



MIELEN RY KIEHELÄNHÖVI
Omavalvontasuunnitelma 2025



Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 RISKIEN HALLINTA	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintayksikkö: Kiehelänhovi	
Toimintayksikön sijaintikunta; Tampere	
Palvelumuoto; Kevyt yhteisöllinen asuminen (Tampere), tukiasuminen (Tampereen sopimuksen ulkopuoliset asiakkaat). Asiakasryhmä mielenterveys- ja päihdeasiakkaat. Asiakaspaiikkoja 14.	
Toimintayksikön katuosoite: Vilppulanpolku 12 B	
Postinumero: 33720	Postitoimipaikka : Tampere
Toimintayksikön esihenkilö: Marjut Hiljanen	Puhelin : 0503552144
Sähköposti : marjut.hiljanen@mielen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty; tuettu asuminen tukiasumisessa, tukiasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
5.3.2009	1.10.2009
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Pegasos asiakastietojärjestelmä Hilkka, asiakasrekisteri Teams/Sharepoint toiminnanohjausjärjestelmä Frendy / it-tuki ja ylläpito Työterveys / Pirte Tullinkulman työterveys Oy Työvuorovelho Palkka-, laskutus- ja kirjanpito-ohjelma / Procountor Parasta palvelua, palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä HH-huolto yleisten tilojen puhtaanapito Kartanon puhatuspalvelut Työnohjaus Siina Vättö Kiinteistöhuolto Kotikatu Isännöinti Y-säätiö	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kiehelänhovin toiminta-ajatus

Tavoitteenamme on tuottaa kevyttä yhteisöllistä asumista mielenterveyskuntoutujille. Työkennellessämme pyrimme olemaan tasavertaisia asiakkaillemme, mutta kuitenkin asiakkaan kunto ja tarpeet huomioon ottaen. Tukiasuminen tarkoittaa kotikäyntejä asiakkaan kotiin, joissa ohjataan asukasta arjen haasteissa, jotka liittyvät hygienianhoitoon, kodinhoitoon, asiointiin tai muuhun vastaavaan sekä seuraamme asiakkaan psyykkistä vointia. Tukiasumisen lisäksi meillä järjestetään ryhmätoimintaa talon olohuoneessa. Kiehelänhovin keski-ikä on verrattain korkea, joka osittain sanelee ryhmätoiminnan sisältöä.

Kevyt yhteisöllinen asuminen

Tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan selviytymistä arjessa sekä auttaa häntä ottamaan vastuuta omasta elämästään ja edistämään omaa elämänlaatua sekä kansalaistaitoja kokonaisvaltaisesti. Ihmisten omat haaveet ja tavoitteet ovat tässä suunnannäyttäjiä. Toiminnan viitekehystenä on toipumisorientaatio. Yhteisölliseen asumiseen ohjaututaan Pirhan asiakasohjauksen kautta.

Kiehelänhovin asumisyksikkö sijaitsee 3-kerroksisessa vanhassa kerrostalossa. Asiakkaat asuvat omissa n. 40 m² kokoisissa vuokra-asunnoissa Mielen ry:n tiloissa. Henkilökunnan toimisto sekä yhteinen olohuone sijaitsevat rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa. Lisäksi yhteinen piha-alue kokoontumiselle ja ajanvietolle. Talosta löytyy myös pyykkitupa, saunatilat, pyörävarasto sekä varastokopit henkilökohtaisen irtaimiston säilyttämiseen. Asunnot ovat asiakkaiden itsensä sisustamia. Olohuone on yhteiskäytössä toisen palveluntuottajan asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa.

Olohuoneeseen voi tulla sen aukioloaikoina matalalla kynnyksellä oleilemaan, vaikka lukemaan lehtiä tai seurustelemaan muiden kanssa. Olohuoneessa on myös televisio ja muuta viriketoimintaa.

B-rapussa, ensimmäisessä kerroksessa on ohjaajien toimisto. Ohjaajat ovat tavattavissa arkisin klo 7–18 sekä lauantaisin ja arkipyhäisin klo 8–15.

Asunnon lisäksi asiakas saa tukea ja apua toipumiseensa. Asiakas ja Mielen ry:n työntekijä laativat yhdessä kuntoutusuunnitelman, jossa sovitaan säännöllisistä kotikäynneistä ja henkilökohtaisen tuen saamisesta. Kullekin asiakkaalle on nimetty omaohjaaja.

Henkilökohtaista tukea on mahdollista saada muun muassa seuraaviin asioihin:

- Kodinhoito
- Terveystenhoito
- Lääkehoito
- Omasta arjesta huolehtiminen
- Virkistäytyminen
- Asiointi kodin ulkopuolelle

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdistyksen viitekehyksenä on toipumisorientaatio (recovery), joka tuo koko toimintaan yhteisen arvopohjan. Lähestymistavan tavoitteena on tukea ihmistä saavuttamaan ja ylläpitämään itselle merkityksellistä ja tyydyttävää elämää sairaudesta ja sen tuomista oireista huolimatta.

Toivo: Kaikilla on mahdollisuus osallistua ja toipua

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

Osallisuus: Teemme yhdessä asioita

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

Uudistuminen: Pyrimme toimimaan yhteisten sopimuksien pohjalta

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

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

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

Olemme lämminhenkinen ja ymmärtävä yksikkö. Tavoitteena on, että meillä olisi hyvä olla ja kuntoutus etenisi asiakkaan ehdoilla. Onnistuminen perustuu luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamiseen asiakkaan ja työntekijä välille.

3 RISKIENHALLINTA

Omavalvonnan toimeenpano

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien ennakoiminen, havaitseminen ja esille tuominen kuuluu jokaiselle ja koko ajan. Pyrimme luomaan ilmapiirin, missä epäkohtia on helppo tuoda esiin niin henkilökunnan, asukkaiden että omaistenkin. Ennakoiminen on tärkeä osa riskienhallinnassa.

On tilanteita, joita ei pystytä ennakoimaan, mutta mahdollisen riskitapahtuman jälkeen läpikäydään tilannetta asianomaisten kanssa sekä työryhmässä, niin, että vastaavanlainen tilanne tulevaisuudessa olisi ennakoitavissa.

Yhdistyksessä on käytössä yksiköiden pelastussuunnitelmat, työsuojelun toimintaohjelma, uhkaavien tilanteiden raportointi, työterveyshuollon suunnitelma, kaikkien yksiköiden toiminta- ja työohjeet, järjestyssäännöt, opasteet ja merkinnät.

