



# Mielen ry RASIHOVI OMAVALVONTASUUNNITELMA



1 RASIOVIA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA JULKISUUS .....	4
3 RASIOVIN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
Toiminta-ajatus .....	4
Kevyt yhteisöllinen asuminen .....	4
Avoin ryhmätoiminta .....	6
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
4 RISKIENHALLINTA .....	7
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	7
Väkivallan uhkatilanteet .....	8
Henkilöstön ammatillinen velvoite konfliktitilanteissa .....	10
Ohjeistus sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen .....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
Palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma .....	11
Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	12
Asiakkaan kohtelu .....	12
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	13
Asiakkaan oikeusturva .....	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	16
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	16
Ravitsemus .....	16
Seksuaalisuus .....	17
Hygieniäkäytännöt .....	17



Infektioiden torjunta .....	17
Terveyden- ja sairaanhoito .....	18
Lääkehoito .....	20
Talous.....	20
Monialainen yhteistyö .....	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	21
Henkilöstö.....	22
Toimitilat.....	23
Teknologiset ratkaisut.....	24
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	25
Yleiset tietoturvakäytännöt .....	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	27



# 1 RASIOVIA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

Nimi: Mielen Ry  
Hyvinvointialue: PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE PIRHA  
Kunnan nimi: TAMPERE  
Kuntayhtymän nimi: TAMPEREEN KAUPUNKISEUTU

Y-tunnus: 0943814–8

## Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: RASIOVI Kevyt yhteisöllinen asuminen  
Katuosoite: KASKENPOLTTAJANTIE 7  
Postinumero: 33960 Postitoimipaikka: PIRKKALA  
Sijaintikunta: PIRKKALA, puh. 040 548 5947

## Palvelumuoto

Kevyt yhteisöllinen asuminen (Mielenterveys- ja päihdekuntoutajat) 22 PAIKKAA,  
Esihenkilö Katri Mäki, sh (AMK), Ttm.  
Puhelin 040 548 5947 Sähköposti [katri.maki@mielen.fi](mailto:katri.maki@mielen.fi)

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen** ajankohta 5.9.2013 AVI JA TAMPEREEN KAUPUNKI 5.9.2013

Palveluala, joka on rekisteröity: Mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen asuminen, päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja –ohjaus, päihdekuntoutujien asumispalvelu, mielenterveyskuntoutujien asumispalvelu, kotihoito.

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.

Isännöinti/ Y: säätiö

Kiinteistönhoito, korjauspalvelut, tekniset palvelut, siivous- ja viherpalvelut/ Lännen kiinteistöpalvelut

Vartiointipalvelut: Verisure

IT-tuki ja ylläpito Seclan

Työterveys: Pirte/Tullinkulman työterveys oy

Työvuorosunnittelu/Työvuorovelho

Palkkaohjelmat, laskutusohjelmat, kirjanpito /Procountor ja PSOP

Mobiilipalvelut/ Elisa

Asiakaskertomus/Hilkka ja Omni 360

Tukku/Kespro

Työnohjaus Soile Roth

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Käytetään tunnettuja palveluntarjoajia sekä seurataan toimintaa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa? Ei.



## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA JULKISUUS

Mielen ry Rasihovin omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan 4kk välein joka vuoden huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa. Suunnitelma päivitetään, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Rasihovin toimintayksikön ilmoitustaululla ja Mielen ry:n verkkosivuilla

Päivitetty **02/2025**

## 3 RASIHOVIN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Rasihovi on osa Mielen ry:tä. Rasihovi tuottaa kevyttä yhteisöllistä asumista Pirkanmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Työskennellessämme pyrimme olemaan tasavertaisia asiakkaillemme, mutta kuitenkin yksilön kunto ja tarpeet huomioon ottaen. Kevyt yhteisöllinen asuminen on tukiasumista, joka arkoittaa kotikäyntejä asukkaan kotiin, joissa ohjataan asukasta arjen haasteissa, jotka liittyvät hygienianhoitoon, kodinhoitoon, asiointiin tai muuhun vastaavaan sekä seuraamme asukkaan mielenterveyden vointia. Tarjoamme asukkaille lisäksi ryhmätoimintaa. Asumisen palvelukuvaukset on määritelty tarjousasiakirjoissa. Palvelu on sosiaalihuoltolain 21§:n mukaista asumispalvelua.

Lisäksi Rasihovin toimintakeskuksessa on avointa ryhmätoimintaa neljänä päivänä viikossa. Tämä on kohdennettu mielenterveyden häiriöistä ja riippuvuuksista toipuville, jotka tarvitsevat osallisuutta ja säännöllisiä rutiineja, ja heillä on tarvetta turvalliselle sekä päihteettömälle yhteisölle.

