

**OMAVALVONTASUUNNITELMA
KALLIOKOTI**

Mielle ry

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja		
Mielle ry Pitkäkatu 28-30 65100 Vaasa @miellery.fi www.miellery.fi		
Y-tunnus		
0772632-2		
Hyvinvointialue ja sijaintikunta		
Pohjanmaan hyvinvointialue Vaasa		
Toimintayksikön nimi		
Kalliokoti		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan		
Mielenterveyskuntoutujat, työikäisten palvelut Tuettu asuminen, Arvi-palvelu		
Asiakaspaikat		
Asiakkaiden vuosimäärä max 37		
Toimintayksikön osoite	Puhelin	s-posti
Tiilitehtaankatu 47 L 2 65100 Vaasa	050 331 0395	kalliokoti@miellery.fi
Toimintalupatiedot		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 01.06.1989 Tuettu asuminen, mielenterveyskuntoutujat Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 01.06.1989		
Toimintayksikön esihenkilö	Puhelin	s-posti
Tiina Tommer	050 331 0395	tiina.tommer@miellery.fi
Ostopalvelujen tuottajat:		
Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmä (Fastroi), Fastroilla on käytössä ISO27001 sertifikaatti. Tietoturva ja tietosuojan omavalvonta-suunnitelma.		

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma-
valvonnan suunnitteluun ja päivittämiseen osallistuvat Kalliokodin henkilökunta, Kalliokodin vastaava ohjaaja Tiina Tommer sekä Mielle ry:n palvelujohtaja Tiina Perälä.

Oma- valvontasuunnitelman seuranta

Vastaava ohjaaja vastaa yhdessä palvelujohtajan sekä henkilökunnan kanssa oma-
valvontasuunnitelman säännöllisestä päivittämisestä. Päivittäminen tapahtuu vähintään kerran
vuodessa tai tarvittaessa useammin. Suunnitelman eri osa-alueiden päivitys voidaan jakaa
myös vastuualueina henkilökunnan kesken.

Mielle ry:n yksiköt laativat syksyisin seuraavan vuoden toimintasuunnitelman, johon päi-
vitetään yksikön tulevan vuoden tavoitteet, toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja tar-
vittaessa myös arvot. Toimintasuunnitelmassa huomioidaan oma-
valvonnan muutokset sekä kehittämiskohteet.

Oma- valvontasuunnitelman julkisuus

Kalliokodin oma-
valvontasuunnitelma on näkyvillä asiakkaille, omaisille sekä muille oma-
valvonnasta kiinnostuneille Kalliokodin toimistolla, Tiilitehtaankatu 47, L 2. Sähköisenä
versiona Kalliokodin intrassa työntekijöille. Julkisenä nähtävillä Mielle ry:n kotisivuilla
www.miellery.fi/kalliokoti/

Oma-
valvontasuunnitelma Laadittu pvm.20.4.2023 Tarkistettu pvm.17.8.2023

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kalliokoti tarjoaa mielenterveyskuntoutujille tuetun asumisen palvelua kolmella eri ta-
valla: tuettu asuminen Mielle ry:n asiakkaalle vuokraamaan asuntoon, tuettu asuminen
asiakkaan omaan asuntoon sekä Arvi -palvelua eli intensiivinen arvioiva asuminen asiak-
kaan omaan kotiin. Tuetun asumisen toiminta-ajatus on sama riippumatta siitä missä asun-
nossa asukas asuu. Arvi -palvelun toiminta-ajatus kirjataan erikseen, jotta intensiivisen
palvelun erityispiirteet tulevat esille.

Toiminta-ajatus Kalliokoti tuettu asuminen

Kalliokoti tarjoaa tavoitteellista tuettua asumista ja kuntoutusta täysi-ikäisille mielenter-
veyskuntoutujille tavallisissa asunnoissa palveluiden lähellä Vaasan keskustan tuntumassa.
Asiakkaalla on mahdollisuus yksikössä vahvaan tukeen yksilöllisesti ja joustavasti.

Jokaiselle asiakkaalla on mahdollisuus hänen omien toiveidensa mukaiseen asumiseen ja palveluun, mikä tukee asiakkaan omatoimista sekä omien vahvuuksien mukaista suoriutumista ja hyvinvointia.