Yhdistyksessä ja yksiköittäin tehdään riskien kartoitukset, arvioinnit, suunnitelmat ja seurannat.

Kiehelänhovissa riskeinä ovat mm. sokkeloiset tilat, portaat, yksintyöskentely, tiedon kulku, mahdolliset ulkopuoliset ihmiset luovat uhkia, joihin pyritään yleisellä tasolla varautumaan tekemällä toimintasuunnitelma.

Kerättäviä ja tilastoitavia poikkeamia ovat lääkepoikkeamat, fyysiset yhteenotot ja läheltä piti-tilanteet, infektiot, tietoturvapoikkeamat sekä henkilöstön työtapaturmat (Teams-henkilöstöasiat ja ohjeet --> työturvallisuus). Poikkeamien käsittelystä vastaa esihenkilö. Työyhteisö voi raportoida epäkohdista suullisesti sekä kirjallisesti esihenkilöille. Uhkaaviin- ja väkivaltatilanteisiin on erillinen lomake, joka täytetään ja palautetaan esihenkilölle.

Ideana epäkohtien ja laatupoikkeamien kirjaamisesta ja havainnoinnista on oppiminen ja toiminnan kehittäminen. Kirjattu laatupoikkeama tai epäkohta käydään läpi yhdessä henkilöstöpalaverissa, mietimme koko porukan kesken, miten voimme asian korjata ja ennaltaehkäistä jatkoa ajatellen. Havaittuihin poikkeamiin tehdään korjaavat toimenpiteet ja niiden vaikutusta arvioidaan henkilöstöpalaverissa. Kirjausten myötä pystymme tehokkaammin päivittämään omavalvonta- ja riskienhallintasuunnitelmaa. Kannustamme jokaista työntekijää rohkeasti kirjaamaan ylös havaitsemansa laatupoikkeamat ja epäkohdat, jotta voimme kehittää toimintaamme ja parantamaan työskentelyämme.

Laatupoikkeama tai epäkohta voi olla esimerkiksi;

Riski- ja vaarahavainnot

Turvallisuushavainnot

Tapaturmat

Häiriötilanteet

Epäasiallinen käytös, kiusaaminen, syrjintä

Salassa pidettävien asioiden vuoto ym.

VÄKIVALTA- TAI UHKATILANTEEN TAPAHTUMARAPORTTI– lomake löytyy perehdytyskansiosista ja Teamsista Henkilöstö --> työturvallisuus kansiosista. Kun havaitset epäkohdan tai laatu-
poikkeaman, kirjaa se mahdollisimman pian. Kuvaa tilanne omin sanoin, mahdollisimman kuvaavasti ja ymmärrettävästi. Huomioi kuitenkin, ettei kirjoita salassa pidettävää tietoa. (asiakkaiden nimet anonyyminä)

Riskienhallintasuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen osallistuu koko henkilöstö. Vuosittain suunnitelma on kaikkien työntekijöiden luettavissa ja muokattavissa. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu riskienhallintasuunnitelman lukeminen ja siihen perehtyminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilön vastuulla on myös luoda myönteinen asenneympäristö epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Epäkohdat käsitellään aina yksikössä, sekä tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa. Työturvallisuutta käsitellään työryhmissä vuosittain. Vuosikelloon sovittu käsittelyajankohta on lokakuu. Yhdistyksessä kokoontuu säännöllisesti työsuojelu- ja yhteistoimintatyöryhmä n. 4 kertaa vuodessa. Työturvallisuuslain mukaan kaikkien työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Jokainen työntekijä havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia ja ilmoittaa niistä. Samalla hän vaikuttaa turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Väkivallan uhkatilanteet

Mielen ry:ssä on laadittu **toimintaohje uhka- ja väkivaltatilanteisiin**, tämä löytyy Teamsista ja perehdytyskansiosista.

Uhkatilanteiden ennaltaehkäisyä asumisyksikön ulko-ovia pidetään lukossa ilta-aikaan alkaen klo 16 ja viikonloppuisin ulko-ovet ovat koko ajan suljettuna. Näin ulkopuolisilla ei ole pääsyä asumisyksikköön. Asiakkaita tavataan yhteistiloissa tai heidän kotonaan, ei toimistotilassa.

Jos asiakas käyttäytyy arvaamattomasti/väkivaltaisesti, kuunnellaan pahin kiukku, ei puhuta päälle. Pyritään olemaan rauhallisia ja ystävällisiä, puhutaan kunnioittavasti (kts toimintaohje). Rauhoitetaan ja turvataan oma ja muiden tilanne. Arvioidaan, voiko uhkaajaa pyytää poistumaan tilasta. Yksin ei lähdetä uhkaajan mukaan. Tarvittaessa soitetaan poliisi paikalle. Muistetaan tilanteen jälkihoito ja turvallisuuden tunteen palauttaminen yksikköön.

Jos asiakas vaikuttaa arvaamattomalta, ei kotikäyntiä asiakkaan kotiin tehdä, vaan asiakkaaseen ollaan yhteydessä puhelimen välityksellä. Tilanteita pyritään ennakoimaan ja haastavat tilanteet hoidetaan parityönä. Päiväaikaan otetaan tarvittaessa yhteys hoitavaan tahoon esim. lääkäriin. Tarpeen vaatiessa soitetaan ambulanssi tai poliisi.

Läheltä piti-tilanteessa kohteeksi joutunut henkilö tekee syntyneestä tilanteesta selvityksen ja antaa sen esimiehelle. Tapahtuneesta käydään keskustelu ja kirjataan toimenpiteet, mitä asioita on tehty, jotta työturvallisuutta voidaan parantaa.

Toimenpiteet kirjataan samalle lomakkeelle, jossa asianosainen esittää tapahtuneen. Tällöin tarkistetaan, onko toimintaohjeita noudatettu työturvallisuutta silmällä pitäen.

Jos henkilöllä on tarve puhua asiasta ammattihenkilön kanssa niin häntä ohjataan työterveyden psykologin keskusteluun. Lisäksi arvioidaan järjestelyiden riittävyttä tarpeen vaatiessa. Selvitys ja toimenpiteet lähetetään yhdistyksen työsuojelupäällikölle (Tuija Pihlaja-Itänen).