### Kevyt yhteisöllinen asuminen

Palvelun 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 viitekehyksenä on toipumisorientaatio. Yhteisölliseen asumiseen ohjaututaan oman kunnan sosiaalityöntekijän tai asumisen asiakasohjauksen kautta.



Mielen ry:n tukiasumisen yksiköissä asiakas asuu yksikön välittömässä läheisyydessä olevassa asunnossa ja hän on vuokrasuhteessa Mielen ry:een.

Yksikkö sijaitsee 2-kerroksisessa kerrostalossa. Asunnoissa on 1–2 huonetta tupakeittiöllä (36,5–52,5m<sup>2</sup>). Asunnot vuokrataan kalustamattomina. Talossa on erillinen pyykinpesutila (pyykinpesukone, kuivaushuone ja mankeli), ulkovaelinevarasto sekä erillinen varastotila henkilökohtaisen irtaimiston säilyttämiseen. Taloyhtiössä on sauna, joka on varattavissa asukkaiden käyttöön.

Talon ensimmäisessä kerroksessa on päiväsal. Päiväsaliin voi tulla sen aukioloaikoina matalalla kynnyksellä oleilemaan, vaikka lukemaan lehtiä tai seurustelemaan muiden kanssa. Tilassa järjestetään ryhmiä ja arki-iltaisin, lauantaisin ja arkipyhäisin vapaamuotoista toimintaa. Päiväsalissa on myös asiakastietokone.

A-rapun puolella 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 kuntoutumissuunnitelman, jossa sovitaan säännöllisistä tukikäynneistä ja henkilökohtaisen tuen saamisesta. Kullakin asukkaalle on nimetty omaohjaaja.

Henkilökohtaista tukea on mahdollista saada muun muassa seuraaviin asioihin:

- Kodinhoito
- Terveystuki
- Lääketoimi
- Omasta arjesta huolehtiminen
- Virkistäytymisen
- Asiointi kodin ulkopuolelle
- Tukea etuuksien hakemiseen



## Avoim ryhmätoiminta

Rasihovin avoin ryhmätoiminta tarjoaa kodikkaan ympäristön ja turvallista sosiaalista osallisuutta kahdesti viikossa.

- Ma klo 13-14:00 Ulkoiluryhmässä käydään kävelyllä lähiluonnossa. Mahdollisuus tehdä pidempi tai lyhyempi lenkki.
- Ke klo 10-11:30 ”Musiikista hyvää mieltä” - toivemusiikkia ja keskustelua. Lisäksi musiikkiaiheisia tietovisoja ja karaokea. Puuroa ja kahvia.
- to 13:30–15 ”Mielen hyvinvoinnin ryhmä” - keskustelua hyvinvoinnista ja arkea tukevista teemoista. Kahvia.
- Pe klo 10-11:30 ”Hyvän mielen kahvit” - Tietoisku, tietovisoja ja keskustelua ajankohtaisista asioista ja hyvinvointiteemoista. Paikallislehtien lukemista.

### Kohderyhmä

Mielenterveyden häiriöistä ja riippuvuuksista toipuvat, jotka ovat pitkäkestoisesti työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella. He tarvitsevat osallisuutta ja säännöllisiä rutiineja, ja heillä on tarvetta turvalliselle sekä päihteettömälle yhteisölle.

### Keskeiset tavoitteet vuodelle 2025

- Osallistujien toipumisen ja hyvinvoinnin vahvistuminen

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdistyksen viitekehyksenä on toipumisorientaatio (recovery), joka tuo koko toimintaan yhteisen arvopohjan. Lähestymistavan tavoitteena on tukea ihmistä saavuttamaan ja ylläpitämään itselle merkittävää 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 sopimusten 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 empaattinen yhteisö. Tavoitteena on, että täällä olisi hyvä olla ja kuntoutus etenisi asiakkaan ehdoilla. Onnistuminen perustuu luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamiseen asiakkaan ja työntekijä välille

## 4 RISKIENHALLINTA

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Rasihovissa on tavoitteena, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Tämä on myös tärkein riskienhallinnan edellytys.

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, järjestysäännöt, opasteet ja merkinnät.

Omaisilla, asiakkailta ja henkilökunnalla on mahdollisuus antaa nimettömästi palautetta palautelaatikon kautta, joka sijaitsee Rasihovin asumisyksikön yhteisötilassa. Mikäli palautteeseen jätetään nimi ja yhteystiedot, vastataan palautteeseen kirjallisesti, käsittelyaika on maksimissaan 30vrk.

