MIELEN RY KUUSISTONKOTI

Omavalvontasuunnitelma 2026

Sisällys

MIELEN RY Kuusistonkoti 1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 3
1.4 Päiväys 5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 19
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 24
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 29

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Mielen ry
- Y-tunnus: 0943814-8
- Yhteystiedot Åkerlundinkatu 2A 4.krs 33100 Tampere

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Kuusistonkoti
- Yhteystiedot: Niemitie 9 33480 YLÖJÄRVI
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
  Yksikön esihenkilö: Riitta Hämylä, riitta.hamyla@mielen.fi, 050 5348478

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kuusistonkoti on osa Mielen ry:tä. Kuusistonkodilla tuotetaan tällä hetkellä kevyttä yhteisöllistä asumista. Asumispalveluihin ohjaudutaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Kevyessä yhteisöllisessä asumisessa on 37 asiakaspaikkaa ja palvelu on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat tukea asumiseen, arjen hallintaan sekä toimintakyvyn ylläpitämiseen tai vahvistamiseen. Asiakkaan tavoitteet ja tuen tarve suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asumispalvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin (21§ ja 22§) ja osana hyvinvointialueen tarjoamia sosiaalipalveluja niillä turvataan myös perustuslain 19§ takaamaa oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lisäksi meillä on valmius tarjota palveluitamme myös suorahankintana niissä tilanteissa, kun muilla hyvinvointialueilla on akuutteja palvelutarpeita Pirkanmaalla.

Kevyt yhteisöllinen asuminen tarkoittaa asumista, jossa asukas saa tukea omaan kotiinsa arjen haasteissa, jotka liittyvät hygienianhoitoon, kodinhoitoon, asiointiin tai muuhun vastaavaan sekä seuraamme asukkaan mielenterveyden vointia. Tarjolla on lisäksi yhteiset tilat ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Tavoitteena on asukkaiden toimintakykyä vahvistava, kuntouttava ja hyvä arki. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, mutta apua, ohjausta sekä neuvontaa tarjotaan ja sitä on saatavilla matalalla kynnyksellä. Kaikille asumisyksikön asiakkaille tarjotaan keskustelutukea sekä ryhmätoimintaa ja jokaiselle nimetään oma ohjaaja. Palvelujen sisältö ja palveluntuottajaa koskevat vaatimukset on määritelty Pirkanmaan hyvinvointialueen hankinta-asiakirjoihin sisältyvissä palvelukuvauksissa.

Kuusistonkodin henkilöstö on asiakkaiden käytettävissä arkisin klo 7.00–18.00 sekä lauantaisin ja arkipyhinä klo 8.00–15.00.

Mielen ry:n asumispalveluissa pyritään mahdollistamaan asukkaan asuminen samassa toimintayksikössä niin pitkään kuin asiakkaan tarve sitä vaatii. Kun asiakkaan palveluntarve muuttuu, pyrimme auttamaan kaikin keinoin asiakasta eteenpäin. Usein muutostilanne tarkoittaa asiakkaan aktiivista tukemista kohti itsenäisempää asumista. Toisinaan tuen tarve voi muuttua psyykkisen tai somaattisen voinnin muutosten tai ikääntymisen takia, jolloin asiakasta ohjataan tuetumpaan palveluun. Koska asiakas on kaikessa toiminnassamme keskiössä, kaikkiin nivelvaiheisiin ja muutostilanteisiin pyritään sopeutumaan asukkaantahtisesti ja henkilökunnan tukemana.

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

Toivo:

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

Osallisuus:

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

Uudistuminen:

- pyrimme toimimaan yhteisten sopimuksien pohjalta
- kannustamme innovatiivisuuteen ja etsimme vahvuuksia
- hyväksymme virheitä ja opimme niistä
- uudistumme yhdessä

Ilo:

- haemme työstämme asioita, jotka tukevat myönteistä suhtautumista itseemme ja toiseen
- myönteisyys auttaa onnistumaan
- sujuva arki johtaa uusiin mahdollisuuksiin
- kierrätämme iloa

Arvot, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet käydään läpi henkilöstön perehdytyksessä ja ne ovat läsnä arjessa ja koulutuksissa. Asiakkaille arvot ja toimintaperiaatteet tulevat tutuksi yhteisöpalavereissa sekä arjen kohtaamisissa. Olemme lämminhenkinen ja empaattinen yhteisö. Tavoitteena on luoda turvallinen ja hyvä toimintaympäristö, jossa kuntoutus etenee asiakkaan ehdoilla. Onnistuminen perustuu luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentumiseen asiakkaan ja työntekijän välille.

Kuusistonkodilla noudatetaan Mielen ry:n yhteisiä turvallisemman tilan periaatteita, jotka ovat asiakkaiden nähtävillä toimintakeskuksen ilmoitustaululla. Toipumisorientaatio on ohjaava periaate koko yksikössä, me kaikki olemme osa yhteisöä.

1.4 Päiväys

Laadittu 4.11.2026 Päivitetty:

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Mielen ry:n asumisen esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Kuusistonkodin osuudesta ja seurannasta vastuuhenkilönä toimii esihenkilö Riitta Hämylä.

Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on taata asiakkaille ja henkilökunnalle laadukas ja turvallinen toimintaympäristö, jota seurataan ja kehitetään saadun palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Omavalvontasuunnitelmasta on käyty keskustelua asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden ajatuksia pyritään selvittämään, jotta asiakasnäkökulma voidaan huomioida omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaiden, läheisten, henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden palautteet otetaan huomioon omavalvontaa kehitettäessä. Toimintaa suunnitellaan ja arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa yhteisissä asukaskokouksissa. Lisäksi järjestetään erillisiä tilaisuuksia, joissa kokoonnutaan suunnittelemaan toimintaa yhdessä.

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä Kuusistonkodin toimintayksikön ilmoitustaululla ja Mielen ry:n verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan 4kk välein joka vuoden toukokuussa, syyskuussa ja tammikuussa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Esihenkilö vastaa päivityksiin ja seurantoihin liittyvästä tiedottamisesta yksikön henkilöstölle, asukkaille ja heidän läheisilleen ja tulostaa viimeisimmän version luettavaksi ilmoitustaululle. Päivitetty omavalvontasuunnitelma lähetetään Mielen ry:n viestinnästä vastaavalle henkilölle, joka julkaisee sen ulkoisella verkkosivulla. Vanhat omavalvontasuunnitelmat löytyvät asumispalvelun intranetistä (SharePointista).

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Henkilöstön perehtyminen, osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan varmistetaan osallistamalla heitä omavalvontasuunnitelman seurantaan. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan kehittämiseen tekemällä havaintoja, ilmoituksia, riskienarviointeja sekä osallistumalla kehittämispäiviin, omavalvonnan arviointeihin ja toiminnan suunnitteluun.

Yksikön toimintaan liittyvät ohjeet ovat omavalvontasuunnitelman mukaiset ja asianmukainen toteutuminen päivittäisessä toiminnassa varmistetaan selkeällä vastuunjaolla, hyvällä vuorovaikutuksella ja yhteistyöllä. Yhteisissä tiimipalavereissa tai kehittämisiltapäivissä käydään läpi omavalvontasuunnitelmaa, jotta henkilöstö tietää sen sisällöstä. Tiimipalaverit kirjataan muistioon, jotta myös poissaolleet voivat saada saman tiedon.

