



MIELEN RY KIEHELÄNHÖVI
Omavalvontasuunnitelma 2025



Sisällysluettelo

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
	2.1 Kiehelänhovin toiminta-ajatus	5
	2.2 Kevyt yhteisöllinen asuminen	5
	2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
3	RISKIENHALLINTA	6
	3.1 Omavalvonnan toimeenpano	6
	3.2 Väkivallan uhkatilanteet	8
4	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	11
	4.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus	11
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
	5.1 Palvelutarpeen arviointi ja kuntoutussuunnitelma	11
	5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	12
	5.3 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	14
	5.4 Asiakkaan oikeusturva	14
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
	6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	16
	6.2 Infektioiden torjunta	18
	6.3 Lääkehoito	19
7	ASIAKASTURVALLISUUS	19
	7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	19
	7.2 Henkilöstö	20
	7.3 Toimitilat	21

7.4 Teknologiset ratkaisut	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25
10 OMAVALVONNAN SEURANTARAPORTTI	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintayksikkö: Kiehelänhovi	
Toimintayksikön sijaintikunta: Tampere	
Palvelumuoto: Kevyt yhteisöllinen asuminen (Pirha), tukiasuminen (Tampereen sopimuksen ulkopuoliset asiakkaat). Asiakasryhmä mielenterveys- ja päihdeasiakkaat. Asiakaspaikkoja 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 5.3.2009	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.10.2009
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Asiakastietojärjestelmät: Omni360 Asiakasrekisteri: Hilkka Toiminnanohjausjärjestelmä: Microsoft Teams/Sharepoint IT-tuki ja ylläpito: Seclan Työterveys: Pirte Tullinkulman työterveys Oy Työnohjaus: Siina Vättö Työvuorohallinta: Työvuorovelho Palkka-, laskutus- ja kirjanpito-ohjelma: Procountor Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä: Parasta palvelua (PSOP) Yleisten tilojen puhtaanapito: Kartanon puhtauspalvelut Kiinteistöhuolto: Kotikatu Isännöinti: Y-säätiö	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Kiehelänhovin toiminta-ajatus

Kiehelänhovi on tuottaa kevyttä yhteisöllistä asumista mielenterveyskuntoutujille. Työskennellessämme pyrimme kohtaamaan asiakkaamme tasavertaisesti, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne huomioon ottaen. Tukiasuminen kevyessä yhteisöllisessä asumisessa tarkoittaa asiakkaan kotiin suunnattuja kotikäyntejä, joilla seurataan asiakkaan psyykkistä vointia sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta mm. hygienian ja kodinhoitoon, sosiaali- ja terveyspalveluissa asiointiin ym. liittyvissä arjen haasteissa. Tukiasumisen lisäksi Kiehelänhovissa järjestetään viikoittaista ryhmätoimintaa talon olohuoneessa, mutta mahdollisuuksien mukaan myös ulkona. Ryhmätoiminnan sisältöä ohjailee osittain Kiehelänhovin asiakkaiden verrattain korkea keski-ikä, mutta toimintaa pyritään kehittämään myös asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

2.2 Kevyt yhteisöllinen asuminen

Asumisen palvelukuvaukset on määritelty tarjousasiakirjoissa. Palvelu on sosiaalihuoltolain 21§ ja 22§:n mukaista asumispalvelua.

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

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

Henkilökohtaista tukea on mahdollista saada muun muassa seuraaviin asioihin:

- Kodinhoito
- Terveystuki
- Lääkehoito
- Omasta arjesta huolehtiminen
- Virkistyttyminen
- Asiointi kodin ulkopuolella