Kerättäviä ja tilastoitavia poikkeamia ovat lääkepoikkeamat, fyysiset yhteenotot ja läheltä piti- tilanteet, infektiot, tietoturvapoikkeamat sekä henkilöstön työtaturmat (Sharepoint: Henkilöstö asiat ja ohjeet --> työturvallisuus). Poikkeamien käsittelystä vastaa esihenkilö. Työyhteisö voi raportoida epäkohdista suullisesti esihenkilölle, sekä kirjallisesti esimerkiksi Hilikka- asiakastietojärjestelmän kautta. Uhkaaviin- ja väkivaltatilanteisiin sekä lääkepoikkeamiin on erillinen lomake, joka täytetään ja palautetaan esihenkilölle. Esihenkilö käy tapahtuman läpi ja viestii asiasta yhdistyksen työturvallisuuspäällikölle. Kirjattu laatu- 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.

Ideana epäkohtien ja laatupoikkeamien kirjaamisesta ja havainnoinnista on oppiminen ja toiminnan kehittäminen.

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 perehdytyskansioista ja Intranetistä Henkilöstö --> työturvallisuus kansioista. Kun havaitset epäkohdan tai laatupoikkeaman, kirjaa se mahdollisimman pian. Kuvaa tilanne omin sanoin, mahdollisimman kuvaavasti ja ymmärrettävästi. Huomioi kuitenkin, ettet kirjoita salassa pidettävää tietoa yksikön huomioon (asiakkaiden nimet anonyyminä)

Riskienhallintasuunnitelma tehdään vuosittain ja sen päivittämisestä vastaa esihenkilö.

Riskienhallintasuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma on kaikkien työntekijöiden luettavissa ja muokattavissa joka vuosi. 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. Esihenkilön apuna turvallisuusasioissa on ohjaaja Jyri Aromaa. 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 Sharepointista ja perehdytyskansioista.



Uhkatilanteiden ennaltaehkäisynä asumisyksikön ulko-ovia pidetään aina lukossa. Näin ulkopuolisilla ei ole pääsyä asumisyksikköön. Yksikön yhteisösaliin johtavien ovien eteen on asennettu turvaovet, jotka voidaan sulkea silloin, kun yksikössä on mahdollinen väkivallan uhka. Asiakkaita tavataan yhteisötiloissa 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, tilanteita pyritään ennakoimaan ja haastavat tilanteet hoidetaan parityönä. Tarpeen vaatiessa ohjaamme asiakkaan terveydenhuollon pariin, 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)

**Verisurelta** on ostettu vartiointi ja murtohälytinpalvelu. Henkilöstön käytössä on Rasihovissa yksi hätäpainikkeellinen kulkunappi (kts. perehdytyskansio). Tämän lisäksi toimistossa ja esihenkilön huoneessa on hiljainen hätäpainike, myös keskusyksiköstä löytyy hätäpainike (sos). Hätäpainiketta käytämällä Verisuren kamerat alkavat kuvaamaan yhteisiä tiloja. Hälytyskeskus ottaa yhteyttä puhelimitse tai puhekeskuksen kautta selvittääkseen tilanteen ja välittääkseen tarvittavaa apua paikalle. Puhekeskus sijaitsee keskusyksiköissä, esihenkilön huoneessa ja toimistossa. Järjestelmän toimivuudesta painikkeiden toimituksesta sekä ylläpidosta vastaa **Verisure**. Hätäpainikkeiden toimivuus testataan joku vuonna lokakuussa.

**Toimintamallien epäselkeyden ennaltaehkäisy palveluissa:** Tukikäynnit tehdään noudattaen toimintaohjeita koskien kotikäyntien sisältöä, kestoa 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)

Jos yksikössä havaitaan levottomuutta, on asia hyvä ottaa esille asiakaskokouksessa. Lisäksi työryhmässä keskustellaan ja etsitään syytä, miksi levottomuus on lisääntynyt

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

Tavoitteena on ennakoida toimintaa ja riskejä niin, 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.

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

## Ohjeistus sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen (lomake perehdytyskansiossa ja sharepointissa)

*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 ilmoituksen tehneelle 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.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma

*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 tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa.*

Rasihovin asiakkaat ohjautuvat asumisen Pirkanmaan asiakasohjauksen tai toisen hyvinvointialueen edustajan kautta. Rasihovi saa tietoa asiakkaasta ja palvelutarpeesta palvelupyynnöstä, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kertomasta tiedosta. Tämän pohjalta tehdään yhdessä kuntoutumissuunnitelma asiakkaan yksilöllisen palveluntarpeen mukaan. Kuntoutumissuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain.

Palvelusuunnitelma kirjataan ja asiakkaan saamasta tuesta raportoidaan kuukausittain. Asiakasta tulee osallistaa asiakasta oman tilanteensa arvioon.

Kullakin asiakkaalla on nimetty **omatyöntekijä**, joka vastaa kuntoutumissuunnitelman päivittämisestä. Yksilön esihenkilö vastaa palvelun toteutumisen seurannasta.