Kuusistonkodin omavalvonnan suunnittelusta ja toteutumisen seurannasta vastaa esihenkilö Riitta Hämylä, 050 5348478, riitta.hamyla@mielen.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- Kiinteistönhoito: Lännen kiinteistöhuolto
  Isännöinti: Y-Säätiö, Satu Tanner
- Vartiointipalvelut: Verisure
- IT-tuki ja ylläpito: Seclan
- Työterveys: Pirte
- Työvuorosuunnittelu: Työvuorovelho
- Palkkaohjelmat, laskutusohjelmat, kirjanpito: Procountor ja PSOP
- Mobiilipalvelut: Elisa
- Tukku: Kespro
- Asiakaskertomus: Hilkka ja Omni 360
- Työnohjaus: Soile Roth
- Lääkäri: Heidi Niittymäki

Palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palveluiden laadun, turvallisuuden, tietosuojan ja sopimustenmukaisuuden seurannasta. Alihankintapalvelujen toteutumista arvioidaan osana omavalvontaa, yhteistyökokouksia, palautteita sekä palveluntuottajien kanssa käytävää säännöllistä yhteistyötä

Palveluntuottaja varmistaa, että myös alihankkijat noudattavat toimintaansa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä sekä Mielen ry:n ja palveluyksikön asiakas- ja tietoturvallisuutta koskevia vaatimuksia. Havaittuihin puutteisiin puututaan viivytyksettä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Kuusistonkoti tuottaa kevyttä yhteisöllistä asumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelutarpeiden mukaisesti. Asiakkaat ohjautuvat palveluun hyvinvointialueen asumisen asiakasohjauksen, sosiaalityöntekijöiden sekä muiden yhteistyöverkostojen kautta.

Ennen asiakkuuden alkamista asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, palvelun tilaajan sekä tarvittaessa muun verkoston kanssa. Tutustumiskäynnillä arvioidaan

palvelun soveltuvuutta asiakkaan tarpeisiin sekä varmistetaan, että yksikön palvelut vastaavat asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumisen tavoitteita.

Palvelun saatavuutta turvataan ylläpitämällä aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, sosiaalityöntekijöiden, terveydenhuollon toimijoiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Kuusistonkodin toimintaa esitellään tutustujille sekä yhteistyöverkostoille säännöllisesti.

Taulukko 1. Palvelujen saatavuuteen liittyvät riskit

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaiden ohjautuminen palveluun ei toteudu tarkoituksenmukaisesti	Vähäinen	Tiivis yhteistyö asumisen asiakasohjauksen, sosiaalityöntekijöiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa
Asiakkaan palveluntarve ei vastaa palvelun sisältöä	Kohtalainen	Ennakkotapaamiset, palvelupyynnön läpikäynti, verkostoyhteistyö ja tutustumiskäynti
Asiakkuuden käynnistymiseen liittyvät haasteet	Vähäinen	Omaohjaajan nimeäminen, rakennetaan luottamuksellinen suhde asiakkaaseen, kuntoutumissuunnitelman laatiminen sekä verkostojen osallistaminen
Tiedonkulun puutteet palvelun alkaessa	Kohtalainen	Tietojenluovutusluvat, verkostopalaverit ja yhteinen palvelutarpeen arviointi

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan palvelukokonaisuus toteutetaan yhteistyössä asiakkaan luvalla eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan tarvitsemien palvelujen yhteensovittaminen, tiedonkulku sekä kuntoutumisen eteneminen.

Kuusistonkoti tekee yhteistyötä muun muassa:

- Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityön kanssa
- Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen asiakasohjauksen kanssa
- Psykiatristen avo- ja sairaalapalveluiden kanssa
- Terveyskeskusten ja sairaalapalveluiden kanssa
- Kotihoidon kanssa
- Edunvalvojien kanssa
- Kelan kanssa
- Omaisten ja läheisten kanssa
- Kolmannen sektorin toimijoiden kanssa

- Koulutus- ja työllisyyspalveluiden kanssa

Yhteistyötä toteutetaan verkostopalavereissa, kuntoutusneuvotteluissa, puhelimitse, salatulla sähköpostilla sekä asiakkaan kirjallisella suostumuksella tapahtuvalla tiedonvaihdolla. Tarvittaessa asiakkaan tueksi voidaan hyödyntää Pirkanmaan hyvinvointialueen Minun tiimini -toimintamallia, jonka tarkoituksena on yhteensovittaa useiden palveluiden käyttöä ja vahvistaa asiakkaan palveluiden kokonaisuutta.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Mielen ry:llä on sopimusperusteinen varautumissuunnitelma koskien kevyttä yhteisöllistä asumista. Mielen ry:ssä asumispalveluiden esihenkilöiden johtajana toimii toiminnanjohtaja Virpi Kokko. Kuusistonkodin esihenkilö Riitta Hämylä toimii palvelun vastuuhenkilönä. Esihenkilön työparina toimii AMK-tasoisen terveydenhuoltoalan tutkinnon suorittanut henkilö, joka tarvittaessa toimii yksikössä esihenkilön sijaisena. Lisäksi Mielen ry:n esihenkilöt sijaistavat tarvittaessa toisiaan. Toiminnanjohtaja Virpi Kokko toimii palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnan sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelman vastaavana. Yksikön esihenkilö vastaa toiminnan jalkauttamisesta arkeen poikkeusoloissa.

Palveluyksikkötasolla valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan kykyä ennakoida, varautua ja toimia erilaisissa häiriö-, poikkeus- ja vaaratilanteissa (kuten sähkö- ja vesikatkoissa, tietojärjestelmä- tai tietoliikennehäiriöissä, epidemioissa tai kiinteistövaurioissa) siten, että asukkaiden turvallinen asuminen, psyykkinen tuki ja perushoidolliset tarpeet pystytään turvaamaan keskeytyksettä kaikissa olosuhteissa. Toimivuus varmistetaan säännöllisillä riskienarvioinneilla, ajantasaisella valmiussuunnitelmalla, varajärjestelyjen testaamisella sekä henkilöstön säännöllisellä perehdyttämisellä.

Henkilöstön sairastumis- ja poissaolotilanteissa palvelujen katkeamattomuus ja asukkaille sovitun tuen toteutuminen varmistetaan Mielen ry:n joustavilla sijaistoimintamalleilla. Ensisijaisesti käytetään Mielen ry:n sisäisiä resursseja, työvuorojärjestelyjä sekä tuttua varahenkilöstöä, mikä takaa asukkaille jatkuvuuden ja turvallisen arjen. Äkillisissä henkilöstövajeissa työtehtäviä priorisoidaan siten, että asukkaiden välttämätön hoiva, turvallisuus, lääkehoito ja ravitsemus toteutuvat aina moitteettomasti.

Palveluiden jatkuvuutta tukee myös henkilöstön vähäinen vaihtuvuus ja pitkät työurat Mielen ry:n palveluksessa. Henkilöstön maltillisen vaihtuvuuden myötä toipumisen tukeminen mahdollistuu asiakkaan ja henkilöstön tuntiessa toisensa. Henkilöstön pysyvyys, vaadittava erityisosaaminen ja mahdollisimman vähäinen tilapäistyövoiman käyttö tukevat jatkuvuutta. Asiakkaan sopimuksen päättyessä huolehdimme siirtymävaiheen jatkuvuudesta, jotta voimme varmistua siirtymisen onnistumisesta. Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakastiedot kirjataan ajantasaisesti käytössä oleviin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin sekä olennaiset tiedot siirtyvät työntekijöiden välillä sovittujen tiedonkäytäntöjen mukaisesti.