Toisen toimijan kanssa sovitut toimintatavat väkivallan uhkatilanteissa

Samoissa tiloissa Kiehelänhovin kanssa toimii Treilin Vilpun tupa. Heidän kanssaan on sovittu:

- iltavuorosta lähdetään toisen työryhmän työntekijän kanssa yhtä aikaa
- jos on riski, että asiakas uhkaava tai aggressiivinen, työntekijä ei mene yksin vaan pyytää toisen toimijan työntekijää tueksi.
- pidetään toinen työntekijä ajan tasalla, missä itse on menossa. Ilmoitetaan talossa olevista omien asiakkaiden vieraista toisen toimijan työntekijälle, jos koetaan tarpeelliseksi
- ennakointi tärkeää
- tarvittaessa soitetaan 112
- purku tilanteen jälkeen yhdessä toisen toimijan kanssa
- Tunne omat ja yksikkösi sekä työpaikkasi mahdollisuuksien rajat. Yksin työskennellessä, ota herkemmin yhteys vartijaan/112. Yritä myös siirtyä Mielen ry:n ohjaajan läheisyyteen uhkaavassa tilanteessa
- seuranta palaveri 6kk välein

Verisurelta on ostettu vartiointi ja murtohälytinpalvelu. Toimistotiloissa on murtosuojaushälytin sekä pöydän alla on hätänappi. Hätäpainiketta käyttämällä Verisuren kamerat alkavat kuvaamaan toimistotiloja. Hälytyskeskus ottaa yhteyttä puhelimitse tai puhekeskuksen kautta selvittääkseen tilanteen ja välittääkseen tarvittavaa apua paikalle. Järjestelmän toimivuudesta painikkeiden toimituksesta sekä ylläpidosta vastaa **Verisure**.

Toimintamallien epäselkeyden ennaltaehkäisy palveluissa: Kotikäynnit tehdään noudattaen toimintaohjeita koskien kotikäyntien sisältöä, kestoja ja toimintamalleja. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista tukea palveluissa, ja toimintamallit myös turvaavat työntekijöiden työturvallisuutta.

Asiakasta ohjataan sopimaan asiat pääosin oman ohjaajan kanssa, joka turvaa yhteisten sopimuksien toteutuksen ja yhteistyön sujumisen palveluissa.

Henkilöstön ammatillinen velvoite konfliktitilanteissa

Asiakkaan oikeuksiin ja henkilöstön velvollisuuksiin kuuluu osallistua selvitystilanteisiin esim. konfliktitilanteissa. Selvityksen tarkoituksena on tukea asiakasta ja ammattihenkilöä sopimaan asiasta, joka on selvittämättä tai epäselvä. Tällöin voidaan myös todeta, onko jatkolle ja yhteistyölle perusteita. (Asiakkaan oikeusturva)

Yleinen korrektius toisiamme kohtaan arjessa, klikkiytymien ja epäasiallisen kohtelun välttäminen ovat yhteisiä tavoitteita. Pyrkimyksenä on edistää työn mielekkyyttä ja vastuunottoa sekä mielen hyvin vointia. Koetamme olla avoimia ja luottamuksellisia, joka toivottavasti näkyy myös asiakastyössä.

Tavoitteena on ennakoida toimintaa ja riskejä niin, että, että henkilöstömitoitus on edellytysten mukainen, henkilöstö on ammattitaitoista ja pätevyysvaatimukset täyttyvät. Tärkeänä tavoitteena on huolehtia henkilöstön työhyvinvoinnista ja tarvittavasta täydennyskoulutuksesta. Parhaimmillaan meillä on pysyvä henkilöstö, joka tuntee asiakkaat, tilat ja ympäristön.

Lääkelupakoulutukset ja EA-koulutukset päivitetään säännöllisesti asiaan kuuluvien ohjeitten mukaan.

Ohjeistus sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen (lomake perehdytyskansiossa ja intrassa)

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus annetaan esimiehelle tai toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle. Toiminnasta vastaava täydentää ilmoituksen ja välittää siitä kopion ilmoituksentehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Työnantaja tekee tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa kuvataan mahdollisimman tarkasti erilliselle lomakkeelle ja palautetaan mahdollisimman pian esihenkilölle. Ilmoituksen jälkeen työnantaja kirjaa:

- mitkä toimenpiteet ja arviot suoritetaan kyseisen ilmoituksen johdosta
- suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi
- henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta

Ilmoituskaavake löytyy yhteisistä tiedostoista (Sosiaalialan henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

Henkilökunnalle tiedotetaan suullisesti palaverissa sekä kirjallisesti muutokset työohjeisiin. Tarvittaville hlöille kirjallinen tiedotus muutoksista.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun ja toteutumiseen Kiehelänhovissa osallistuvat:

Yksikön esihenkilö Marjut Hiljanen puh. 050 3552144

Ohjaaja Satu Salonen puh. 050 5918594

Ohjaaja Mari Vasarainen puh. 050 3557945

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön esihenkilö Marjut Hiljanen puh. 050 3552144. Tarkistus x3 vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-
turvallisuuteen liittyviä muutoksia, tarkistus kolme kertaa vuodessa. Suunnitelmaa käsitellään
yksiköiden henkilökuntapalaverissa ja kehittämispäivissä. Ajan tasalla oleva omavalvonta-
suunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma-
valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaval-
vontasuunnitelma on nähtävillä osoitteessa Vilppulanpolku 12B ohjaajien toimistossa sekä
asiakkaiden oleskelutilan aulassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Kuntoutussuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua
koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yh-
teydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kun-
toutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka
täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa.

Kiehelänhovin asiakkaat ohjautuvat pääsääntöisesti Pirhan maksusitoumuksella, asiakasoh-
jauksen kautta. Kiehelänhovi saa tietoa asiakkaasta ja palvelutarpeesta joko palvelupyynnöstä
tai sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kertomasta tiedosta. Tämän pohjalta tehdään yhdessä
kuntoutussuunnitelma asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaan.

Kuntoutussuunnitelma tulee olla tehtynä viimeistään 1kk sisällä Kiehelänhoviin muuttami-
sesta. Kuntoutussuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa palvelutarpeen mukaan.