Kuntoutumissuunnitelmaa 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 elämänlaadulle 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 a 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. Kuntoutumissuunnitelma 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.



## 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.

Asiakkaiden kanssa on erikseen sovittu, milloin on oma ohjaajatapaaminen. Tukiasumisessa henkilökunnalla on käytössään yleisavain. Asiakkaan asuntoon ei mennä ilma asiakkaan lupaa, ellei henkilökunnalla ole jostain syystä noussut huoli asiakkaasta eikä asiakasta tavoiteta muuten. Asiakkaan kulkemista ei rajoiteta. Asiakas saa itsenäisesti suunnitella päiviensä sisällön. Asiakasta tuetaan itsenäisten päätösten teossa, mikäli se on hänelle hankalaa. Esim. viikko-ohjelman suunnittelu siivouksineen, pyykkäyksineen ja harrastuksineen. Asiakkaat allekirjoittavat suostumukset tietojen vaihtamiseen (kuntoutukseen ja hoitoon liittyvissä asioissa).

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen. Työntekijät tuntevat asiakkaat, tapaavat heitä säännöllisesti ja seuraavat heidän vointiaan. Asiakkaan voinnin huononeminen huomioidaan ja tilanteeseen tartutaan mahdollisimman nopeasti.

Lääkeseurannasta sovimme yhteistyössä asiakkaan ja hoitavan tahon kanssa.

## Asiakkaan kohtelu

*Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttä. Asiakkaalle annetaan tietoa riittävän selkeästi ja totuudenmukaisesti yksikön toimintaan kuuluvista asioista, jotta luottamusta ja yhteistyötä voidaan vahvistaa.*

Asiakkaan yksityisyyden kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että asiakas sopii työntekijän kanssa rajoista, joiden avulla yksityisyyden kunnioitus nousee asiakkaan omista tarpeista. Asiakkaan kanssa sovitaan tukikäynneistä 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. Yhteisenä tavoitteena on, että jokainen työntekijä työskentelee itsensä määräämisoikeiden 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 palvelusuunnitelman 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 sallistua asiakkaan suostumuksella tapaamisiin ja häntä kuullaan tilanteen ja tarpeen mukaan. Asiakkaan asioita mietitään yhdessä läheisten/ omaisten kanssa aina asiakkaan kirjallisella luvalla. Jokainen asukas itse päättää omaisten ja läheisten kanssa yhteydenpidosta.

Yhdistyksessä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehittämissuhteita palvelujen käyttäjiltä (1 x vuodessa). Asiakaspalautteet palvelunkäyttäjiltä kerätään nimettömänä yksiköittäin. Palautteet yhteistyökumppaneilta kerätään kaikista palveluista. Palautetta ja kehittämissuhteita voi antaa



myös jatkuvasti palautelaatikkoihin, yhdistyksen kotisivujen kautta, suoraan työntekijöille sekä säännöllisissä asukas- ja asiakaskokouksissa ja toimintaan osallistujien kokoontumisissa.

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

Koosteet palautteista ja kehittämis ehdotuksista (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.

## Asiakkaan 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 esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle

Yksikön esimiehen tiedot lukevat tässä omavalvontasuunnitelmassa. Toiminnanjohtajan tiedot: Virpi Kokko 050 4431312, [virpi.kokko@mielen.fi](mailto:virpi.kokko@mielen.fi)

Palautetta voi laittaa myös Mielen ry:n nettisivujen kautta: [www.mielen.fi/palaute/](http://www.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 tarjoamista palveluista

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten asiakkaana voi toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

1. neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä



3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
5. koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
6. toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Terveystieteiden palveluita koskevissa asioissa yhteyttä otetaan potilasasiavastaavaan. Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida onko ongelman selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava voi tarvittaessa auttaa asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voi viestiä sosiaaliasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti.

#### Puhelinnumerot

040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika

Ma-to klo 9–11

Lähetä sähköpostia

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaavan postiosoite: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

#### **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.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu numerosta 09 5110 1200: ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.





## 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 palvelusuunnitelma ja sen hetkinen tilanne, huomioiden asiakkaan fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Yksikössä tuetaan asiakkaan omien edellytysten mukaista itsenäistä toiminnallisuutta ja järjestetään toipumista tukevaa ryhmätoimintaa, joissa tuetaan mm. liikuntaa, toimintakykyä ja viriketoimintaa.

Rasihovissa on yhteistä ajanviettoa ma-pe klo 15.30-17 ja la sekä arkipyhäisin klo 8.30-14.30 välillä. Ryhmätoimintaa on 2–3 kertaa viikossa. Asiakkaita pyritään osallistamaan ryhmien ja toiminnan suunnitteluun.