2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdistyksen viitekehyksenä on **toipumisorientaatio** (recovery), joka luo koko toimintaan yhteisen arvopohjan. Lähestymistavan tavoitteena on tukea asiakkaita 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 rakentumiseen asiakkaan ja työntekijä välille. Arvot ja toimintaperiaatteet siirretään henkilöstölle perehdytyksessä ja ne ovat läsnä arjessa ja koulutuksissa. Asiakkaille arvot ja toimintaperiaatteet tulevat tutuksi yhteisöpalavereissa sekä arjen kohtaamisissa. Kiehelänhovissa noudatetaan Mielen ry:n yhteisiä turvallisemman tilan periaatteita, jotka ovat asiakkaiden nähtävillä olohuoneen ilmoitustaululla

3 RISKIENHALLINTA

3.1 Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ennakoiminen, havaitseminen ja esille tuominen kuuluu jokaiselle ja koko ajan. Pyrimme luomaan ilmapiirin, jossa niin henkilökunnan, asiakkaiden kuin omaistenkin on helppo tuoda epäkohtia esille. 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 ja tiedon kulkuun liittyvät häiriöt. Mahdolliset ulkopuoliset ihmiset luovat uhkia, joihin pyritään yleisellä tasolla varautumaan tekemällä toimintasuunnitelmaa.

Kerättäviä ja tilastoitavia poikkeamia ovat lääkepoikkeamat, fyysiset yhteenotot ja läheltä piti-tilanteet, infektiot, tietoturvapoikkeamat sekä henkilöstön työtaturmat (Teams-henkilöstöasiat ja ohjeet → työturvallisuus). Poikkeamien käsittelystä vastaa esihenkilö. Työyhteisö voi raportoida epäkohdista suullisesti sekä kirjallisesti esihenkilöille. Uhkaaviin- ja väkivaltilanteisiin 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 perehdytyskansista ja Teamsista Henkilöstö → työturvallisuus kansista. Havaitut epäkohdat tai laatupoikkeamat kirjataan mahdollisimman pian kuvailemalla tilanne vapaamuotoisesti, mutta mahdollisimman kuvaavasti ja ymmärrettävästi sekä asiakkaiden nimettömyys säilyttäen Lomake lähetetään työsuojeluvaltuutetulle, toiminnanjohtaja Virpi Kokolle ja työsuojeluvaltuutettu Minna Malkamäelle.

Riskienhallintasuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen osallistuu koko henkilöstö. Vuositainen 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 tapah- tumia, ilmoittaa niistä ja osallistuu korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

3.2 Väkivallan uhkatilanteet

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

Yleisen turvallisuuden lisäämiseksi ja ulkopuolisen uhan ennaltaehkäisemiseksi A- ja B-rappujen ulko-ovet lukkiutuvat automaattisesti arkisin klo 16–07 väliseksi ajaksi, viikonloppuisin ovet pysyvät lukossa myös päiväaikaan. Näin talon ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä asumisyksikköön ohjaajien työajan ulkopuolella. 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 nou- datettu 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.

Toisen toimijan kanssa sovitut toimintatavat väkivallan uhkatilanteissa

Samoissa tiloissa Kiehelänhovin kanssa toimii Treili Oy:n Vilpuntuva. Heidän kanssaan on sovittu:

- Iltavuorosta lähdetään Vilpuntuvan työntekijän kanssa yhtä aikaa
- Jos on riski, että asiakas on uhkaava tai aggressiivinen, yksin vuorossa oleva työntekijä ei lähesty asiakasta yksin vaan pyytää Vilpuntuvan työntekijää tueksi
- Yksin työskennellessä talon ulkopuolella asioimisesta ym. poikkeavasta ilmoitetaan Vilpuntuvan työntekijälle, minne ollaan menossa ja koska on tarkoitus palata
- Pidetään Vilpuntuvan työntekijä ajan tasalla ja ennakoidaan yhdessä; ilmoitetaan havaituista potentiaalisista uhista, esim. ilmoitetaan talossa olevista omien asiakkaiden vierasta Vilpuntuvan työntekijälle, jos koetaan tarpeelliseksi
- Tarvittaessa otetaan yhteys vartijaan tai soitetaan 112 (erityisesti yksin työskennellessä pyydetään apua matalalla kynnyksellä)
- Purku tilanteen jälkeen yhdessä toisen toimijan kanssa
- Seuranta palaveri 6kk välein

Toimintamallien epäselkeyden ennaltaehkäisy palveluissa: Kotikäynnit tehdään noudattaen sovittuja 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)

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, tuomaan sen esille 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 ohjeiden mukaisesti.

Ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta perustuen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimikiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoituskaavake löytyy yhteisistä tiedostoista

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

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä sekä muiden asumisen esihenkilöiden kanssa että Kihelänhoviin henkilökunnan kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön esihenkilö Marjut Hiljanen puh. 050 3552144. Tarkistus kolme (3) kertaa vuodessa.

4.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-
turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan neljän kuukauden
välein. Suunnitelmaa käsitellään yksiköiden henkilökuntapalavereissa ja kehittämispäivissä,
myös asiakkaiden kanssa käydään omavalvontasuunnitelmassa olevia asioita läpi. Ajan ta-
salla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asi-
akkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tu-
tustua siihen. Omavalvontasuunnitelmassa on mukana seuranta, johon kirjataan neljän kuu-
kauden aikana tapahtuneita asioista;
osallisuudesta, asiakastytyvääisyydestä, mahdollisista laatupoikkeamista, henkilöstönäköl-
mästä sekä muista mahdollisista asioista. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä osoitteessa
Vilppulanpolku 12B ohjaajien toimistossa sekä asiakkaiden oleskelutilan aulassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja 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 tilanteessa 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.

Kiehelänhoviin asiakkaat ohjautuvat pääsääntöisesti Pirhan maksusitoumuksella, asiakasoh-
jauksen kautta. Kiehelänhovi saa tietoa asiakkaasta ja palvelutarpeesta joko palvelupyynnöstä
tai sosiaalityöntekijältä ja suoraan asiakkaalta itseltään. Tämän pohjalta tehdään yhdessä kun-
toutussuunnitelma asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaan.

Kuntoutussuunnitelma tulee olla tehtynä viimeistään 1 kk sisällä Kiehelänhoviin muuttamisesta. Kuntoutussuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa palvelutarpeen mukaan.

Kuntoutussuunnitelma kirjataan Omniin. Asiakkaan saamasta tuesta raportoidaan Omni-tietojärjestelmään, ja asiakasta osallistetaan oman tilanteensa arvioon.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty **omaohjaaja**, 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) -menetelmää, jolla 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 viitekehystenämme ja sen keskeisin ajatus on, että kaiken keskipisteenä ja tärkeimpänä on asiakkaan itsemääräämisoikeus, niin kauan kuin se ei vaaranna tai vahingoita asiakkaan itsensä tai muiden terveyttä tai turvallisuutta.

5.2 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, lääkkeiden säilyttämisestä ja lääkehoidon asianmukaisen toteutumisen käytännön toteutuksesta sovitaan yhteistyössä hoitavan tahon sekä asiakkaan kanssa, asiakkaan yksilöllinen tuen tarve ja elämäntilanne huomioiden. Suurimmalla osalla asiakkaista lääkkeet ovat säilytyksessä ohjaajien toimistolla lukitussa kaapissa, osa asiakkaista säilyttää lääkkeet tai osan niistä kotonaan. Ohjaajat jakavat asiakkaiden toimistolla säilytettävät lääkkeet dosetteihin. Osa asiakkaista hakee kaikki lääkkeensä arkipäivisin ohjaajien toimistolta, kun taas osa hakee lääkkeet kerran päivässä ja saa vuorokauden muut lääkkeet valmiiksi jaettuina mukaansa. Osa asiakkaista huolehtii lääkehoitonsa asianmukaisesta toteutumisesta täysin itsenäisesti. Viikonloppuisin ja arkipäivinä kaikki asiakkaat huolehtivat lääkehoidostaan itsenäisesti.

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 asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisen puolesta.