Kuntoutussuunnitelma kirjataan Pegasokseen. Asiakkaan saamasta tuesta raportoidaan Pegasos-tietojärjestelmään, tärkeä on osallistaa asiakasta oman tilanteensa arvioon.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty **omatyöntekijä**, joka vastaa kuntoutussuunnitelman päivittämisestä. Yksilön esihenkilö vastaa palvelun toteutumisen seurannasta.

Kuntoutussuunnitelmaa tehdessä/arvioinnissa lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys tavoitteistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Suunnitelmaa tehdessä tärkeää on, että asiakkaan voimavarat ovat etusijalla. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma arvioidaan kolmen - kuuden kuukauden välein, joten tavoitteet on hyvä asettaa niin pieniksi ja konkreettisiksi, jotta ne olisivat siinä ajassa saavutettavissa.

Arviointilomakkeena käytetään GAS (Goal Attainment Scaling) menetelmällä arvioidaan asiakkaalle mielekkäiden osa-alueiden etenemistä. Palvelutarpeet, tavoitteet ja toiminnot kuvataan sisällöltään niin, että asiakkaan on mahdollista toteuttaa niitä mielekkäästi ja mahdollisimman selkeinä kokonaisuuksina. Kuntoutussuunnitelma on asiakkaan ja työntekijän yhteinen toimintaohje, johon sitoutuminen edistää asiakkaan etenemistä palvelussa. Toteutumisen seuranta tapahtuu arvioimalla saavutettuja tavoitteita.

Yksikössä järjestetään joka arkipäivä palaveri, jossa työtä järjestellään, suunnitellaan ja arvioidaan. Palaverissa varmistetaan, että henkilöstöllä on tarvittavat tiedot asiakkaan tilanteesta.

Kiehelänhovissa rajoituksia voidaan tehdä ainoastaan ohjeistuksilla. Toipumisorientaatio on viitekehyksenämme ja sen keskeisin ajatus on, että kaiken keskipisteenä ja tärkeimpänä on asukkaan itsemääräämisoikeus, jos se ei ole ristiriidassa toisten tai itsen vahingoittamisen kanssa.

Itsemääräämisoikeuden 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.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Lääkeseurannasta sovimme yhteistyössä asiakkaan ja hoitavan tahon kanssa. Osan asiakkaiden lääkkeet ovat säilytyksessä toimistolla lukitussa kaapissa ja ohjaajat jakavat asiakkaiden

lääkkeet dosetteihin. Asiakkaat hakevat lääkkeitä päivittäin ohjaajien toimistolta. Osa asiakkaista huolehtii omatoimisesti lääkehoitonsa toteutuksesta.

Asiakkaan yksityisyyden kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että asiakas sopii työntekijän kanssa rajoista, joiden avulla yksityisyyden kunnioitus nousee asiakkaan omista tarpeista. Asiakkaan kanssa sovitaan kotikäynneistä ja poikkeuksista niissä, sekä puhutaan käytänteistä, jotka kuuluvat asumiseen ja turvallisuuteen yksikössä.

Asiakas tekee itse päätökset omista asioista. Asiakasta kannustetaan ja motivoidaan osallistumaan omaan elämäänsä liittyviin päätöksiin. Asiakas on kuitenkin aina oman elämänsä asian tuntija. Yhteisenä tavoitteena on, että jokainen työntekijä työskentelee itsemääräämisoikeiden vahvistamisen puolesta.

Asiakkaiden kaltoinkohtelua pyritään ennaltaehkäisemään mm. henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä ja koulutuksella. Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi. Asia käsitellään aina ensin yksikössä. Yksikön esihenkilö keskustelee ensin asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia kuullaan. Jos työntekijän todetaan kohdelleen asiakasta kaltoin, tällöin edetään henkilöstöhallinnon ohjeistuksen mukaan (puhuttelu, huomautus, varoitus). Tarvittaessa asiakasta ohjataan kääntymään toiminnanjohtajan ja / tai sosiaaliamiehen puoleen.

Kaltoinkohtelua voi olla esim.:

Asiakas ei saa tukea kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Asiakas ei saa tukea, vaikka olemus ja psyykinen tilanne edellyttää sitä.

Asiakkaalle huudetaan, tai kohdellaan muutoin epäasiallisesti.

Asiakkaan kodinhoidossa on ongelmia, johon asiakas ei saa tukea tarkoituksen mukaisella tavalla.

Asiakasta puhutellaan epäkunnioittavasti.

Asiakaan omaa yksityisyyttä ei kunnioiteta.

Kaltoinkohtelun selvittäminen:

Asiakkaan kanssa puhutaan ja selvitetään asiaa, pyydetään anteeksi ja sovitaan järjestelyistä.

Tärkeää on, että asiakasta uskotaan.

Asiasta puhutaan omaisten kanssa, jos asiakas vaatii sitä tai omaiset vaativat tilanteesta selvityksen.

Keskustelussa päätetään uusista toimista, muutoksista ja tavoitteista.

Keskustelussa pohditaan, mistä tilanne on saanut alkunsa ja onko syytä päättää yhteistyö esim. työntekijän kanssa.

Tarkastellaan asiaa tarkoin ja pohditaan, onko asiakas mahdollisesti ymmärtänyt syntyneen tilanteen väärin

Selvitetään, onko yhteiset sopimukset sellaisia, joihin asiakas ei kykene sitoutumaan.

Selvitetään, onko asiakkaan ja työntekijän välinen ongelma ihmissuhdetasolla ja onko syytä vaihtaa asiakkaalle toinen työntekijä.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Tutustumiskäynnillä ja haastattelussa kuullaan asiakasta. Omainen / läheinen voi osallistua tapaamisiin ja häntä kuullaan tilanteen ja tarpeen mukaan. Asiakkaan asioita mietitään yhdessä läheisten/ omaisten kanssa aina asiakkaan kirjallisella luvalla. Jokainen asiakas itse päättää omaisten ja läheisten kanssa yhteydenpidosta.

Yhdistyksessä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehittämisehdotuksia palvelujen käyttäjiltä (1 x vuodessa). Asiakaspalautteet palvelunkäyttäjiltä kerätään nimettömänä yksiköittäin. Palautteet yhteistyökumppaneilta kerätään kaikista palveluista. Palautetta ja kehittämisehdotuksia voi antaa myös jatkuvasti palautelaatikoihin, yhdistyksen kotisivujen kautta, suoraan työntekijöille sekä säännöllisissä asukas- ja asiakaskokouksissa ja toimintaan osallistujien kokoontumisissa.