Asiakkaiden aktiivisuutta palveluissa seurataan arvioinneissa ja kuntoutusneuvotteluissa.

Asumisen asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurannan tukena käytetään tarvittaessa Muutoksen ruoria ja GAS-arviota.

### Ravitseminen

Asukkaita kannustetaan syömään monipuolisesti ja säännöllisesti. Asukkaat päättävät itse mitä ja milloin syövät. Asiakas huolehtii ruokailuistaan itse. Asiakasta tuetaan ja ohjataan tarvittaessa ravitsemukseen liittyvissä asioissa, tuetaan ruuanlaitossa ja kauppakäynneissä. Kuntoutus sisältää ohjausta ravinnosta ja sen valmistamisesta. Asiakasta ohjataan taloudellisuuteen ruoan valmistamisessa, sekä terveyttä edistävien raaka-aineiden valintaan.

Rasihovin yhteisöryhmässä tarjoamme kahvit/teet. Pyrimme myös huomioimaan vuoden kierron ja juhlapäivät toiminnassamme. Tarjoamme asiakkaille jouluruuan.



## Seksuaalisuus

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

## Hygieniakäytännöt

*Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.*

Asiakasta ohjataan tarvittaessa oman henkilökohtaisen hygienian huolehtimisesta.

Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat ruoan käsittelyyn on hygieniapassi.

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

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

**Yksikön hygieniavastaava on:** ohjaaja Emmi Eloranta 050 5512661, siivouksesta vastaa avustava ohjaaja Mari Heino

## Infektioiden torjunta

Rasihovissa noudatetaan infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisyssä THL:n ja hyvinvointialueen ohjeistuksia. 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 koskettelua. Jos kosketat näitä alueita, desinfioi kädet. Tärkeä on huolehtia omasta terveydestä ja hoitaa sairaudet asianmukaisesti.

Lääkkeitä käsiteltäessä on tärkeää noudattaa hyvä käsihygieniaa.



Kirurgista suu-nenäsuojusta ja muita tarvittavia suojaimia käytetään työntekijän suojaamiseen, kun asiakkaalla on hengitystieoireita. Tällöin toimitaan pisaravarotoimiohjeen mukaisesti. Jos asiakkaalla/asukkaalla on varmistettu COVID-19- tartunta, käytetään lähikontaktissa kirurgisen suu-nenäsuojuksen sijaan FFP2-hengityksensuojainta. Työntekijät voivat käyttää suu-nenäsuojusta muissakin tilanteissa oman harkintansa mukaan. Suu-nenäsuojusta käytetään myös niissä tilanteissa, kun asiakas tai asukas sitä erikseen pyytää tai hänellä on itsellään suu-nenäsuojaus. [Vakavan koronavirustaudin riskiryhmät - THL](#)

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

Rasihovin henkilökunta ja opiskelijat on rokotettu tartuntatautilaki § 48 sekä § 48a mukaisesti.

Jos yksikössä epäillään epidemiaa tai on muuta hygieniaan tai infektioihin liittyviä kysymyksiä, otetaan yhteyttä infektiohoitajaan: Maarit Tanhuanpää, [maarit.tanhuanpaa@pirha.fi](mailto:maarit.tanhuanpaa@pirha.fi), +358 40 1334157

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: [www.pirha.fi/infektio-ohjeet-ja-tiedotteet](http://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-nenäsuojausta, kunnes oireiden alusta on kulunut viisi vuorokautta. Lisää ohjeita löytyy: <https://www.pirha.fi/fi/infektio-ohjeet-ja-tiedotteet/poissaolo-sosiaali-ja-terveydenhuollon-potilas-ja-asiakastyossa>

## Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

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



Rasihovissa 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 päivystysapuun 116 117. Pirkkalan terveyskeskuksessa on kiirevastaanotto arkisin 8–18.00 välisenä aikana. Kulku kiirevastaanotolle on rakennuksen B-ovesta. Ovi on lukossa. Kiirevastaanotolle on hyvä soittaa ennen kiirevastaanotolle lähtöä.

Viikonloppuisin ja arkipyhinä pirkkalalaiset voivat ottaa kiireellisissä asioissa yhteyttä mille tahansa avoinna olevalle kiirevastaanotolle, kuten Tampereen Hatanpään tai Nokian terveysasemille

Kiirevastaanottojen aukioloaikojen ulkopuolella kiireellinen hoito tapahtuu tarvittaessa Tays Päivystys Acutassa

Asiakkaiden päivitettyt kriisitiedot löytyvät asiakaskertomuksesta.