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

Kaltoinkohtelua voi olla esimerkiksi:

- Asiakas ei saa tukea kuntoutussuunnitelman mukaisesti.
- Asiakkaan psyykkisen voimien, käyttäytymisen tai ulkoisen olemuksen muutoksiin ym. kasvaneesta tuen tarpeesta kertoviin muutoksiin ei reagoida asianmukaisesti tarjoamalla asiakkaalle tukea.
- Asiakkaalle huudetaan, puhutellaan epäkunnioittavasti, tai kohdellaan muutoin epäasiallisesti.
- Asiakkaan kodinhoidossa on ongelmia, johon asiakas ei saa tukea tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Asiakaan omaa yksityisyyttä ei kunnioiteta.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei kunnioiteta.

Kaltoinkohtelutapaukset selvitetään aina asiakkaan kanssa rauhassa keskustelemalla ja asiakkaan kokemusta kyseenalaistamatta:

- Luodaan kiireetön hetki, jolloin käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi kaltoinkohtelutapausta ja tilanteen eteneminen
- Tarkastellaan asiaa tarkoin ja pohditaan, onko asiakas mahdollisesti ymmärtänyt syntyneen tilanteen väärin
- Pohditaan, mistä tilanne on saanut alkunsa ja miten vastaavaa voisi jatkossa ehkäistä

- Selvitetään, ovatko yhteiset sopimukset sellaisia, joihin sekä asiakas että henkilöstö kykenevät sitoutumaan.
- Pyydetään anteeksi ja sovitaan uusista tavoitteista sekä tarvittavista muutoksista, järjestelyistä tai jatkotoimenpiteistä; esim. onko syytä päättää yhteistyö asianosaisen työntekijän kanssa
- Asiasta puhutaan omaisten kanssa, jos asiakas vaatii sitä tai omaiset vaativat tilanteesta selvityksen.

5.3 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Tutustumiskäynnillä ja haastattelussa kuullaan asiakasta. Omainen / läheinen voi asiakkaan luvalla 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 kehittämis ehdotuksia palvelujen käyttäjiltä (1 x vuodessa). Asiakaspalautteet palvelunkäyttäjiltä kerätään nimettömänä yksiköittäin. Palautteet yhteistyökumppaneilta kerätään kaikista palveluista. Palautetta ja kehittämis ehdotuksia 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 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.

5.4 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 esihenkilö Marjut Hiljanen

Toiminnanjohtaja
050 5348478
marjut.hiljanen@mielen.fi
Virpi Kokko
050 4431312
virpi.kokko@mielen.fi

Palautetta voi laittaa myös Mielen ry:n nettisivujen kautta: <https://mielen.fi/palaute/>
Toimintaa koskeva muistutus käsitellään ensisijaisesti toiminnasta vastaavassa yksikössä henkilöstön ja tarvittaessa myös asiakkaiden kanssa yhdessä. Muistutuksen tekijää informoidaan käsittelyn tuloksista ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

Sosiaaliasiavastaavan palvelut

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.

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

Yhteystiedot:
sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasvastaavan tehtävät

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi.

Yhteystiedot:
potilasasiavastaava@pirha.fi

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Keskeinen työmenetelmä on kuntouttava työote, työskentelemme myös toipumisorientaation pohjalta. Arki on rinnakkain elämistä, yhdessä opettelua ja yhdessä tekemistä. Asiakkaita tuetaan kodin ulkopuoliseen elämään, itsenäiseen asioimiseen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen tai uudelleen rakentamiseen. Arvioimme myös jatkuvasti, pärjäisikö asiakas kevyemmällä tuella ja ohjauksella. Tavoitteena on, että asiakkaan arjen ja itsestä huolehtimisen taidot, sosiaaliset taidot sekä itseluottamus kehittyvät niin, että ohjaajat ”tekevät itsestään tarpeettomia”. Olemme yhteydessä kunnan/Pirhan 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. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurannan tukena käytetään 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.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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 hakeutumaan omalle terveysasemalle ja avustetaan ajan tilaamisessa tarvittaessa. Hervannan terveysaseman neuvonta ja ajanvaraus ovat avoinna ma–to klo 8–16 ja pe 8–15 numerossa 03 384 5128.