Palautekoosteet käydään läpi yksiköissä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Ajatuksena on yhteisesti miettiä ja kehittää palveluita vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Koosteet palautteista ja kehittämisehdotuksista (yksikkökohtaiset ja koko yhdistyksen) käsitellään hallituksessa, johtoryhmässä, Ideariihessä ja yksiköissä. Ideariihessä on 7 asiakasjäsentä sekä 2 työntekijäjäsentä. Ideariihi tekee yhdistyksessä kehittämistyötä.

Palautteet ja mahdolliset kehittämistoimenpide-ehdotukset käsitellään ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa.

Asukkaan oikeusturva

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.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai toiminnanjohtajalle
Yksikön esimies Marjut Hiljanen 050 5348478 marjut.hiljanen@mielen.fi Toiminnanjohtajan tiedot: Virpi Kokko 050 4431312, virpi.kokko@mielen.fi
Palautetta voi laittaa myös Mielen ry:n nettisivujen kautta: <https://mielen.fi/palaute/>
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

Toimintaa koskeva muistutus käsitellään ensisijaisesti toiminnasta vastaavassa yksikössä henkilöstön ja tarvittaessa myös asiakkaiden kanssa yhdessä. Muistutuksen tekijää informoidaan käsittelyn tuloksista ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

Sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaalivastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa.

Tarkemmin sosiaalivastaavan tehtävistä osoitteessa: pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaanoikeudet/sosiaalivastaava

Sosiaalivastaava edistää sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksia ja niiden toteutumista sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Sosiaalivastaava antaa neuvontaa, avustaa sosiaalihuoltoa koskevien muistutuksien tekemisessä ja tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksistaan. Hän seuraa sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Sosiaalivastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan toimii neuvoa antavasti. Palvelu on maksutonta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Saat asiantuntijalta maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonta: puh. 0951101200. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

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.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Keskeinen työmenetelmä on kuntouttava työote, työskentelemme myös toipumisorientaation pohjalta. Arki on rinnakkain elämistä, yhdessä opettelua ja yhdessä tekemistä. Pyrimme siihen, että ohjaaja ”tekee itsestään tarpeettoman”. Asiakkaita tuetaan kodin ulkopuoliseen elämään, itsenäiseen asioimiseen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen tai uudelleen rakentamiseen. Arvioimme myös jatkuvasti, pärjäisikö asiakas vähemmällä tuella ja ohjauksella. Olemme yhteydessä kunnan sosiaalityöntekijään tai muuhun hoitavaan tahoon palvelutarpeen muuttuessa. Työskentelyn pohjalla on aina asiakkaan kuntoutussuunnitelma ja sen hetkinen tilanne, huomioiden asiakkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Yksikössä tuetaan asiakkaan omien edellytysten mukaista itsenäistä toiminnallisuutta ja järjestetään toipumista tukevaa ryhmätoimintaa, joissa tuetaan mm. liikuntaa, toimintakykyä ja viriketoimintaa. Asiakkaiden aktiivisuutta palveluissa seurataan arvioinneissa ja kuntoutusneuvotteluissa.

Asumisen asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurannan tukena käytettiin aiemmin Muutoksen ruoria ja nykyisin GAS-arviota.

Ravitsemus

Asiakkaat hoitavat ja huolehtivat itse ravitsemuksensa. Tuemme ja ohjaamme asiakkaita syömään terveellistä ja ravitsevaa ruokaa.

Seksuaalisuus

Kiehelänhovissa korostetaan yhteisesti sitä, että jokainen hyväksytään sellaisena kuin on. Tuemme ja ohjaamme seksuaalisuuteen liittyvissä kysymyksissä asukkaan näin halutessaan. Emme hyväksy syrjintää minkäänlaisia vähemmistöjä kohtaan.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito-tila ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Asiakasta ohjataan tarvittaessa oman henkilökohtaisen hygienian huolehtimisesta.

Toimintatilojen siivouksesta ja käytettävistä puhdistusaineista on ohjeistus yksikköjen siivoussuunnitelmissa, nämä löytyvät yksikön siivoustilasta. Kiehelänhovissa yhteisien tilojen siivouksesta vastaa palkattu siivoustyöntekijä.

Infektiokausina ja epidemiatilanteissa siivousta tehostetaan (desinfektioaineiden käyttö) kaikissa, myös henkilökunnan tiloissa.

Yksikön Hygieniaavastaava on: ohjaaja Mari Vasarainen 050 355 7945

Infektioiden torjunta

Kiehelänhovissa noudatetaan infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisyssä THL:n ja hyvinvointialueenohjeistuksia. Seuraamme ajantasaisia ohjeita, sekä teemme niiden pohjalta ohjeistukset sekä henkilökunnalle, että asukkaille. Henkilökunta huolehtii huolellisesta käsihygieniasta työvuoronsa ajan, asukkaita ohjataan käsien pesuun. Työ on luonteeltaan enemmän suullista ohjausta eikä varsinaista hoitotyötä.

Hygienian kannalta tärkeä on välttää kasvojen alueen, etenkin suun, nenän ja silmien kosketusta. Jos kosketat näitä alueita, desinfioi kädet. Tärkeä on huolehtia omasta terveydestä ja hoitaa sairaudet asianmukaisesti.

Lääkkeitä käsiteltäessä on tärkeää noudattaa hyvä käsihygieniaa. Jos teemme poikkeuksellisesti hoitotoimenpiteitä asiakkaalle, käytämme riskiryhmien kohdalla maskia. Lähikontaktilla tarkoitetaan tilannetta, jossa hoidetaan tai tutkitaan asiakkaita tai työskennellään lähietäisyydellä (alle kaksi metriä). Riskipotilas on asiakas, jolla on esim. lääkehoitoinen tyyppi 2 diabetes, jatkuvaa lääkitystä vaativa astma, vaikea sydänsairaus, vaikea krooninen maksasairaus, tyyppi 1 diabetes tai lisämunuaisten vajaatoiminta, uniapnea, psykoosisairaus, sairaaloinen lihavuus. [Vakavan koronavirustaudin riskiryhmät - THL](#)

Kirurgista suu-nenäsuojusta ja muita tarvittavia suojaimia käytetään työntekijän suojaamiseen, kun asiakkaalla on hengitystieoireita. Tällöin toimitaan pisaravarotoimiohjeen mukaisesti. Työntekijät voivat käyttää suu-nenäsuojusta muissakin tilanteissa oman harkintansa mukaan. Suu-nenäsuojusta käytetään myös niissä tilanteissa, kun asiakas sitä erikseen pyytää tai hänellä on itsellään suu-nenäsuojus.