Pirkkalan terveyskeskuksessa on kiire vastaanotto ma-pe 8–18.00

Osoite: Lentoasemantie 60, 33960 PIRKKALA

Puhelinnumero [03 384 5020](tel:033845020)

Kiirevastaanotto [03 384 5013](tel:033845013), ma-pe 8–18

[www.pirha.fi/palvelupaikkahakemisto/pirkkalan-terveyskeskus](http://www.pirha.fi/palvelupaikkahakemisto/pirkkalan-terveyskeskus)

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.

Ennen päivystykseen tuloa kannattaa soittaa Pirkanmaan päivystysavun numeroon [116 117](tel:116117).  
[www.tays.fi/ACUTA](http://www.tays.fi/ACUTA)

**Suun terveys:** Asiakas ohjataan hammaslääkäriin ja tuetaan menemään sinne

#### **Äkillinen kuolema:**

- Ilmoitetaan poliisille, joka tulee paikalle mahdollisimman pian.
- Poliisi ilmoittaa tapahtuneesta omaisille.
- Tapahtuma kirjataan asiakkaan tietoihin.
- 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, tyhjenetty siivottu edelleen vuokrattavissa, luvan antaa isännöitsijä.
- Asiakkaan vuokravakuus tarkistetaan ja maksetaan takaisin kuolleen asiakkaan tilille.
- Debriefing:n tilaus työterveyden kautta, muiden asiakkaiden huomiointi.

## Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Rasihovin lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa huhtikuussa tai tarpeen mukaan useammin. Rasihovissa ei ole omaa yleislääkevalikoimaa, vaan asiakkaat käyttävät omia lääkkeitään. Tarvittaessa asiakkaita tuetaan lääkehoidossa, jolloin he ovat Rasihovissa yhteisesti sovitussa lääkeseurannassa.

Läkeluvat annetaan näyttöjen perusteella ja hyväksytyjen lääkehoitoa koskevien tenttien perusteella.

Läkeluvat 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 Katri Mäki (SH amk, Ttm) ja Pirkanmaan hyvinvointialueen, mielenterveys- ja päihdepalveluiden Vastuualuejohtaja Kaisa Luoto

## Talous

Osalla asukkaista on välitystili tai edunvalvoja. Ohjaajat kannustavat asukkaita itse olemaan yhteydessä omaan edunvalvojaan. Asukas saa päättää itse mihin saamansa käyttörahat käyttävät. Ohjaaja voi ohjata, motivoida ja neuvoa rahan käytössä. Ohjaajat auttavat asiakkaita rahankäytössä ja hakeusten 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 voidaan tulostaa tarvittavia tietoja esimerkiksi hoitavalle lääkärille. Asiakas itse kuitenkin päättää kenelle 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

Rasihovissa ylläpidetään ja kehitetään toimintaympäristön turvallisuutta tarkastamalla ja tarvittaessa päivittämällä pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma. 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 viiden vuoden välein alkusammutuskoulutuksessa. Alkusammutuskoulutusta järjestää Pirkanmaan pelastuslaitos. Rasihovin 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.

Rasihovissa on murtohälytinja järjestelmä. Käytössä on tallentava kameravalvonta, joka aktivoituu hälytyksen yhteydessä. Kaikkiin henkilökunnan yhteistiloihin on järjestetty kulunvalvonta, joka on toiminnassa silloin, kun henkilökunta ei ole yksikössä paikalla. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on henkilökohtainen kulunvalvontatunnus, sekä salainen koodi, jolla varmistetaan, että oikea henkilö on paikalla. Kulunvalvonnan toimivuudesta vastaa **Verisure**.

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

Rasihovin henkilökunta:

Yksikön esihenkilö sairaanhoitaja, AMK 1 henkilö

Tukiasuminen: 4 ohjaajaa, joista 1 sairaanhoitaja ja 3 lähihoitajaa.

Avoimet ryhmät: 2 Ohjaajaa

Siivous 1 henkilö (60 % työaika)

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Kesälomasijaisia palkataan vuosittain asumisyksikköihin.

Yhdistys noudattaa palvelusopimusten henkilöstömitoituksia ja pätevyysvaatimuksia asumisen palveluissa. Koko henkilöstön rakennetta, riittävyyttä ja kelpoisuutta seurataan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa. Kelpoisuudet ovat lainmukaiset. Sairaanhoitaja on tavoitettavissa vähintään puhelimella arkipäivisin 8 h ajan. Esihenkilö käyttää enintään 50 % työajastaan hoitotyöhön. Esihenkilö tekee työtä arkipäivisin. Esihenkilöllä ei ole omia asiakkaita.