Taulukko 2. Palvelujen jatkuvuuteen liittyvät riskit

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön äkilliset sairauspoissaolot	Kohtalainen	Sijaiset, työvuorojärjestelyt ja yksiköiden välinen yhteistyö, toiminnan priorisointi
Esihenkilön poissaolo	Vähäinen	Nimetty sijainen ja muiden esihenkilöiden sijaistusjärjestelyt
Tietojärjestelmähäiriö	Kohtalainen	Seclanin IT-tuki, varmistetut käyttöoikeudet ja toimintaohjeet, kirjataan käsin paperille, käytetään tulostettuja lääkekortteja.
Sähkö- tai vesikatkos	Kohtalainen	Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman mukaiset toimintatavat
Poikkeusolot tai epidemiatilanteet	Kohtalainen	Varautumissuunnitelma, etäohjausmahdollisuudet ja viranomaisohjeiden noudattaminen
Turva- ja kulunvalvontajärjestelmän vika (Verisure)	Vähäinen	Välitön ilmoitus Verisurelle, tilanne arvio.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Palveluyksikkö seuraa aktiivisesti lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja hyvinvointialueen ohjeistusten muutoksia. Muutokset huomioidaan toimintaohjeissa, perehdytyksessä sekä omavalvontasuunnitelmassa viivytyksettä.

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kuusistonkodin palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin, valvontalain (741/2023) ja mielenterveyslain vaatimuksiin, Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelukuvauksiin sekä Mielen ry:n arvoihin ja toipumisorientaation viitekehykseen. Tavoitteena on tarjota asiakkaille turvallista, laadukasta, kuntoutumista edistävää ja asiakaslähtöistä palvelua.

Laatu perustuu pitkälti Mielen ry:n arvoihin. Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat yksikön toiminnan laadun toteutumisesta lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Mielen ry:n työntekijät ovat jokainen vastuussa arjen laadun varmistamisesta omassa työs-

sään. Sitoudumme tarjoamaan palveluita, jotka edistävät asiakkaidemme hyvinvointia ja elämänlaatua. Pyrimme jatkuvaan parantamiseen ja asiakaslähtöisyyteen kaikessa toiminnassamme. Henkilöstömme työskentelee sitoutuneesti ja sydämellä varmistaaksemme mahdollisuudet asiakkaille elää mahdollisimman hyvää, oman näköistä elämää. Hyvin toteutettu laadun varmistaminen parantaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemusta ja varmistaa, että palvelut ovat tehokkaita, turvallisia ja inhimillisiä.

Palveluiden suunnittelulla, toteutuksella ja prosessien hallinnalla pyritään varmistamaan palveluketjujen sujuvuus ja laatu. Asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edistävät hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista. Yksikkökohtaisilla pelastus- ja valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Palvelun laatua seurataan ja arvioidaan jatkuvasti seuraavin keinoin:

- asiakkaan palvelutarpeen arviointi
- kuntoutumissuunnitelmat ja niiden seuranta
- GAS-mittarin käyttö tavoitteiden arvioinnissa
- asiakaspalautteet
- yhteisökokoukset
- henkilöstöpalaverit
- verkostopalaverit
- poikkeama- ja haittatapahtumaraportit
- vuosittainen omavalvonnan arviointi

3.3.2 Riskienhallinta ja resurssointi

Riskienhallinta kuuluu jokaiselle työntekijälle. Esihenkilö vastaa kokonaisuudesta ja siitä, että henkilöstöllä on riittävä perehdytys turvalliseen työskentelyyn sekä riskien tunnistamiseen. Kuusistonkodin riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa ja asiakasturvallisuuden varmistamista. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja ehkäistä toimintaan liittyviä riskejä ennakoivasti sekä varmistaa asiakkaiden, henkilöstön ja toimintaympäristön turvallisuus. Riskien tunnistaminen perustuu henkilöstön päivittäisiin havaintoihin, asiakastyössä saatuihin kokemuksiin, asiakas- ja henkilöstöpalautteisiin, haitta- ja vaaratapahtumailmoituksiin, läheltä piti -tilanteisiin sekä turvallisuuskävelyihin ja riskikartoituksiin. Riskien arviointia tehdään jatkuvasti arjessa sekä säännöllisesti henkilöstöpalavereissa, työsuojelutoimikunnassa ja omavalvonnan seurannan yhteydessä.

Riskienhallinnassa huomioidaan erityisesti:

- asiakkaiden toimintakyvyn ja voinnin muutokset
- lääkehoidon turvallisuus (lääkehoitosuunnitelma ja lääkelupakoulutukset)

- uhka- ja väkivaltatilanteet
- päihteiden käyttöön liittyvät riskit
- yksintyöskentelyyn liittyvät tilanteet
- tietosuoja- ja tietoturvariskit (tietoturvaohjeistus)
- toimitilojen ja teknisten järjestelmien turvallisuus
- henkilöstön riittävyys ja osaaminen (EA-koulutukset)
- palo- ja pelastusturvallisuus
- infektioihin ja epidemioihin liittyvät riskit

Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, turvallisuuspuutteista, läheltä piti -tilanteista sekä haitta- ja vaaratapahtumista viipymättä esihenkilölle. Tapahtumat dokumentoidaan, käsitellään työyhteisössä ja niiden perusteella määritellään tarvittavat korjaavat sekä ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Epäkohdat käsitellään aina yksikössä, sekä tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa. Uhkaavat tilanteet kirjataan ja viedään tiedoksi työsuojelutoimikuntaan ja yhdistyksen hallintoon. Riskienhallinnan toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö huolehtii, että riskienhallintaa koskevat ohjeet ovat ajan tasalla, henkilöstö on perehdytetty turvallisiin toimintatapoihin ja että riskienhallinnan toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Riskienhallintasuunnitelma tehdään vuosittain lokakuussa. Riskienhallintaa arvioidaan osana omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaa vähintään neljän kuukauden välein.

Verisurelta on ostettu vartiointi ja murtohälytinpalvelu. Järjestelmän toimivuudesta painikkeiden toimituksesta sekä ylläpidosta vastaa Verisure. Hätäpainikkeiden toimivuus testataan kerran vuodessa lokakuussa turvallisuuskävelyn yhteydessä. Yhdistyksessä kokoontuu säännöllisesti työsuojelu- ja yhteistoimintatyöryhmä n. 4 kertaa vuodessa. Esihenkilön apuna turvallisuusasioissa on yksikön turvallisuusvastaava. Riskienhallinnan keskeisenä tavoitteena on avoin toimintakulttuuri, jossa turvallisuuteen liittyvistä havainnoista voidaan keskustella rakentavasti, oppia tapahtuneista tilanteista ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi asiakkaiden ja henkilöstön hyväksi.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan:

- säännöllisellä asiakkaiden voinnin seurannalla
- henkilöstöpalavereilla
    - kevyessä yhteisöllisessä asumisessa viikoittain
- päivittäisellä ajantasaisella tiedottamisella (TEAMS-kanavien kautta)
- lääkehoidon seurannalla
- turvallisuusohjeilla
- vaaratilanneilmoituksilla
- turvallisuuskävelyillä
- pelastussuunnitelmalla
- poistumisturvallisuusselvityksellä

Vakavista laatupoikkeamista tulee tiedottaa Pirhan valvontayksikköä kirjaamo@pirha.fi Otsikoksi tulee laittaa ”omavalvonnallinen ilmoitus”. Huolehdimme myös asian ilmoittamisesta tilaajalle.

