettu 22.07.2021.

Porin kaupungin Terveysvalvonta on tehnyt tarkastuksen tiloihin 27.1.2022.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Meillä Mestassa ei ole terveydenhuollon laitteita eikä välineitä. Jollakin asiakkaalla on omat kuulolaitteet. Näiden kunnosta huolehtivat kotiväki tai asumispalvelut. Me

raportoimme havaitsemistamme epäkohdista niihin liittyen ko. tahoille, sama koskee pyörätuoleja; mikäli niitä asiakkaillamme on.

Kommunikointiväline Taikeen tulee ajoittain päivityksiä Tikoteekista. Sen käyttöön ei ole annettu erillistä käytön ohjausta. Lisäksi yhdellä asiakkaalla on käytössä kommunikaattori, tämän käyttöön on annettu erillistä ohjausta henkilökunnalle apuvälinekeskuksesta.

Yksikössämme on käytössä asiakastietojärjestelmä Domacare 2.0. Henkilöstö saa kirjaamistunnukset käytyään perehdytykseen kuuluvan Mehiläisen oman tietosuojakurssin.

Yksikköömme on valittu kirjaamisvastaava. Kirjaamisvastaavan tehtäviin kuuluu:

- Hallita hyvin kirjaaminen Domacare-järjestelmään
- Perehdyttää yksikössä kirjaamista sekä teknisesti että sisällöllisesti ja tukea koko yksikön henkilöstöä
- Seurata kirjaamisen tasoa omassa yksikössään
- Ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan
- Tukea ja seurata kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään
- Antaa tarvittaessa palautetta käytettävyydestä ja kehittämisohjeita asiakastietojärjestelmästä järjestelmän pääkäyttäjälle
- Osallistua kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalaveriin ja koulutuksiin (4 x vuosi)

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Onnikotien viimeisin tietoturvasuunnitelma on julkaistu 16.3.2023. Yksikönjohtaja Mari Danakas toimii yksikön tietoturvavastaavana. Merkittävissä tietosuojapoikkeamisissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Toimimme hyvinvointialueen lukuun rekisterinpitäjän ohjeistuksen mukaisesti ja tiedonhallinnasta on sovittu myös palvelusopimuksessa

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on julkaistu 23.11.2023, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa yksikön lääkehoitovastaava Susanna Åkerström sekä yksikönjohtaja Mari Danakas.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikönjohtaja Mari Danakas vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Teemme kirjaukset päivittäin läsnä olevista asiakkaista. Viimeinen vuorossa oleva työntekijä käy kirjaukset läpi päivän jälkeen ja lisää tarvittaessa puuttuvat kirjaukset. Lisäksi yksikönjohtaja käy kirjaukset joka perjantai läpi; että jokaiselle on kirjattu joka päivältä asiat asianmukaisesti. Hän raportoi tästä omalle esihenkilölleen ja tarvittaessa ylemmälle johdolle. Lisäksi hän antaa asiasta määräyksen/ ohjeistaa kirjaamiseen liittyen.

Workdayn kautta on saatavilla kurssi Domacaren kirjaamiskäytännöistä Mobiiliversiossa. Keskustelemme hyvistä kirjaamiskäytännöistä tietyin väliajoin. Perehdytyksen osana on myös Domacaren käyttö ja Mehiläisen tietosuojakurssi tulee olla suoritettuna ennen kirjaamistunnuksien saamista.

Käsitlemme asiakkaiden asioita huolellisesti. Jokainen työntekijä huolehtii, ettei asiakirjoja tai henkilötietoja sisältävää materiaalia jää ulkopuolisten nähtäville. Tietoja säilytetään paljolti sähköisessä muodossa, paperisia vältetään, mutta tarvittaessa ne arkistoidaan kahden lukon taakse. Työntekijät kirjaavat asiakkaiden asioita omilla tunnuksillaan, huomioiden myös uloskirjautumisen.

Opiskelijat ja työkokeilijat allekirjoittavat salassapitokaavakkeen, henkilökunnalla se tulee osana työsovimusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti p. 045 672 8286.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mestassa asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kehitystyöhön antamalla palautetta toiminnasta säännöllisesti. Kullekin kohderyhmälle on sähköinen linkki, jonka kautta vastaaminen toteutuu anonymisti. Keräämme tietoa palautteiden avulla laadullisten tavoitteiden saavuttamisesta yksikössä. Läheiset voivat antaa halutessaan palautetta ja kehitysehdotuksia myös suoraan henkilökunnalle tai esihenkilölle.

Pidämme lähes päivittäin yhteyttä läheisiin sekä muihin mahdollisiin yhteistyötahoihin ja käymme hyvin avointa keskustelua aivan kaikesta mahdollisesta.