Mielen ry ei tarjoa työvaatteita, joten työntekijöiden tulee huolehtia omien vaatteiden huollosta itse. Vaatteet tulisi voida pestä 60 asteessa.

Kiehelänhovin henkilökunta on rokotettu tartuntatautilaki § 48 sekä § 48a mukaisesti.

Jos yksikössä epäillään epidemiaa tai on muuta hygieniaan tai infektioiden liittyviä kysymyksiä, otetaan yhteyttä infektihoitajaan. Yksikön henkilökunta ja asiakkaat käyttävät kasvomaskia tarvittaessa vallitsevien ohjeistuksien mukaan kokouksissa, ryhmissä ja asiakaskäynneillä.

Asiakkaan ollessa sairaana, ohjaus ja muut asiakkaan kuntoutukseen liittyvät toimet pyritään hoitamaan etänä, mikäli mahdollista. Jos kotikäynnille meno on välttämätöntä, suojaudutaan asianmukaisesti, Ohjeistus löytyy Pirhan sivuilta: <https://www.pirha.fi/infektio-ohjeet-ja-tiedotteet>

Jos henkilökunnan jäsenellä on akuutti hengitystieinfektio, jäädään pois oireiden alettua. Töihin voi palata, kun kuume on poissa ja oireet ovat väistymässä. Jos töihin palatessa on vielä lieviä oireita, käytetään kirurgista suu-nenäsuojainta, kunnes oireiden alusta on kulunut viisi vuorokautta. Lisää ohjeita löytyy: <https://www.pirha.fi/fi/infektio-ohjeet-ja-tiedotteet/poissa-olo-sosiaali-ja-terveydenhuollon-potilas-ja-asiakastyossa>

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat käyttävät kukin oman kuntansa yleisiä terveydenhuolto- ja sairaanhoitopalveluita, jos palveluita ei ole siirretty Hervannan terveyskeskukseen.

Työntekijät ovat tukena lääkehoidon toteutumisessa, seuraavat lääkityksen vaikutusta ja opastavat laboratorioaikojen sekä vastaanottoaikojen varaamisessa tilanteen niin vaatiessa. Tarpeen mukaan työntekijät ovat vastaanotoilla mukana.

Kiehelänhovin ohjaajat kannustavat ja motivoivat terveellisiin elämäntapoihin. Asiakas kuitenkin itse päättää esimerkiksi tupakoinnistaan, liikkumisestaan, syömisestään, tutkimuksistaan ym. Kiehelänhovin ohjaajat ovat tarvittaessa yhteydessä terveydenhuoltoon. Tarvittaessa kotihoito voi käydä asiakkaan luona, jos asiakas tarvitsee käyntejä somaattisen tilanteensa vuoksi.

Kiehelänhovissa on ensiapuvälineitä, joilla voidaan hoitaa pienet haavat. Henkilökunnan jäsenet ovat suorittaneet ensiapukoulutukset, joita päivitetään säännöllisesti. Kiireetön sairaanhoito: Asiakasta ohjataan menemään omaan terveyskeskukseen ja avustetaan ajan tilaamisessa tarvittaessa.

Kiireellisissä akuuteissa ongelmissa ollaan yhteydessä 112 tai päivystykseen 033845272. Hervannan terveyskeskuksessa on päivystysvastaanotto joka päivä.

Tays Päivystys Acutassa hoidetaan äkillisesti sairastuneita ja loukkaantuneilta potilaita joka päivä ympäri vuorokauden. Päivystyspotilaita ovat sellaiset potilaat, joiden tutkimusta tai hoitoa ei voida turvallisesti siirtää seuraavaan arkipäivään tai hoidon viivästyminen voi aiheuttaa pysyvää terveydellistä haittaa, tai joiden henki on uhattuna.

Taysin päivystykseen potilaat tulevat lääkärin läheteellä. Ilman lähetettä hoidetaan vain vaikeat, terveyttä ja henkeä uhkaavat tapaturmat ja sairaudet.

Kuntien ilta-, yö- ja viikonloppupäivystykseen tullaan ilman lähetettä. Tays Päivystys Acuta hoidetaan ne äkillisesti loukkaantuneet ja sairastuneet potilaat, joita ei voida hoitaa terveysasemilla.

Ennen päivystykseen tuloa kannattaa soittaa 033845272.

Suun terveys: Asiakas ohjataan hammaslääkəriin ja tuetaan menemään sinne

Äkillinen kuolema:

- Ilmoitetaan poliisille, joka tulee paikalle mahdollisimman pian.
- Poliisi ilmoittaa tapahtuneesta omaisille.
- Tapahtuma kirjataan asiakkaan tietoihin.
- Ohjaajat eivät mene yksin asuntoon
- Asiakaskirjoja voidaan tarkistaa, jos poliisi tarvitsee tietoja kuoleman syyn selvityksissä.
- Asiakkaan asunnossa ei tehdä mitään palveluun liittyviä tehtäviä.
- Odotetaan omaisten yhteydenottoa ja sovitaan toimista.
- Omaisia pyydetään sanomaan irti asunto ja tekemään asunnon tyhjentämiseen liittyvät toimet.
- Asunto tarkistetaan siivouksen jälkeen ja pyydetään isännöitsijän tarkistus asuntoon.
- Jos asunto on kunnossa, tyhjennetty siivottu edelleen vuokrattavissa, luvan antaa isännöitsijä.
- Asiakkaan vuokravakuus tarkistetaan ja maksetaan takaisin kuolleen asiakkaan tilille.
- Defriending:n tilaus työterveyden kautta, muiden asiakkaiden huomiointi.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Kiehelänhovin lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa huhtikuussa tai tarpeen mukaan useammin. Kiehelänhovissa ei ole omaa yleislääkevalikoimaa, vaan asiakkailla on omat lääkkeet. Tarvittaessa asiakkaita tuetaan lääkehoidossa. Jos lääkkeiden otossa on ongelmia, voidaan lääkkeet ottaa valvotusti ohjaajilta.

Lääkeluvat annetaan näyttöjen perusteella ja hyväksytyjen lääkehoitoa koskevien tenttien perusteella.