3.3.3 Toimitilat ja välineet

Kuusistonkoti sijaitsee kauniissa järvimaisemissa Ylöjärvellä. Asumisyksikkö on vanha 3-kerroksinen talo. Talossa ei ole hissiä. Kuusistonkodilla on omien asuntojen lisäksi yhteistiloja, mm. ruokasali/ juttutupa. Taloyhtiössä on sauna, josta voi oman saunavuoron varata. Lisäksi on pyykkitupa, kuivaushuone, pyörävarasto sekä jokaiseen asuntoon kuuluva kellarikoppi, pienimuotoinen kuntosali sekä alakerrassa aina avoinna oleva olohuone, jossa on tv, asukastietokone sekä paljon lainattavia kirjoja.

Pihaympäristöstä löytyy oleskeluun tarkoitettuja tiloja mm. grillikatos ja pihakeinu. Rannassa on oma laituri ja soutuvene käytössä. Asiakkaat asuvat huoneenvuokralain mukaisessa vuokrasuhteessa omissa asunnoissaan. Asunnot ovat kooltaan 24,5-47,5 m2 ja sisältävät keittiötilan, wc:n sekä peseytymistilat. Toimitilojen ja toimintaympäristön asianmukaisuus täyttää sosiaalihuoltolain, mielenterveyslain, terveydensuojelulain ja pelastuslain vaatimukset. Kuusistonkodin tilat eivät ole esteettömät.

Kuusistonkodin toimintakeskus on avoinna kaikille asiakkaille (maanantaista perjantaihin kello 8-16 sekä lauantaisin ja arkipyhinä 10-13).

Toimintakeskukselle voi tulla sen aukioloaikoina matalalla kynnyksellä oleilemaan, vaikka lukemaan lehtiä tai seurustelemaan muiden kanssa. Toimintakeskuksen tiloissa ja lähiympäristössä järjestetään ryhmiä sekä vapaamuotoista toimintaa. Ryhmätoimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, mutta kannustamme osallistumaan. Ryhmiin osallistutaan juuri sellaisella tavalla kuin itselle on sopivaa, asiakkaiden on myös mahdollista suunnitella ja toteuttaa erilaisia ryhmiä ja rohkaisemme kokeilemaan. Ryhmätoiminnan aiheet vaihtelevat ja ne suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Mikäli ryhmätoimintaan ei osallistu, tulee ryhmän ajan oleskella toimintakeskuksen muissa tiloissa. Kuusistonkodilla on asukkaiden käytössä asiakastietokone. Alakerrassa on kulmaus vaatteiden ja pikku tavaran kierrätykselle.

Tilojen asianmukainen sisustus ja siisteys on järjestetty toimijan puolesta niin, että asiakas voi viettää julkisissa tiloissa aikaa.

Asiakkaiden yksityisyys huomioidaan siten, että työntekijät eivät mene asuntoihin ilman asiakkaan suostumusta, ellei asiakkaan turvallisuus tai terveydentila sitä edellytä.

Kiinteistön huollosta ja ylläpidosta vastaavat Lännen kiinteistöhuolto. Kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta ja peruskorjauksista vastaa kiinteistön omistaja (Y-Säätiö) vuokrasopimuksen ja vastuunjakotaulukon mukaisesti.

3.3.4 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukainen vastuuhenkilö:
Esihenkilö: Riitta Hämylä
puh: 0505348478

Mielen ry:n Tietosuojavastaava

Eija Jokinen, tietosuoja-asioissa häneen saa yhteyden:tietosuojavastaava@mielen.fi

Kuusistonkodilla käsitellään henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain (1050/2018) sekä asiakastietolainsäädännön mukaisesti. Asiakasasiakirjojen eli kaikkien kirjausten ja merkintöjen tulee sisältää asiakkaan palvelun järjestämisen ja toteuttamisen turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä käsittelevät vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat tietoja työtehtäviensä suorittamiseksi. Asiakastietojärjestelmään liittyviä tunnuksia ei jaeta opiskelijoille eikä harjoittelijoille. Tunnukset ovat aina henkilökohtaisia, joten tunnuksia tulee säilyttää huolellisesti.

Tietosuojan toteutumista varmistetaan:

- Navisec-koulutuksilla vuosittain
- tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksilla (päivitetty 24.7.2026) https://mielenry.sharepoint.com/sites/henkilosto/Tietosuoja
- salassapitositoumuksilla
- henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla
- käyttöoikeuksien hallinnalla
- tietoturvallisilla työvälineillä
- Pirhan sosiaalihuollon kirjaamisen ohjeilla

Asukkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat tietonsa ja pyytää virheellisten tietojen korjausta. Tietojen pyytämisestä löytyy tietoa Pirhan julkisilta internet-sivuilta. Näiltä sivuilta löytyy myös oikeat tiedot ja lomakkeet, mikäli asiakas haluaa pyytää asiakirjojaan itselleen tai tehdä korjaus-/oikaisupyynnön johonkin hänestä kirjattuun asiaan:

- Rekisteröidyn oikeudet - pirha.fi
- Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi

3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietolain mukaan, kun yksityinen palvelunantaja toimii palveluntuottajana julkisen sosiaalihuollon palvelunjärjestäjän, kuten hyvinvointialueen lukuun, palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot hyvinvointialueen asiakasrekisteriin. Hyvinvointialueen lukuun tuotetuissa palveluissa syntyvät asiakirjat, jotka kuuluvat hyvinvointialueen rekisteriin, on tallennettava sähköisessä muodossa. Kirjaukset tallennetaan aina Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon ja sosiaalihuollon yhteydessä annettavissa terveydenhuollon palveluissa syntyvät potilastiedot tallennetaan

Kannan potilastietovarantoon. Asiakastietoja kirjataan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan kanssa, hänen näkökulmansa huomioiden. Jokainen työntekijä arvioi kirjatessaan, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Esihenkilö seuraa kirjausten laatua ja tarvittaessa ohjaa henkilöstöä. eOppivassa on maksuton Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi.

Kuusistonkodilla käytetään seuraavia asiakastietojärjestelmiä:

- Hilkka sosiaalihuollon kirjaaminen
- Omni360 terveydenhuollon potilastiedon kirjaaminen

Työntekijöille myönnetään käyttöoikeudet työtehtävien perusteella. Käyttöoikeudet poistetaan välittömästi työsuhteen päättyessä.

Tietojärjestelmien käyttöä tuetaan:

- perehdyttämisellä
- järjestelmätoimittajien koulutuksilla
- sisäisellä ohjauksella

IT-palveluista vastaa Seclan Oy.

Yksikössä on Verisuren ylläpitämä murtohälytysjärjestelmä. Teknologian häiriötilanteissa toimitaan Seclanin antamien ohjeiden mukaisesti. Jos merkittävä poikkeama aiheuttaa riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on siitä tehtävä ilmoitus Lupa- ja valvontavirastolle.

Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä toimintakeskuksen ilmoitustaululla.

3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Kuusistonkodilla noudatetaan THL:n ja Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaan liittyviä ohjeita. Kuusistonkodilla pyritään ennaltaehkäisemään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen tavanomaisin varotoimin mm. hyvän käsihygienian, oikeaoppisen suojainten käytön ja ajantasaisen tiedon avulla.