Palautte on ensiarvoisen tärkeää uudelle yksikölle, sillä toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen. Kehitämme Mestaa kaikille viihtyisäksi ja mieluiseksi paikaksi, jossa jokainen asiakas voi kokea onnellisuutta ja iloa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään.

Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Mestän toimintaa arvioidaan jatkuvasti läheisten, henkilökunnan sekä asiakkaiden toimesta. Tunnistamme ja havainnoimme riskien mahdollisuuksia joka päivä arjessa. Reagoimme niihin etupainotteisesti ja välittömästi. Suhtaudumme erittäin kannustavasti kaikenlaisten asioiden esille tuomiseen; vaikka turhienkin pelkojen kohdalla. Kaikesta on hyvä keskustella ja pohtia mahdollisia riskejä yhdessä laajasti ja ratkaisukeskeisesti.

Sovimme yhdessä riskienhallinnan prosessissa toimintatavoista, joilla tunnistamme riskit ja kriittiset työvaiheet. Käymme läpi yhdessä havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Esihenkilö saa tiedon poikkeamista heti. Henkilökunnalla on käytössä Onninetistä löytyvä poikkeamatyökalu, jonka kautta raportoidaan poikkeamista.

Asiakkaiden ja läheisten havainnot ovat oleellisen tärkeitä. Rohkaisemme läheisiä antamaan palautetta ja kehittämisehdotuksia toiminnastamme. Olemme yhteydessä läheisiin poikkeaman tai epäkohdan tullessa esiin. Esihenkilölle menee tieto epäkohdista välittömästi. Keskustelemme laatupoikkeamista yhdessä viikkopalavereissa ja teemme korjattavat toimenpiteet.

Mestassa riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tuettaisi riittävästi. Näiden suhteen Mestassa toimitaan turvallisesti sekä erittäin avoimesti. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai

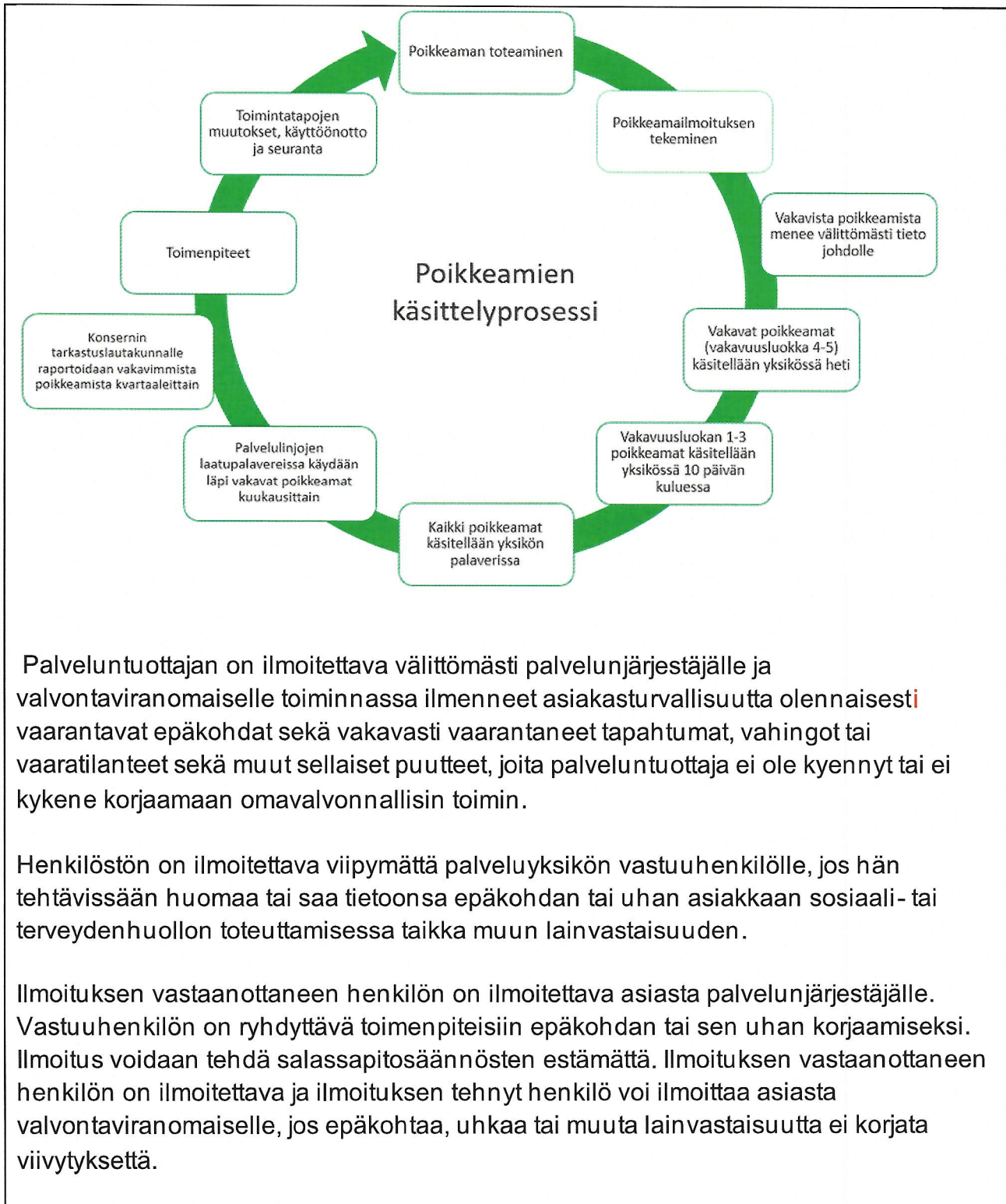
asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Hygieniaohjeiden noudattamisen avulla ennalta ehkäisemme infektio- ja tartuntatautiriskejä. Tärkeät työvälineet tässäkin ovat perehdytys sekä säännölliset tarkastukset.