Hervannan terveyskeskuksessa on kiirevastaanotto joka arkipäivä, ennen kiirevastaanotolle hakeutumista kannattaa olla yhteydessä samaan neuvontanumeroon kuin kiireettömissäkin tapauksissa.

Kiireellisissä akuuteissa ongelmissa ollaan yhteydessä 112 tai Pirkanmaan päivystysapuun 116117.

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.

Ennen päivystykseen lähtemistä on suositeltavaa olla yhteydessä Pirkanmaan päivystysapuun 116117 ennen päivystykseen lähtemistä. Lisätietoa päivystykseen ohjautumisesta pirha.fi/paivystys.

Suun terveys: Asiakas ohjataan hammaslääkəriin ja tuetaan menemään sinne.

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 Omni-Kopotilastietojärjestelmästä voidaan tulostaa tarvittavia tietoja esimerkiksi hoitavalle lääkərille. 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.

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.
- Debriefing-tilaisuuden tilaus työterveyden kautta, muiden asiakkaiden huomiointi.

6.2 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 suulista ohjausta eikä varsinaista hoitotyötä.

Hygienian kannalta tärkeä on välttää kasvojen alueen, etenkin suun, nenän ja silmien koskettelu. 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.

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

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

Jos yksikössä epäillään epidemiaa tai on muuta hygieniaan tai infektoihin liittyviä kysymyksiä, otetaan yhteyttä hygieniahoitajaan.

Infektiot pyritään hoitamaan niin, että tarttuvat taudit eivät pääse leviämään yksikössä. Henkilökunnan ohjeet ja osaaminen pidetään ajan tasalla tiedotusten ja koulutusten avulla. Tarvittaessa ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hygieniahoitajaan.

Jos henkilökunnan jäsenellä on akuutti hengitystieinfektio, jäädään työstä pois oireiden alettua. Töihin voi palata, kun kuume on poissa ja oireet ovat väistymässä.

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 huolehtimisessa.

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 Hygieniavastaava on: ohjaaja Mari Vasarainen 050 355 7945

6.3 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.

Yksikön lääkehoito ja toimintaohjeet on kirjattu lääkehoidon suunnitelmaan. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilökunta ja sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja siinä tapahtuviin muutoksiin.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kiehelänhovissa ylläpidetään ja kehitetään toimintaympäristön turvallisuutta tarkastamalla ja tarvittaessa päivittämällä pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkas-

tusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään riskikartoitukset ja laaditaan tulojen 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 Kotikatu-kiinteistöhuolto.

Mikäli henkilöstöön kuuluva havaitsee tai muutoin saa tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, tulee hänen mahdollisten salassapitosäädösten 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.

7.2 Henkilöstö

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

Mitoitus: Sopimusten mukainen henkilöstömäärä

Pirha: 0,15 kevyt yhteisöllinen asuminen

Yhdistys noudattaa palvelusopimusten henkilöstömitoituksia ja pätevyysvaatimuksia asumisen palveluissa. Koko henkilöstön rakennetta, riittävyyttä 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)

7.3 Toimitilat

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

Kiehelänhovissa jokaisella asiakkaalla on oma vuokrattu asunto. Asiakkaat voivat kutsua kotiinsa vierailijoita, jolloin myös vierailijoiden on noudatettava 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. Olohuoneeseen voi tulla sen aukioloaikoina oleilemaan, vaikka lukemaan lehtiä tai seurustelemaan muiden kanssa. Asumisessa ja yhteisten tilojen käytössä tulee ottaa muut asiakkaat huomioon.