Tehtävänä on tarjota asiakkaalle mahdollisuus toipumiseen ja mielekkääseen elämään tämän omien lähtökohtiensa mukaan. Tarkoituksena on, että asiakas oppii arjenhallinnallisia taitoja sekä löytää henkilökunnan tuella voimavaroja selviytyä itsenäisesti arjessa. Mielekäs talon ulkopuolinen toiminta, osallisuus sekä asiakkaan sosiaalisen verkoston löytäminen arjen tueksi on toiminnassa tärkeää syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Asiakas saa yksilöllistä ja joustavaa ohjausta, tukea sekä neuvontaa, mikä lisää hänen kykyään selviytyä arkielämän haasteista. Asiakas integroituu yhteiskuntaan toivomallaan tavalla, löytämällä erilaisia yhteisöjä kodin ulkopuolelta ja muita toimijoita toipumisensa tueksi. Asiakas saa kuntoutumisensa tueksi moniammatillisen tiimin, mikä lisää asiakkaan saaman palvelun monipuolisuutta ja laatua.

Toiminta-ajatus ja periaatteet intensiivinen arvioiva asuminen, Arvi -palvelu

Lyhytaikainen intensiivinen arvioiva asuminen on tarkoitettu täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat omassa kodissaan tapahtuvaa lyhytaikaista intensiivistä kuntoutusta ja toimintakyvyn arviointia. Palvelua voi hyödyntää myös asiakkaalle sopivan tukipalvelun löytymiseksi tai intervallityyppisesti tukitoimena asumisen ja tilanteen tasapainottamiseksi tavoitteen mukaan. Palvelu on määräaikainen, 1-6kk.

Palvelu järjestetään asiakkaalle esimerkiksi osastohoidon jälkeen kotiutuessa ja /tai sosiaalityöntekijän toimesta palveluntarpeenarvioinnin jälkeen. Palvelun tavoitteena on asiakkaan kokonaistilanteen edistäminen. Asiakkaalle pyritään löytämään tarkoituksenmukainen tuen ja asumisen muoto tukemaan häntä mahdollisimman itsenäiseen elämään sekä vahvistaa tämän toimintakykyä ja voimavaroja.

Palvelu toteutetaan intensiivisesti yhteistyössä asiakkaan, yksikön henkilökunnan sekä tarpeenmukaisen palveluverkoston kanssa. Asiakas saa tuekseen moniammatillisen tiimin. Asiakas saa tarvitsemansa tuen ja avun tilanteensa tasapainottamiseksi, uutta näkökulmaa tilanteeseensa sekä tarvittaessa sopivia tukipalveluita tuekseen. Arvi-palvelussa laaditaan alku- väli ja loppuarvioinnit arviointijakson aikana yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelussa toteutetaan Toipumisorientaation periaatteita, jotka ovat voimavarakeskeisyys, asiakkaan osallisuus, päätäntävalta, toivo ja kohtaaminen sosiaalihuollon eettisiä periaatteita noudattaen. Tavoitteena on tukea asiakasta rakentamaan ja ylläpitämään merkityksellistä elämää huolimatta samanaikaisesta mielenterveyden häiriöstä.

Asiakkaan tilanteesta saadaan tavoitteellisen toiminnan kautta luotettavaa ja arvoitua tietoa myös palvelun tilaajalle, minkä avulla voidaan ennaltaehkäistä epätarkoituksenmukaisia sijoittamisia sekä mahdollisia sairaalahoitajaksoja. Arviointijakson lopulla laaditaan suunnitelma ja päätetään tarvittaessa asiakkaan asumisen tuesta jatkossa sekä muista tarvittavista toimenpiteistä yhteistyössä tilaajan kanssa.

Toimintaperiaatteet ja arvot

Mielle ry:n kaiken toiminnan viitekehyksenä on Toipumisorientaatio

Toipumisorientaatio on voimavarakeskeinen kuntoutusfilosofia, jonka perusajatuksena on, että asiakas voi elää merkityksellistä elämää sairaudestaan huolimatta. Siinä painottuvat kuntoutujan oma päätäntävalta, osallisuus, toimijuus, toivon ylläpitäminen sekä kohtaaminen. Tavoitteena on tukea asiakasta rakentamaan ja ylläpitämään merkityksellistä elämää huolimatta samanaikaisesta mielenterveyden häiriöstä. Asiakas on vahvasti osallinen oman elämänsä suunnittelussa ja uskomme, että jokainen on oman elämänsä ja kuntoutumisensa paras asiantuntija. Henkilökunnan roolina on antaa tukea ja kulkea asiakkaan rinnalla. Motivaatio toipumiseen löytyy kuntoutujan omista tavoitteista ja mielenkiinnon kohteista sekä onnistumisen kokemuksista.