Meillä Aurinkomestassa riskianalyysissä riskiksi nousivat lähinnä rakennuksessa olevat yhdet portaat. Niissä kulkeminen onkin tarkkaan seurattua, ohjattua ja turvattua. Meillä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Joissakin tapauksissa ohjataan turvallisuuteen yhdessä toimien.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mestaa koskevat valvontalain §29 mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus, poikkeamailmoitukset, asiakas ja läheispalautteet, koeaikakeskustelut, puheeksiottokäytännöt. Nämä kaikki ovat meillä käytössä.



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskiarviot ja niiden seuranta laaditaan ja läpikäydään vuosikellon mukaisesti. Lisäksi poikkeamat kirjataan ja läpikäydään viikoittain tarkoituksena juurikin ennaltaehkäisy ja asioihin varautuminen sekä mahdollisten riskien tiedostaminen ja niihin reagoiminen etupainotteisesti.

Mahdollisiin riskeihin reagoidaan viipymättä ja kunnolla tiedottaen. Tilanteet pyritään korjaamaan jo ennen niiden realisoitumista riskeiksi asti.

Toimitapamme noudattaa kvartaaleittain julkaistavaa omavalvonnan seurantaa. Neljän kuukauden välein tarkastellaan ja arvioidaan kuluneella kvartaalilla tapahtunutta toimintaamme kehittämisen, poikkeamien sekä erilaisten palautteiden ja reagoitien osalta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksia tehdessä yritykset kilpailutetaan ja heitä pyydetään toimittamaan sopimuksen tekoon vaadittavat asiakirjat etukäteen tarkistettavaksi. Mehiläisen eri vastuuhenkilöt huolehtivat alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja asiakasturvallisuudesta ennen sopimuksen tekoa. Aurinkomestan henkilöstö arvioi palvelun toimivuutta, laatua ja asiakasturvallisuutta omien havaintojensa avulla yksikössä. Mikäli palvelussa huomataan jotain puutteellista ilmoittaa henkilöstö suoraan yksikönjohtajalle, joka huolehtii asian jatkoselvityksistä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Mestassa on laadittu valmiussuunnitelma. Yksikönjohtaja vastaa siitä. Se on käyty läpi ja kaikki ovat sitoutuneet siihen allekirjoittamalla sen. Lukukuittaukset sekä suunnitelma löytyvät Mestan kohdalta Onninetistä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on Mestan yhteinen suunnitelma. Jokainen vastaa siitä ja sen toteutumisesta osaltaan. Se on aina kaikkien nähtävillä niin netissä kuin Mestassakin. Omavalvonnan osalta kaikilta on lukukuittaukset ja kvartaaleittain laaditaan omavalvontasuunnitelman omavalvonta, jossa nimetään läpikäytyt asiat, mahdolliset huomiot sekä tehdyt toimenpiteet omavalvontaan liittyen.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti esillä. Se on myös kaikkien nähtävillä paikan päällä. Kvartaaleittain julkaistaan omavalvontasuunnitelman valvonta sekä ajalla tehdyt toimenpiteet. Toimitapamme noudattaa tätä neljän kuukauden välein tapahtuvaa julkaisukehotusta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 



Paei 15.12.2025

Allekirjoitus