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

7.4 Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä murtohälytinjärjestelmä. Käytössä on tallentava kameravalvonta, joka aktivoituu hälytyksen yhteydessä. Kamera sijaitsee toimistossa. Kameravalvonnan tarkoituksena on suojata kiinteistöä, kiinteistön asukkaita ja työskentelevien työntekijöiden omaisuutta, ennaltaehkäistä rikoksia sekä auttaa tapahtuneiden rikoksien selvittämisessä. 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**

Terveysterveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysterveysthuollon laitteet ja tarvikkeet Asumisyksikön asiakkaiden omaohjaajat huolehtivat asiakkaiden käytössä olevien apuvälineiden toimivuudesta ja ovat tarvittaessa yhteyttä apuvälineyksikköön. Asumispalveluyksikön oma henkilöstö huolehtii yksikön omien laitteiden toiminnasta (verenpainemittari). Terveysterveysthuollon laitteen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Valviralle niin pian kuin mahdollista. Asumispalveluyksikön työntekijät huolehtivat vikojen ilmoittamisesta esihenkilölle, jonka vastuulla ilmoituksen tekeminen on (poikkeamailmoitus ja Valviran ilmoitus). Vastuualueen nimetty työntekijä huolehtii laitteiden toimintakunnosta yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021). • Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus • Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet • Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti • Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti • Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

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

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

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:

verenpainemittari

Vastuuhenkilöinä esihenkilö Marjut Hiljanen

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kiehelänhovissa on asiakastietojen kirjaamiseen käytössä Hilikka- ja Omni360 -tietojärjestelmät. Työn alkaessa perehdytetään sovittuihin kirjaamiskäytäntöihin. On myös työntekijän vastuu selvittää mahdolliset epäselvät kohdat.

Työntekijöillä on mahdollisuus myös osallistua Omni sekä Hilikka -käyttökoulutuksiin.

Kirjaamisen tulee tapahtua yleisten suositusten mukaan ja asiallisesti. Kirjaukset tulee suorittaa viipymättä. Kirjaamisesta järjestetään koulutuksia.

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](https://mielenry.sharepoint.com/sites/henkilosto/Tietosuoja%20ja%20tietoturva)

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

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- järjestelmän ylläpitäjältä kirjallisena, josta saadaan aloitustunnukset järjestelmään. Omni- järjestelmään 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 sosiaalityötoimikunnalta.

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 tietojen antolupa 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 tunnuksien, avaimien, puhelimen ja tietokoneen on turvallisissa paikoissa, 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 Hilkajärjestelmässä tai Omni-järjestelmässä.

Yksiköiden it-tietoturvasta huolehtii sopimuksen mukainen palveluntuottaja Triuvare.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tommi-Petteri Tuominen

tommi-petteri.tuominen@mielen.fi

Toimi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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 neljän kuukauden välein joka vuoden huhti-, elo- ja joulukuussa.

10 OMAVALVONNAN SEURANTARAPORTTI

Saadun palautteen perusteella muutetaan ja kehitetään Kiehelänhovin toimintaa. Laadunvarmistamiseksi seuraamme:

Touko-elokuu 2025

- **osallisuus/asiakaskokemus** Olemme tehneet pieniä retkiä lähiympäristöön yhdessä asiakkaiden kanssa
- **asiakastyytyväisyys** asiakaspalautteita emme ole kyseisellä ajanjaksolla systemaattisesti keränneet. Asiakkailta on suullisesti kyselty palautetta viikkokokouksissa
- **laatupoikkeamat**
- **muut raportoitavat** asiat kyseisellä ajanjaksolla ei ole ollut raportoitavia asioita

- **henkilöstönäkökulma** kesällä ollut kokenut ja tuttu sairaanhoitaja sijainen tekemässä henkilökunnan vuosilomia. Henkilöstömitoitus on ollut suositusten mukainen

Omavalvontasuunnitelman ja seurantaraportin hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esihenkilö.

Tampere 31.8.2025

Allekirjoitus Marjut Hiljanen