Lääkeluvat uusitaan viiden (5) vuoden välein.

Asiakasta tuetaan huolehtimaan omasta lääkityksestään mahdollisimman itsenäisesti.

Yksikön lääkehoito ja toimintaohjeet on kirjattu lääkehoidon suunnitelmaan.

Läkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön esihenkilö Marjut Hiljanen (Sh) ja Lauri Seinelä geriatrian erikoislääkäri.

Talous

Osalla asiakkaista on välitystili tai edunvalvoja. Ohjaajat kannustavat asukkaita itse olemaan yhteydessä omaan edunvalvojaan. Asiakas saa päättää itse mihin saamansa käyttörahat käytävät. Ohjaaja voi ohjata, motivoida ja neuvoa rahan käytössä. Ohjaajat auttavat asiakkaita rahankäytössä ja hakemusten tekemisessä (varsinkin, jos edunvalvojaa ei ole). Ohjaajat kunnioittavat sitä, mitä asiakkaat haluavat rahoillaan tehdä. Ohjaaja ohjaa kaupassa asioimiseen, maksamiseen, käyttäytymiseen ym. Asiakas itse päättää mitä kaupasta ostaa.

Monialainen yhteistyö

Tiedonkulku hoidetaan pääsääntöisesti puhelimitse, mielellään yhdessä asiakkaan kanssa. Salattu sähköposti on käytössä kaikilla ohjaajilla. Myös postitse voidaan hoitaa tiedonkulkua. Asiakastietojärjestelmä Hilkka-järjestelmästä sekä Pegasos-potilastietojärjestelmästä voidaan tulostaa tarvittavia tietoja esimerkiksi hoitavalle lääkärille. Asiakas itse kuitenkin päättää kelle saa luovuttaa tietoja. Omaohjaaja tekee asiakkaan kanssa tietojenluovutuslomakkeen, asiakkaan muuttaessa tukiasumiseen. Tarvittaessa yhteistyön varmistamiseksi voidaan järjestää eri toimijoiden välisiä verkostopalavereita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kiehelänhovissa ylläpidetään ja kehitetään toimintaympäristön turvallisuutta tarkastamalla ja tarvittaessa päivittämällä pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitsuunnitelma. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Turvallisuuskävely toteutetaan vuosittain, jossa huomiot ja toimenpiteet kirjataan ylös. Apuna käytetään Mielen ry:n omaa turvallisuuskävelyn tarkistuslistaa. Uusille työntekijöille varataan työaika perehdytyskansion läpikäyntiin.

Alkusammutustaidot päivitetään ajoittain. Alkusammutuskoulutusta järjestää Pirkanmaan pelastuslaitos. Kiehelänhovin asumisyksikkö on varustettu paloilmoin- ja sprinklerijärjestelmällä, joiden toiminta testataan kuukausittain. Ko. järjestelmien vuosihuollosta, testauksesta ja korjauksesta vastaa Lännen kiinteistöhuolto. Yksikössä on asianmukaiset alkusammutuslaitteet. Piha-alueiden siisteydestä ja auraamisesta, sekä hiekoituksesta huolehtii Lännen kiinteistöhuolto.

Mikäli henkilöstöön kuuluva havaitsee tai muutoin saa tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, tulee hänen mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle.

Sähköinen ilmoitus löytyy pelastustoimen kotisivuilta.

<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>.

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

Työterveyshuolto Pirten toimesta tehdään lakisääteiset työpaikkaselvitykset. Työsuojelupäällikkö on Tuija Pihlaja-Itänen

Henkilöstö

Kiehelänhovissa on yksikön esimies (sh) sekä kaksi ohjaajaa (lh ja sh/sosionomi)

Mitoitus: Sopimusten mukainen henkilöstömäärä:

Tampere: 0,15 tukiasuminen

Yhdistys noudattaa palvelusopimusten henkilöstömitoituksia ja pätevyysvaatimuksia asumisen palveluissa. Koko henkilöstön rakennetta, riittävyttä ja kelpoisuutta seurataan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa. Kelpoisuudet ovat lainmukaiset. Esihenkilö käyttää enintään 50 % työajastaan hoitotyöhön. Esihenkilöllä ei ole ns. omia asukkaita. Lomien ajaksi ja tarvittaessa palkataan sijaisia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkataan vain valmistuneita terveydenhuoltoalan ammattilaisia, joilla on lääkkeidenanto oikeudet. Valinta tehdään haastattelujen pohjalta. Varmistetaan pätevyys todistuksista sekä TERHIKKI ja /tai SUOSIKKI-tietokannasta. Rekrytoitaessa arvioidaan persoonaa sekä perehdyttäessä tuodaan esiin toimintamme arvot.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän kanssa käydään läpi perehdytysohjeen mukaiset asiat. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus itse kysyä ja ottaa selville epäselviä asioita. Yksiköllä on perehdytyskansio ja tarkat työohjeet.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Mielen ry:llä on yhteisiä koulutuksia sekä voi hakeutua itseä kiinnostavaan alan koulutukseen. Hakemukset käsitellään yhdessä lähiesimiehen kanssa sekä jos kyse pidemmästä koulutuksesta yhdessä johtoryhmän/toiminnanjohtajan kanssa. Mielen ry järjestää myös omia talon koulutusiltapäiviä neljästi vuodessa, joihin on mahdollista osallistua.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta). (Ilmoitusvelvollisuus, lomake löytyy yhteisistä tiedostoista (Sosiaalialan henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kiehelänhovissa jokaisella asiakkaalla on oma vuokrattu asunto, missä voi vieraita käydä noudattaen talon yleisiä järjestyssääntöjä. Vieraan yöpyminen on sovittu olevan max.2 yötä. Asunnot ovat kalustamattomia eli asiakas kalustaa sen itse omilla huonekaluilla. Asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen vuokrasopimuksen ollessa voimassa. Yhteisiä tiloja Kiehelänhovissa on olohuone, jossa voi pelata erilaisia pelejä, katsoa tv:tä ja viettää aikaa muiden asiakkaiden kanssa. Asumisessa ja yhteisten tilojen käytössä tulee ottaa muut asiakkaat huomioon.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kiehelänhovissa on käytössä asiakkaille Pegasos-tietojärjestelmä. Työn alkaessa perehdytetään sovittuihin kirjaamiskäytäntöihin. On myös työntekijän vastuu selvittää mahdolliset epäselvät kohdat.