Tyypilliset infektiot ovat:

- hengitystieinfektiot
- influenssa
- vatsataudit

Tartuntojen leviämistä ehkäistään:

- hyvällä käsihygienialla
- käsidesien käytöllä
- siivouksella
- erillisten viranomaisohjeiden noudattamisella epidemiatilanteissa
- henkilöstön rokotussuojalla

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. Lääkkeitä käsiteltäessä on tärkeää noudattaa hyvää käsihygieniaa. Jos teemme poikkeuksellisesti hoitotoimenpiteitä asiakkaalle, suojaudumme asianmukaisesti tavanomaisia varotoimia noudattaen. Mielen ry ei tarjoa työvaatteita, joten työntekijöiden tulee huolehtia omien vaatteiden huollosta itse. Vaatteet tulisi voida pestä 60 asteessa.

Jos yksikössä epäillään epidemiaa tai on muita hygieniaan tai infektioihin liittyviä kysymyksiä, otetaan yhteyttä Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektioiden torjuntayksikön hygieniahoitajaan: *Riina Rinne, riina.rinne@pirha.fi , puhelin 0504371391*

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

Infektiokausina ja epidemiatilanteissa siivousta tehostetaan kaikissa, myös henkilökunnan tiloissa. Yksikön yhteisten tilojen siivouksesta huolehtii siistijä. *Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämis*tä. Asiakasta ohjataan tarvittaessa oman henkilökohtaisen hygienian huolehtimisesta. Asukkaita tuetaan omien asuntojen siivoukseen ja pyykkihuoltoon. Tilojen siivouksesta ja käytettävistä puhdistusaineista on ohjeistus yksikköjen siivoussuunnitelmissa, nämä löytyvät yksikön siivoustilasta. Kuusistonkodilla on nimetty hygieniayhdyshenkilö Marianna Hyyti, joka mahdollisuuksien mukaan osallistuu Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjunnan koulutuksiin ja tuo yksikköön tietoa esim. päivitetyistä ohjeista.

Kuusistonkodin piha-alueella on jätelajittelupiste, joka mahdollistaa tarkan lajittelun. Pyrimme lajittelemaan jätteet asianmukaisesti (seka-, bio-, pahvi-, paperi-, lasi-, metalli-, muovi-, ongelma- ja elektroniikkajäte, ja särmäjäte) yhteisissä tiloissa sijaitseviin keräysastioihin ennen ulkona oleviin jäteastioihin tai muihin keräyspaikkoihin vientiä.

3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa. Asiakkaita tuetaan lääkehoidossa, jolloin he ovat Kuusistonkodin yhteisesti sovitussa lääkeseurannassa.

Kuusistonkodin vuodelle 2026 päivitetyn lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä, lääkehoidon asianmukaisuudesta ja arjen seurannasta vastaa yksikön esihenkilö Riitta Hämylä, yhdessä henkilökunnan ja ostopalvelulääkäri Heidi Niittymäen kanssa.

Asiakkaita tuetaan lääkehoidossa yksilöllisen tarpeen mukaan.

Lääkehoidon turvallisuutta varmistetaan:

- lääkeluvilla
- lääkehoidon näytöillä
- lääkehoitokoulutuksilla
- säännöllisellä seurannalla
- poikkeamien raportoinnilla

Lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein tai tarvittaessa. Hyväksyttäviä lupia ovat ProEdun verkkokoulutustentit sekä Love.

Lääkehoidon toteutumista seurataan päivittäisessä työssä, asiakaskohtaisissa arvioinneissa sekä poikkeamaraporttien avulla.

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa käytössä. Asukkailla on henkilökohtaiset lääkkeet, joita säilytetään sovitusti joko Kuusistonkodin toimintakeskuksen lukituissa tiloissa hlökohtaisissa laatikoissa tai asukas huolehtii itse säilytyksestä.

3.3.8 Lääkinnälliset laitteet

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö

Esihenkilö Riitta Hämylä
050 5348478

Laitteista vastaava henkilö: Riitta Hämylä 050 5348478

Yksikössä käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ovat:

- verenpainemittari
- kuumemittari
- promillemittari
- ensiapuvälineistö

Laitteiden käyttöön osallistuvilla työntekijöillä on riittävä koulutus sekä perehdytys.

Laitteiden huollosta, kunnossapidosta ja käyttökelpoisuudesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

Mahdolliset vaaratilanteet ilmoitetaan viivytyksettä:

- esihenkilölle
- valmistajalle tarvittaessa
- Lupa- ja valvontavirastolle/Fimealle voimassa olevien ohjeiden mukaisesti

Taulukko 3. Turvallisuutta ja laatua koskevat riskit

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkepoikkeama	Kohtalainen	Lääkeluvat, kaksoistarkistukset, poikkeamien käsittely ja seuranta
Asiakkaan voinnin heikkeneminen	Kohtalainen	Toipumisorientaatioon perustuva yksilöllinen tuki ja verkostoyhteistyö, ennakoiva työote, henkilöstön täydennyskoulutus ja Verisuren turvajärjestelmät
Uhka- tai väkivaltatilanne	Kohtalainen	Ohjeistus, koulutus, hälytysjärjestelmä
Tietoturvaloukkaus	Vähäinen	Tietosuojakoulutukset, käyttöoikeuksien hallinta
Infektioepidemia	Kohtalainen	Hygieniaohjeet, etäkäynnit, viranomaisohjeiden noudattaminen, ajantasainen siivous- ja jätehuoltosuunnitelma sekä henkilöstön rokotussuoja (Tartuntatautilaki 48 §).
Lääkinnällisen laitteen toimintahäiriö tai väärinkäyttö	Vähäinen	Ajantasainen laiterekisteri, laitevalmistajan huolto-ohjeiden noudattaminen, henkilöstön perehdytys (STM 2024:3 / Fimea 1/2023), viallisen laitteen välitön käyttökielto .

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö on keskeinen tekijä laadukkaan ja turvallisen palvelun toteuttamisessa. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan palvelusopimukset, asiakkaiden toimintakyky sekä palvelutarve. Yksikön esihenkilö seuraa henkilöstöresursseja ja asiakasrakennetta. Henkilöstön riittävyys ja palvelutarpeeseen vastaaminen varmistetaan ennakoidulla työvuorosuunnittelulla. Henkilöstöresurssien riittävyyttä arvioidaan suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen, toimintakykyyn ja palvelusopimuksen vaatimuksiin

Äkillisissä poissaoloissa siirrytään sisäisiin sijaismalleihin ja työtehtävien priorisointiin siten, että asukkaiden välttämätön hoiva, lääkehoito ja turvallisuus taataan poikkeuksetta.

Kuusistonkodin henkilöstö:

- Esihenkilö, sairaanhoitaja, 1 henkilö
- Sosionomi (AMK), lähihoitaja 1 henkilö

- Geronomi (AMK), diakoni 1 henkilö
- Ohjaajat
    - 4 lähihoitajaa
- Keittiötyöntyöntekijät 3 henkilöä

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan vuosilomien, sairauspoissaolojen ja muiden poissaolojen aikana. Ammattioikeudet tarkistetaan Terhikki- ja Suosikki-rekistereistä ennen työsuhteen alkamista ja lääkehoitolupien uusimisen yhteydessä. Tilapäisesti toimivien opiskelijoiden opintosuoritukset tarkistetaan oppilaitoksen opintosuoritusotteesta, ja heille nimetään aina kokenut ohjaaja jatkuvaa ohjausta sekä valvontaa varten.