Sopimusten mukainen henkilöstömäärä:

Tampere: 0,15 kevyt yhteisöllinen asuminen

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkataan valmistuneita terveydenhuoltoalan henkilöitä. Hakijoiden kelpoisuus ennen työsopimuksen allekirjoitusta varmistetaan alkuperäisistä opinto- ja työtodistuksista ja TERHIKKI –tietokannasta ja/tai SUOSIKKI –tietokannasta (=terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstön keskusrekisterin julkiset tietopalvelut). Sijaiset ovat, mikäli mahdollista, esimerkiksi yhdistyksessä aiemmin olleita ammattiin valmistuneita opiskelijoita.

Rasihovin sijaisten yhteystiedot löytyvät intranetistä Asumispalvelut --> Rasihovi --> sijaiset

Toimintaohje -Sijaiset ja niiden järjestäminen:

Palveluiden järjestäminen ja henkilöstöluku tulee olla tasolla, mitä kilpailutusten vaatimuksissa on esitetty. Työryhmässä voidaan miettiä, voiko työjärjestelyjä tehdä niin, että vuorot toteutuvat ja henkilöstömäärä on riittävä. Jos sijainen tarvitaan ja saadaan:

1. Pyritään vaihtamaan vuoroja niin, että sijaisen on mahdollista olla päivävuoroissa.
2. Anna henkilölle yksikön avain ja kulunvalvontalätkä.
3. Jos sijaisella ei ole atk-tunnuksia, eikä muita oikeuksia tietokoneelle, pyydä häntä tekemään raportointi vihkoon, josta tieto voidaan siirtää asiakasjärjestelmään.



4. Anna sijaiselle työvuorot.
5. Pyydä sijaista jättämään avaimet ja muu yksikköä koskeva materiaali ohjaajien toimistoon.
6. Ilmoita sijaisuudesta ja kestosta tarvittaessa esihenkilölle. Kirjaa toteutuneet vuorot työvuorotaulukkoon.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikköjen esimiehet/vastaavat työntekijät vastaavat ja huolehtivat vastuiden jakamisesta yksikkökohtaisessa perehdytyksessä.

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

Mikäli työntekijällä tulee yli 30 sairauspoissaoloa vuodessa, esihenkilö pitää ennaltaehkäisevästi huoli-keskustelun, jossa pohditaan, onko esimerkiksi työn kuormittavuus liian suurta. Työterveyshuolto voi olla myös mukana keskustelussa.

Henkilöstö voimavarojen riittävyys varmistetaan;

- vuosittaiset kehityskeskustelut esihenkilön kanssa
- huoli -keskustelut, mikäli tulee vuodessa 30 sairauspoissaoloa
- työterveyshuolto
- hyvä johtaminen, koulutukset sekä säännölliset ryhmätyönohjaukset.

Mielen ry:llä on koulutuksia sekä itse voi hakeutua itseä kiinnostavaan alan koulutukseen. Hakemukset käsitellään yhdessä esihenkilön kanssa sekä jos kyse on pidemmästä koulutuksesta, yhdessä johtoryhmä/toiminnanjohtajan kanssa. Henkilökunnalle tarjotaan 4 yhteistä koulutuspäivää vuosittain, joiden sisältö suunnitellaan Mielen ry:n työhyvinvointi- ja koulutustyöryhmässä.

## Toimitilat

Rasihovissa on yhteiset tilat, joissa järjestetään yhteisöllistä tukea ja toipumista edistävää toimintaa. Ryhmätoimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, mutta toivomme osallistumista. Ryhmätoiminnan aiheet vaihtelevat.

Rasihovin yhteiset tilat ovat auki ma-pe 10–11.30 ja 12.30–17:00, la 8:30–14:30.

B-rapun alakerrassa on sauna ja pesutupa, jossa pyykinpesukone sekä kuivaushuone.

**Julkiset tilat:** Yhteisötila/päiväsali, jota käytetään asiakkaiden yleisenä kokoontumistilana.

**Asiakas-asunnot:** Asiakkaille tarjottu tuettu asumismuoto, jonka asiakas voi sisustaa itse.

Asiakas maksaa itse vuokran asuntoon.

Asumiseen annetaan tukea sovitusti palvelun aikana asiakkaan tarpeen mukaan.

Asiakkaan vuokra-asuntoa ei käytetä välillisesti muuhun toimintaan.

Tilojen asianmukainen sisustus ja siisteys on järjestetty toimitilan puolesta niin, että asiakas voi viettää julkisissa tiloissa aikaa. Tiloissa ei saa polttaa kynttilää, eikä tupakoida. Tiloihin ei voi tuoda lemmikkieläimiä, jos asiasta ei ole sovittu henkilöstön kanssa.





## Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä murtohälytínjärjestelmä. Käytössä on tallentava kameravalvonta, joka aktivoituu hälytyksen yhteydessä. Kameran sijaitsevat yleisissä tiloissa. Kameravalvonnan tarkoituksena on suojata kiinteistöjä, kiinteistön asukkaita ja työskentelevien työntekijöiden omaisuutta, ennaltaehkäistä rikoksia sekä auttaa tapahtuneiden rikoksien selvittämisessä. Tallentavalla kameravalvonnalla on tarkoitus suojata myös asiakkaitten yksityisyyttä ja lisätä heidän turvallisuuttaan. Kaikkiin henkilökunnan yhteistiloihin on järjestetty valvonta, joka on toiminnassa silloin, kun henkilökunta ei ole yksikössä paikalla. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on henkilökohtainen kulunvalvontatunnus, sekä salainen koodi, jolla varmistetaan, että oikea henkilö on paikalla.

Järjestelmän toimivuudesta vastaa **Verisure**

Mielen ry:n it-palvelujen toimittajana on **Seclan Oy** Verkko- ja tietoliikenneongelmien sattuessa otetaan yhteys suoraan toimittajaan. Yhteystiedot ovat helpdesk@seclan.com 044-4777702.

Mielen ry:n mobiilipalveluiden toimittajana on **Elisa**

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Mikäli asiakkaalla on tarve apuvälineisiin, tuetaan häntä olemaan yhteydessä oman kunnan apuvälineyksikköön puhelimitse tai sähköisesti.

Lisätietoa: <https://www.pirha.fi/palvelut/palveluhakemisto/apuvälinepalvelut>

Asiakkaan omalla vastuulla on huolehtia niistä terveydenhuolto laitteista, jotka hänelle on myönnetty terveydenhuollosta. Asiakkaan tulee olla tietoinen laitteen toiminnasta, tai häntä ohjataan hakemaan tietoa sen käytöstä, huollosta ja tarpeesta.

### **Yksikön terveydenhoito laitteita ovat:**

Kuumemittari, verenpainemittari, henkilövaaka.

### **Ensiaputuotteet on päivitetty 01/ 2024**

Vastuuhenkilöinä esihenkilö Katri Mäki ja sairaanhoitaja Emmi Eloranta.



## 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

*Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.*

Rasihovissa on käytössä tamperelaisille asukkaille Omni 360-terveydenhuollon tietojärjestelmä sekä Hilka-tietojärjestelmä. Työn alkaessa perehdytetään sovittuihin kirjaamiskäytäntöihin. Tarvittaessa ohjeistusta myöhemmin. On myös työntekijän vastuu selvittää mahdolliset epäselvät kohdat.

Työntekijöillä on mahdollisuus myös osallistua ohjelmistojen käyttökoulutuksiin.

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

Kaikki yli 3kk työsuhteessa olevat työntekijät suorittavat tietoturvakoulutuksen sekä tentin, missä asioita käydään läpi.

Rasihovissa noudatetaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Uuden työntekijän tai opiskelijan tullessa töihin Rasihoiviin tehdään salassapito- ja vaitiolovelvollisuussopimus kirjallisesti. Salassapitovelvollisuus ei pääty työsuhteen loputtua.

### 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 järjestelmistä



#### 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

Hilkka-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 Omni 360 terveydenhuollon järjestelmän ylläpitäjältä kirjallisena, josta saadaan aloitustunnukset järjestelmään.

**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.

Hilkka-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 ta-  
hoilla 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: [www.mielen.fi/tietosuojaselosteet/](http://www.mielen.fi/tietosuojaselosteet/)



Yksikön **rekisteriseloste ja tietosuojaseloste** (Liite 4) on julkisesti nähtävissä päiväsalin ilmoitustaululla, sekä Hyvän Mielen Keskuksen seinällä.

Asiakasta tiedotetaan tulovaiheessa tiedon säilyttämisestä

Yksiköiden it-tietoturvasta huolehtii sopimuksen mukainen palveluntuottaja Seclan Oy.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tommi-Petteri Tuominen. Varahenkilö Eija Jokinen.  
[tietosuojavastaava@mielen.fi](mailto:tietosuojavastaava@mielen.fi).

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeina on asiakasosallisuuden lisääminen ja toipumisorientaation juurruttaminen arkeen.

Teemme kehittämistyötä arjessa saadun palautteen perusteella. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia saadaan kuntoon.

Suunnitelmana on osallistaa asiakkaita ja henkilökuntaa yhä enemmän omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista tarkastellaan jatkossa 4 kuukauden välein joka vuoden huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa.

### **Omavalvontasuunnitelman allekirjoitus**

Paikka ja päiväys Pirkkala 17.2.2025

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ Katri Mäki

Katri Mäki

Toteutumisen seuranta 4kk välein ja päivitys:

09/2024 päivitetty puhelinnumeroita, hälyttimien, testaaminen sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen tarkasteluväli

02/2025 päivitetty yhteisöllisen asumisen vaatimukset, asiakastietojärjestelmät ja avoimet ryhmät.