Työntekijöillä on mahdollisuus myös osallistua Pegasos sekä Hilikka-käyttökoulutuksiin.

Kirjaamisen tulee tapahtua yleisten suositusten mukaan ja asiallisesti. Kirjaukset tulee suorittaa viipymättä. Näiden toteutumista seurataan.

Kaikki työntekijät suorittavat tietoturvakoulutuksen sekä tentin tietoturva-asioista.

Yleiset tietoturvakäytännöt

Mielen ry:n henkilötietojen käsittelyyn on laillinen peruste, joka on asiakassuhde. Näihin suhteisiin liittyviä asioita hoidettaessa syntyy henkilötietoja.

Mielen ry:ssä noudatetaan seuraavia yleisiä tietoturvakäytäntöjä ja tehdään tietoturvallisuus-, tietosuoja-, riskienhallinta- ja asiakastietojen käsittelyn omavalvontatyötä seuraavien dokumenttien mukaisesti:

Mielen ry:n dokumentit (laadittu EU:n tietosuoja-asetuksen, GDPR pohjalta):

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet henkilötietojen käsittelyyn, Mielen ry:n tietoturvaohjeistus ja ohje tietoturvaloukkaukseen, sijainti:

<https://mielenry.sharepoint.com/sites/henkilosto/Tietosuoja> ja tietoturva

Mielen ry:n ohje arkistointikäytännöistä:

Henkilötietoja saa säilyttää vain niin kauan kuin se on tarpeen tietojen käyttötarkoitusta varten (Mielen ry tietoturvaohjeistus_10_2021).

Pohdi arkaluontoisten (erityisten) henkilötietojen keräämis- ja säilytystarvetta erityisen tarkasti ja niitä käsitellessäsi noudata aina erityistä huolellisuutta. Henkilötietolaki tuo arkistointiin oman erityisen piirteensä. Muista laeista poiketen laissa ei säädetä siitä, kauanko jotakin tietoa on säilytettävä, vaan siitä, kuinka kauan tietoa saa säilyttää. Laki määrittää arkaluonteisiin tietoihin luettavat tiedot ja miten niitä saa säilyttää.

Pääasiassa arkistoitava materiaali säilytetään sähköisessä muodossa

- säilytysajan umpeuduttua ja tarpeeton sekä vanhentunut tieto poistetaan järjestelmästä

Paperinen arkistoitava materiaali

- säilytysajan umpeuduttua ja tarpeeton sekä vanhentunut tieto hävitetään tietoturvallisesti (silppuri / tietoturva-astiat)
- paperinen materiaali skannataan aina, kun se on mahdollista, sähköiseen muotoon ja tallennetaan siten

Huolehditaan säilytettävien tietojen eheydestä

- välttämättömät tiedot esim. asiakkaista tai henkilökunnasta pidetään yhdessä paikassa

Huolehditaan tietojen löydettävyydestä

- tarvittavat tiedot tulee olla tallennettu siten, että ne löytyvät aina tarvittaessa

Hilka-Tietojärjestelmä on yhdistyksen asumispalveluiden käytössä. Tavoitteena on tilastoida, arvioida, säilyttää ja muokata asiakastietoa. Pyrkimyksenä on keskittää tietoa järjestelmään, jotta sen saatavuus on helppoa ja turvallista henkilöstölle.

Asiakastiedon käyttäjällä tulee olla hoitoalan koulutuksen lisäksi yksikön esimiehen antama lupa kirjata asiakkaan tietoa järjestelmään. Lupa haetaan Pegasosjärjestelmän ylläpitäjältä kirjallisena, josta saadaan aloitustunnukset järjestelmään. Pegasosjärjestelmään kuuluvat kaikki Pirkanmaalaiset asiakkaat.

Lupa tietojen vaihdosta: Asiakaskirjauksia ja tiedon ottoa vastaan pyydetään asiakkaalta lupa, kun palvelu aloitetaan, tai siinä tulee muutoksia. Lupa tietojen annosta tulee saada vähintään hoito- ja sosiaalitalolle.

Hilka-asiakastietojärjestelmän käytöstä tiedotetaan asiakkaita ja asiakkaalla on mahdollisuus saada nähdä häntä koskevat kirjaukset pyydettyä. Kirjauksia koskevat säännöt ja vaatimukset ohjaavat henkilön tapaa kirjata asiakastietoa yleiseen tietojärjestelmään.

Jos asiakkaan kanssa sovitaan asiakastietojen näkemisestä, tiedon hakemista koskevat toimet sovitaan aina etukäteen. Asiakkaalta pyydetään tietojenantolupa luovuttamisesta hänelle itselleen.

Asiakastietojärjestelmään liittyviä tunnuksia ei jaeta opiskelijoille eikä harjoittelijoille. Tunnukset ovat aina henkilökohtaisia, joten tunnuksia tulee säilyttää huolellisesti. Jokainen henkilöstön jäsen vastaa siitä, että tunnuksat, avaimet, puhelin ja tietokone on turvallisessa paikassa, joihin ulkopuolisilla tahoilla ei ole pääsyä.

Tietojen käsittelyyn kuuluvat koulutukset järjestetään säännöllisesti tarpeen mukaan ja uusista ohjeista saatu tieto annetaan henkilöstön tietoon välittömästi.

Henkilöstöä sitoutetaan noudattamaan yhdistyksen toimintaohjeita, joiden tarkoituksena on suojata yhteistä tietoa, asiakkaan tietoa ja yksityisyyttä, sekä yhdistyksen toiminnan harjoittamista koskevaa tietoa. Kaikki työntekijät suorittavat Tietosuojan ABC-verkkokoulutuksen. Lisätietoa tietoturvasta: <https://mielen.fi/tietosuojaselosteet/>

Yksikön **rekisteriseloste ja tietosuojaseloste** on julkisesti nähtävissä ilmoitustaululla. Asiakasta tiedotetaan tulovaiheessa tiedon säilyttämisestä Hilkkajärjestelmässä tai Pegasosjärjestelmässä.

Yksiköiden it-tietoturvasta huolehtii sopimuksen mukainen palveluntuottaja Triuvare.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Tommi-Petteri Tuominen
tommi-petteri.tuominen@mielen.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovi-taan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esihenkilö.

Tampere 24.2.2025

Allekirjoitus ja nimenselvennys