Henkilöstön asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja suomen kielen taito varmistetaan rekrytointivaiheessa sekä edellyttämällä tehtäväkohtaisia pätevyyksiä (kuten lääkeluvat, ensiapukoulutus).

Uusilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote. (Asukkaina yli 65-vuotiaita.)

Perehdyttäminen

Uusien työntekijöiden perehdytys toteutetaan yksikön perehdytyskansion mukaisesti. Perehdytyksessä käydään läpi:

- Yhdistyksen toiminta-ajatus ja arvot
- Tietosuoja ja tietoturva
- Asiakasturvallisuus
- Riskienhallinta
- Lääkehoito
- Kirjaamiskäytännöt
- Muut turvallisuusohjeet

Täydennyskoulutus

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti:

- Lääkehoidon koulutuksiin
- Ensiapukoulutuksiin
- Tietosuojakoulutuksiin
- Mielen ry:n yhteisiin koulutusiltapäiviin
- Työnohjaukseen

Henkilöstön osaamista arvioidaan kehityskeskusteluissa, työnohjauksessa sekä päivittäisessä työssä. Arvioimme koulutustarpeita säännöllisesti. Kuusistonkodilla on oma koulutussuunnitelma.

Työhyvinvointi

Työhyvinvointia tuetaan:

- Työterveyshuollolla
- Työnohjauksella
- Kehityskeskusteluilla
- Huolikeskusteluilla
- Yhteisillä koulutuksilla

Taulukko 4. Henkilöstöön liittyvät riskit

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuus	Kohtalainen	Sijaisten käyttö, rekrytointivalmius, joustava työvuorosuunnittelu ja kriittisten toimien priorisointi (välitön hoiva, lääkehoito ja turvallisuus), oppilaitosyhteistyö sekä Mielen ry:n työantajamielikuvan ylläpito
Työkuormituksen kasvu	Kohtalainen	Työnohjaus, työterveyshuolto
Osaamispuutteet	Vähäinen	Perehdytys systemaattisesti ja koulutus. Ammattioikeuksien tarkistus ennen työsuhdetta, lääkelupien hallinta ja uusiminen
Pitkät sairauspoissaolot	Kohtalainen	Varhaisen tuen malli, työhyvinvoinnin ylläpito arjessa, sijaisten hankinta.
Turvallisuusosaamisen puutteet	Vähäinen	Säännölliset koulutukset
Henkilöstön ylikuormittuminen ja työuupumus	Kohtalainen	Työturvallisuuslain (738/2002) mukainen vaarojen arviointi, varhaisen tuen malli, työkykyjohtaminen, ergonomian tuki, työnohjaus ja säännöllinen palautteenkeruu.

Rikosrekisteriote

Noudatamme rekrytoinneissamme sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) velvoitteita. Pyydämme rikosrekisteriotteen nähtäväksi kaikilta uusilta työntekijöiltä, joiden työsuhde kestää vähintään kolme (3) kuukautta.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistavista suunnitelmista, periaatteista ja ohjeista vastaa:

Kuusistonkodin Esihenkilö, 050 5348478

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaat osallistuvat palvelujensa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kuntoutumissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä ja verkostonsa kanssa. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan keskustelujen, havainnoinnin, GAS-arvioinnin sekä verkostotyöskentelyn avulla.

Itsemääräämisoikeus

Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen. Kuusistonkodilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan huomioimalla asiakkaan omat toiveet, näkemykset, voimavarat ja tavoitteet palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkaan kanssa sovitaan tapaamisista ja niiden sisällöstä, ja asiakas osallistuu itseään koskevien tavoitteiden ja suunnitelmien laatimiseen sekä niiden arviointiin. Asiakasta tuetaan tekemään omia valintoja ja päätöksiä, sekä vahvistetaan syy-seuraussuhteen ymmärrystä. Työntekijän tehtävänä on tukea ja ohjata asiakasta, ei tehdä asioita hänen puolestaan silloin, kun asiakas pystyy toimimaan itse.

Yksikössä ei käytetä asiakkaisiin kohdistuvia rajoitustoimenpiteitä. Palvelu perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen, osallisuuteen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Mahdollisissa turvallisuutta vaarantavissa tilanteissa toimitaan yhteistyössä terveydenhuollon päivystyksen, psykiatristen palveluiden, hätäkeskuksen tai muiden viranomaisten kanssa voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista arvioidaan säännöllisesti kuntoutumissuunnitelmien päivitysten, asiakaspalautteiden, yhteisökokousten sekä omavalvonnan seurannan yhteydessä.

Asiakkaalla on oikeus

- Tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset
- Osallistua palvelunsa suunnitteluun
- Päättää yhteydenpidosta omaisiin
- Päättää omien tietojensa luovuttamisesta

Asuntoihin ei mennä ilman asiakkaan lupaa, ellei asiakkaan turvallisuus tai terveydentila sitä edellytä.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan:

- Yhdenvertaisesti

- Syrjimättömästi
- Ihmisarvoa kunnioittaen
- Yksityisyyttä suojaten

Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Palvelut tarjotaan suomeksi, ja tarvittaessa käytetään tulkkauspalveluita. Asukkaalle kerrotaan hänen palveluihinsa liittyvistä asioista selkeästi, ja hänet otetaan mukaan päätöksentekoon.

Asiakasosallisuus

Asiakkaat osallistuvat toiminnan kehittämiseen:

- Viikoittaisissa yhteisökokouksissa
- Kuukausittaisissa asukaskokouksissa
- Palautekyselyissä ja mahdollisuudessa jatkuvaan nimettömään palautteen antoon
- Mielen ry:n koko yhdistyksen Ideariihi-toiminnassa

Alueen sosiaaliasiavastaava

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) sosiaaliasiavastaava neuvoo ja avustaa asukkaita ja heidän läheisiään sosiaalihuollon asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja kohteluun liittyvissä kysymyksissä sekä avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä (Yhteystiedot: Pirhan sosiaaliasiavastaava, puh. 03 384 5700, sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi).

Alueen potilasasiavastaava

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä, potilasvahinkoasiain selvittelyssä sekä muistutuksen laatimisessa (Yhteystiedot: Pirhan potilasasiavastaava, puh. 03 384 5700, sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi).

Kuluttajaneuvonta

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttajaneuvonta tarjoaa maksutonta neuvontaa ja sovitteluapua kuluttajan ja palveluntuottajan välisissä sopimus- ja maksuriidoissa esimerkiksi silloin, kun palvelu tuotetaan palvelusetelillä tai asukas on itse maksava asiakas (Yhteystiedot: KKV Kuluttajaneuvonta, puh. 029 553 6601, kkv.fi/kuluttajaneuvonta).

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (23 § ja 24 §) mukaisesti sosiaalihuollon laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus:

- sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle
- sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö ja määräaika

Muistutusten vastaanottamisesta, selvittämisestä ja käsittelystä vastaa yksikön esihenkilö riitta.hamyla@mielen.fi. Kirjallisesti tehtyyn muistutukseen annetaan asianmukainen ja perusteltu vastine viipymättä, viimeistään 1 kuukauden (4 viikon) kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Muistutus

Muistutus toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Jos asukas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asukkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asukkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

Muistutuksen vastaanottaja: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere
sähköposti: kirjaamo@pirha.fi

Muistutuksen vastaanottajana Mielen ry:ssä toiminnanjohtaja Virpi Kokko.