Kalliokodin arvot pohjautuvat Mielle ry:n yhteisiin arvoihin, joita ovat:

Inhimillisyys;

- Kohtaamme ihmisen ihmisenä, yksilönä ilman diagnooseja ja ennakkoasenteita. Meillä saat olla oma itsesi, olit sitten asiakas tai työntekijä.
- Kaikki tekevät joskus virheitä, niihin ei tarvitse jäädä kiinni. Tuemme toinen toisiamme ja muistamme armollisuuden myös itseämme kohtaan.

Oikeudenmukaisuus;

- Meillä on kaikille yhteiset pelisäännöt. Se on paitsi reilua, mutta luo myös turvallisuutta ja keskinäistä luottamusta.
- Kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti ja rakennamme yhtäläiset mahdollisuudet osallisuuteen.

Osallisuus;

- Osallisuus on kuulumista johonkin, yhteisöllisyyttä. Nähdyksi ja kuulluksi tulemista. Sitä, että jokaisen toiminnalla ja äänellä on merkitys. Osallisuus toteutuu niin toiminnan suunnittelussa kuin järjestämisessä sekä ohjaamisessa.
- Asiakkaamme ovat mukana heitä itseään ja koko yhteisöä koskevassa päätöksenteossa.
- Työyhteisössä huomioidaan kunkin omat vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet, ja työntekijöillämme on mahdollisuus vaikuttaa omaan työnkuvaan.

Luotettavuus;

- Se tehdään, mitä luvataan. Kaiken asiakastyön perusta on keskinäinen luottamusuhde ohjaajien ja asiakkaiden välillä.

- Työyhteisössämme voimme luottaa työkavereiden ammatilliseen osaamiseen ja ammattietiikkaan.

Kekseliäisyys;

- Avoin kehittämiskulttuuri ja luovien ratkaisujen ideoiminen on meille luonteva toimintatapa. Se on myös kehittymisen edellytys.
- Uuden luominen vahvistaa yksilöä ja yhteisöä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Mielle ry:n kaiken toiminnan sekä riskien tunnistamisen ja hallinnan taustalla on yli kolmenkymmenen vuoden kokemus mielenterveyspalveluiden järjestämisestä asiakkaiden tarpeita kuunnellen sekä näkemys laadukkaiden mielenterveyspalveluiden kehittämisestä. Mielle ry:n toimintaa ohjaavat arvot ja sosiaalialan eettiset periaatteet sekä asiakkaidemme erityistarpeet toimintaa suunniteltaessa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kalliokodin toiminnan tarkoitus on mahdollistaa kaikille asiakkaille hyvinvointia lisäävä, turvallinen sekä päihteetön asuminen. Riskienhallinta yksikössä perustuu kattavaan omavalvontaan, sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita noudattavaan ammattitaitoisen henkilökuntaan, työntekijöiden osaamiseen ja perehdytykseen, turvallisiin asukasasuntoihin sekä toimitiloihin, toiminnan suunnitteluun ja arviointiin sekä Mielle ry:n yhdessä Kalliokodin kanssa laatimiin turvallisuutta ja riskienhallintaa korostaviin toimintaohjeisiin ja suunnitelmiin. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan työnjako

Kalliokodin vastaavan ohjaajan sekä Mielle ry:n hallinnon tehtävänä on omavalvonnan ohjeistaminen ja järjestäminen siten, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa yksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista. Työyhteisössä on tehty riskien kartoitus ja arviointi, jonka perusteella on laadittu Kalliokodin riskianalyysi. Riskianalyysi laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa ja sen päivittäminen on vastaavan ohjaajan sekä ohjaajien vastuulla. Riskianalyysi käydään läpi perehdytyksessä uusien työntekijöiden ja sijaisten kanssa. Henkilökunnan velvollisuutena on sitoutua noudattamaan riskianalyysissä yhteisesti sovittuja

toimintatapoja, rajoja ja pelisääntöjä henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilökunta sitoutuu riskienhallinnan jatkuvaan arvioimiseen sekä mahdollisten vaaratilanteiden läpikäymiseen työyhteisön keskusteluissa, jotta vaaratilanteista voidaan ottaa opiksi ja muuttaa toimintatapoja turvallisemmiksi. Riskienhallinta kattaa kaikki omavalvonnan osa-alueet. Oleellista on tunnistaa jo ennalta ne yksikön toiminnan osa-alueet, missä asiakasturvallisuus saattaisi vaarantua. Henkilökunta sitoutuu vaaratilanteiden käsittelyyn ja mahdollisiin asiakasturvallisuutta lisäävien muutosten tekemiseen. Kalliokodilla on säännöllisesti päivitetty riksienarviointi lomake.