Taulukko 5. Asiakkaan oikeuksiin liittyvät riskit

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kaltoinkohtelu	Vähäinen	Perehdytys ja välitön puuttuminen, toipumisorientaatiomallin noudattaminen.
Osallisuuden heikkeneminen	Vähäinen	Asukaskokoukset ja palaute, asiakkaan osallistuminen kuntoutuksen suunnitteluun, toipumisorientaatiomallin noudattaminen
Puutteellinen tiedonsaanti omista oikeuksista, palautekanavista ja muistutusoikeudesta	Vähäinen	Kirjallisen tulo- ja perehdytysmateriaalin antaminen asiakkuuden alkaessa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien ja kuluttaja-asiamiehen yhteystietojen sekä muistutusohjeiden pitäminen selkeästi nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Säännölliset asukaskyselyt ja palautelaatikko.

Asukkaiden välinen syrjintä yhteisötiloissa ja päivätoiminnassa	Vähäinen	Mielen ry:n syrjinnän nollatoleranssi, turvallisemman tilan periaatteet ja säännölliset yhteisökokoukset. Henkilöstön varhainen puuttuminen ristiriitoihin sekä tasapuolisen ja kunnioittavan kohtelun valvonta arjessa.
Digitaalinen syrjäytyminen tai esteet etäpalveluihin osallistumisessa (digitaalinen yhdenvertaisuus)	Vähäinen	Henkilöstön antama yksilöllinen digituki ja opastus laitteiden käytössä. Tietoturvallisten laitteiden ja rauhallisten etäasiointitilojen tarjoaminen yksikössä sekä lähipalveluvaihtoehdon takaaminen aina tarvittaessa.
Yksityisyyden suojan vaarantuminen yhteisöllisen asumisen arjessa	Vähäinen	Asukkaiden asuntojen omat lukitukset ja lukittavat säilytystilat. Asiakastietojen käsittely vain eriytetyissä toimistotiloissa tietoturvallisesti. Henkilöstön salassapitovelvollisuuden kertaaminen ja lakisääteinen tietosuojakoulutus.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan epäkohdista, asiakasturvallisuuden vaarantumisesta tai lainvastaisesta toiminnasta.

Ilmoitukset tehdään:

- esihenkilölle
- toiminnanjohtajalle
- tarvittaessa valvontaviranomaiselle

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Jos yksikön tai sen alihankkijan toiminnassa havaitaan olennainen epäkohta, puute tai asiakasturvallisuutta vaarantava uhka, jota ei saada välittömästi korjattua omavalvonnan keinoin, yksikön esihenkilö tekee viipymättä lakisääteisen ilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueelle sekä valvontaviranomaiselle

Ilmoitusvelvollisuus ja sen käytännön menettelyt käydään läpi jokaisen uuden työntekijän perehdytyksessä. Asiaa pidetään yllä säännöllisesti tiimipalavereissa, kehittämispäivissä sekä Mielen ry:n sisäisissä koulutuksissa. Toimintaohjeet löytyvät aina ajantasaisina Mielen ry:n Intranetistä ja yksikön kansiosta.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä esihenkilölle tai muulle vastuuhenkilölle, jos he havaitsevat asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan, sen ilmeisen uhan tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen voi tehdä matalalla kynnyksellä suoraan esihenkilölle. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa mitään negatiivisia vastatoimia.

Epäkohtiin puuttuminen ja korjaavat toimenpiteet

Havaittuihin puutteisiin reagoidaan välittömästi. Yksikön esihenkilö käynnistää korjaavat toimet (esim. resurssoinnin muutos, ohjeistuksen tarkistaminen tai lisäkoulutus) viipymättä ilmoituksen saatuaan. Toimenpiteiden toteutumiselle asetetaan vastuuhenkilö ja takaraja, ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraavassa omavalvontakatselmuksessa.

Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettelyt

Yksikössä on käytössä lomakkeet, johon henkilöstö kirjaa kaikki läheltä piti -tilanteet, vaaratapahtumat ja epäkohdat. Asukkaille, omaisille ja läheisille annetaan mahdollisuus antaa palautetta ja tehdä vaaratapahtumailmoitus kirjallisella lomakkeella, asukaskokouksissa tai suoraan henkilöstölle/esihenkilölle. Palaute voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti henkilökunnalle, esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle.

Käsittelyn ja oppimisen prosessi

Kaikki annetut epäkohtailmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksikön esihenkilön johdolla ja käydään läpi tiimin kesken syyllistämättömässä ilmapiirissä. Prosessissa analysoidaan tapahtuneen syyt, arvioidaan uusiutumisriski, päätetään korjaavista toimista ja päivitetään tarvittaessa yksikön toimintaohjeita tai riskienarviointia samankaltaisten tapauksien ehkäisemiseksi jatkossa.

Haittatapahtumista laaditaan kirjallinen raportti.

Käytössä ovat mm.:

- tietoturvaloukkaus -lomake
- poikkeama -lomake

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle, työntekijälle tai sivulliselle vakavan haitan, loukkaantumisen, terveyden

vaarantumisen tai kuoleman. Vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi vakavat lääkehoitopoikkeamat, väkivaltatilanteet, itsemurhayritykset, vakavat tietoturvaloukkaukset, tulipalot tai muut merkittävät turvallisuuspoikkeamat. Vakavan vaaratapahtuman ilmetessä työntekijän ensisijainen tehtävä on huolehtia asiakkaiden, henkilöstön ja muiden paikalla olevien turvallisuudesta sekä järjestää tarvittava ensiapu tai kiireellinen hoito. Tarvittaessa hälytetään apua numerosta 112. Tapahtumasta ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle tai hänen sijaiselleen. Tapahtuma kirjataan viivytyksettä asianmukaiselle poikkeama- tai vaaratapahtumalomakkeelle sekä asiakastietojärjestelmään tarpeellisilta osin.

Vakavan vaaratapahtuman käsittelyyn kuuluu:

- tapahtuman välitön dokumentointi

Tilanteeseen liittyvien tietojen ja tapahtumakulun selvittäminen

- asianosaisten kuuleminen
- juurisyiden arviointi
- välittömien korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen
- mahdollisten lisäriskien poistaminen
- tarvittavat viranomaisilmoitukset
- asiakkaan, omaisten ja yhteistyötahojen informointi tilanteen edellyttämällä tavalla

Tutkinnan tavoitteena on selvittää tapahtuman taustalla olevat syyt ja järjestelmätekijät sekä estää vastaavien tilanteiden toistuminen. Tarkoituksena ei ole etsiä syyllisiä vaan oppia tapahtumasta ja kehittää toimintaa turvallisemmaksi. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään henkilöstön kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa järjestetään erillinen purkukeskustelu (debriefing) sekä työterveyshuollon tuki tilanteeseen osallistuneille työntekijöille. Myös asiakkaiden tuen tarve arvioidaan tapahtuman jälkeen. Tutkinnan perusteella laaditaan tarvittaessa kehittämis- ja korjaussuunnitelma, jossa määritellään:

- tarvittavat toimenpiteet
- vastuuhenkilöt
- aikataulu
- seuranta

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstöpalavereissa, omavalvonnan seurannan yhteydessä sekä riskienhallinnan arvioinneissa. Tavoitteena on vahvistaa asiakas- ja työturvallisuutta sekä ehkäistä vastaavien vaaratapahtumien uusiutuminen. Vakavista vaaratapahtumista tulee lähettää tieto kirjaamo@pirha.fi. Otsikkona tulee olla: Valvontalaki 29 §, epäkohtailmoitus, vakava vaaratapahtuma sekä yksikön tiedot. Vakavista vaaratapahtumista ja asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavista epäkohdista tehdään ilmoitus voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti hyvinvointialueelle sekä tarvittaessa valvontaviranomaiselle.

Toteutettujen korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuus arvioidaan määräajassa sen varmistamiseksi, että vastaavan tapahtuman uusiutumisriski on pienentynyt.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten hyödyntäminen

Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä epäkohtailmoituksia seurataan, käsitellään ja analysoidaan säännöllisesti yksikön tiimipalavereissa, henkilöstökokouksissa ja kehittämispäivissä. Ilmoitusten perusteella tunnistetut riskit, poikkeamat ja kehittämistarpeet arvioidaan viivytyksettä, ja niiden pohjalta toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tarvittaessa päivitetään toimintaohjeita, työmenetelmiä, perehdytystä sekä riskienhallinnan käytäntöjä palvelun laadun, turvallisuuden ja asiakasturvallisuuden jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Muistutusten käsittely

Muistutuksista saadut tiedot käsitellään huolellisesti esihenkilön johdolla. Tavoitteena on tunnistaa tapahtumaan johtaneet syyt, arvioida toiminnan kehittämistarpeet sekä ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen. Havaitut puutteet korjataan viivytyksettä, ja käsittelystä saadut opit huomioidaan toimintaohjeissa, henkilöstön perehdytyksessä sekä omavalvonnan kehittämisessä.

Palautekanavista tiedottaminen henkilöstölle

Henkilöstön tietoisuus käytössä olevista ilmoitus- ja palautekanavista varmistetaan osana perehdytystä, säännöllistä henkilöstöviestintää sekä täydennyskoulutusta. Ajantasaiset ohjeet epäkohtien ilmoittamisesta, palautteen antamisesta ja poikkeamatilanteiden käsittelystä ovat henkilöstön saatavilla organisaation intranetissä ja yksikön yhteisissä sähköisissä kansioissa.

Säännöllisen palautteen ja reklamaatioiden hyödyntäminen

Asukkailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta ja muilta sidosryhmiltä saatua palautetta kerätään säännöllisesti ja käsitellään suunnitelmallisesti. Myös reklamaatiot, asukaskokouksissa esille nousseet asiat sekä muut kehittämisehdotukset huomioidaan toiminnan arvioinnissa. Palautteiden perusteella toteutetaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä, seurataan niiden vaikutuksia ja arvioidaan palvelun laatutavoitteiden toteutumista.

Valvontaviranomaisten ohjauksen ja päätösten huomioiminen

Valvontaviranomaisten sekä hyvinvointialueen antamat ohjaukset, tarkastushavainnot, tarkastuskertomukset ja päätökset käsitellään viivytyksettä yksikössä. Havaitut kehittämiskohteet kirjataan osaksi omavalvonnan seurantaa, ja niiden perusteella laaditaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt sekä toteutusaikataulut. Toimenpiteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan osana yksikön jatkuvaa omavalvontaa.

Palautetta kerätään:

- asiakkailta vuosittain
- läheisiltä
- yhteistyökumppaneilta
- henkilöstöltä

Palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa, yhteisökokouksissa, johtoryhmässä ja hallituksessa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimien tavoitteena on parantaa:

- turvallisuutta
- asiakasosallisuutta
- henkilöstön osaamista
- palvelun laatua

Palveluyksikön kehittämistoimenpiteet

Tunnistettujen riskien ja puutteiden perusteella palveluyksikössä on ryhdytty ja ryhdytään konkreettisiin kehittämistoimenpiteisiin, kuten toimintaohjeiden päivittämiseen, täydennyskoulutusten järjestämiseen, perehdytysprosessien tehostamiseen sekä kirjaamiskäytäntöjen selkeyttämiseen.

Kehittämistoimenpiteiden vaikutus laatuun ja turvallisuuteen

Edellä mainittujen kehittämistoimenpiteiden arvioidaan parantavan toiminnan laatua ja turvallisuutta. Kun ohjeet ovat ajan tasalla, henkilöstö osaavaa ja prosessit läpinäkyviä, riskit vähenevät ja asukkaiden turvallisuus sekä oikeusturva toteutuvat vahvemmin arjessa.

Kehittämistoimien kirjaaminen

Kehittämistoimet, sovitut korjaavat toimenpiteet ja laatuun liittyvät tavoitteet kirjataan järjestelmällisesti yksikön omavalvontasuunnitelmaan, jotta niitä voidaan seurata avoimesti.

Vastuut ja aikataulutus

Jokaiselle kehittämistoimenpiteelle nimetään selkeä vastuuhenkilö (pääsääntöisesti yksikön esihlö tai nimetty vastuuhoitaja) sekä täsmällinen toteutusaikataulu. Toimenpiteiden etenemistä ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti kuukausittaisissa tiimipalavereissa sekä omavalvontakatselmuksissa.

Taulukko 6. Kehittämistoimenpiteet

Kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Asiakasosallisuuden vahvistaminen	2026	Työryhmä, asukkaat	Yhteisökokoukset
Toipumisorientaation vahvistaminen	2026	Henkilöstö	Asiakaspalaute
Kirjaamisen kehittäminen	2026	Työryhmä	Auditoinnit
Turvallisemman tilan arviointi	2026	Työryhmä	Kyselyt

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Mielen ry Kuusistonkodin omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan 4 kk välein joka vuoden touko-, syys- ja tammikuussa tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan seurannassa havaitut poikkeamat, kehittämistarpeet, korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt, toteutusaikataulut sekä vaikuttavuuden arviointi dokumentoidaan. Toteutuneiden toimenpiteiden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan osana jatkuvaa omavalvontaa.

Suunnitelmaa käsitellään asukaskokouksissa, henkilökuntapalavereissa ja kehittämispäivissä. Omavalvontasuunnitelmassa on mukana seuranta, johon kirjataan neljän kuukauden aikana tapahtuneita asioista; osallisuudesta, asiakastyytyväisyydestä, mahdollisista laatupoikkeamista, henkilöstönäkökulmasta sekä muista mahdollisista asioista. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Mielen ry:n Internet-sivuilla ja osoitteessa Niemitie 9 toimintakeskuksen ilmoitustaululla, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua seurataan:

- asiakaspalautteilla
- yhteisökokouksilla
- GAS-mittareilla
- kuntoutumissuunnitelmilla
- poikkeamaraporteilla
- henkilöstöpalavereilla

Riskienhallintaa seurataan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa.

Tulokset käsitellään:

- henkilöstöpalavereissa
- johtoryhmässä
- hallituksessa
- asiakaskokouksissa

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Esihenkilö vastaa kehittämistoimien seurannasta.

Seurantaraportissa arvioidaan:

- asiakasosallisuus
- asiakastyytyväisyys
- laatupoikkeamat
- turvallisuuspoikkeamat
- henkilöstön hyvinvointi
- toteutetut kehittämistoimenpiteet

Seurannan tulokset julkaistaan:

- Kuusistonkodin ilmoitustaululla
- Mielen ry:n verkkosivuilla