Yksiköllä on käytössä työsuojelun toimintaohjelma (toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin). Työyhteisöllä on tarvittaessa mahdollisuus käyttää työnohjausta riskitapahtumien ja asiakasturvallisuuteen liittyvien tilanteiden purkamiseksi. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallintaa tukevat ohjeistukset ja suunnitelmat Kalliokodilla

Asiakasturvallisuutta pyritään takaamaan suunnitelmallisella toiminnalla sekä ohjeistamalla henkilökuntaa toteuttamaan asiakasturvallisuutta mahdollisimman korkealla tasolla. Suunnitelmallisen toiminnan kautta pyritään ennaltaehkäisemään riskejä ja ne auttavat perehtymään turvalliseen toimintatapaan.

Mielle ry:n sekä Kalliokodin käytössä olevia suunnitelmia ja ohjeita:

Pelastussuunnitelma (talokohtainen)	Perehdytysohjelma
Riskienarviointilomake	Toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin
Varautumissuunnitelma	Lääkehoitosuunnitelma
Terveysturvallisuus; hygienia ja infektioiden torjunta	Työsuojelun toimintaohjelma
Työyhteisön kehittämissuunnitelma/ koulutussuunnitelma	Osallisuusohjelma
Tietoturvasuunnitelma	

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Kalliokodissa korostetaan ennaltaehkäisevän toiminnan sekä avoimen ilmapiirin merkitystä riskien estämiseksi. Riskit käsitellään työyhteisössä välittömästi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus informoida huomaamistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä välittömästi. Työvuorossa olevat työntekijät raportoivat asiasta suullisesti toisilleen, joten tieto työvuoron aikana tavoittaa henkilökunnan nopeasti.

Henkilökunnalla, asiakkailta ja asiakkaiden omaisilla on oikeus tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Työyhteisön ja jokaisen työvuorossa olevan ohjaajan vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ennakkoon siten, että niihin voidaan

puuttua ajoissa. Jokainen ohjaaja arvioi tilanteen työvuorossaan henkilökohtaisesti ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Jokainen työntekijä on perehtynyt toimintaan liittyviin eri ohjeisiin sekä säädöksiin.

Riskienhallinnan prosessi Kalliokodissa

Kalliokotiin on laadittu varautumissuunnitelma, riskianalyysi sekä toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Ohjeita kerrataan henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa sekä päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Pääkohdat riskeistä on tunnistettu, kirjattu ja ennakoitu toiminnan suunnittelussa. Riskienhallinnan prosessi kuuluu henkilökunnan perehdytykseen.

Lääkehoitosuunnitelmassa on huomioitu lääkehoidon kriittiset työvaiheet, laadittu riskianalyysi ja lääkehoidon perehdytyslomake. Lääkehoidon vaaratapahtumat kirjataan lääkehoidon vaaratapahtuma -lomakkeeseen. Vaaratapahtuma käsitellään asiakkaan ja yksikön lisäksi Mielle ry:n lääkevastaavien kokouksessa, jossa samalla arvioidaan lääkehoidon prosessia ja sen parantamista. Korjaavat toimenpiteet kirjataan lääkehoidon vaaratapahtuma -lomakkeeseen.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan erilliselle lomakkeelle, joka löytyy Kalliokodin intrasta. Asiakkaan osalta asia kirjataan myös raportointiohjelma Hilikkaan. Tilanne käsitellään asiakkaiden/henkilökunnan tai niiden kanssa, jotka ovat olleet tilanteessa mukana. Läheltä piti-tilanteet käsitellään Mielle ry:n työsuojeluvastuutetun kanssa läpi sekä työsuojelutoimikunnassa. Tarvittaessa tilanteen käsittelyssä voi olla mukana Mielle ry:n asumispalveluiden palvelujohtaja/ toiminnanjohtaja. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tilastoidaan, jolloin voidaan nähdä mahdolliset toistuvat tilanteet ja korjata ne. Kaikilla läheltä piti -tilanteessa mukana olleilla on mahdollisuus keskusteluun tai esim. kriisitukeen ja heitä tuetaan tilanteesta selviytymiseen esim. työnohjaus, työterveyshuollon käynti.

Vaaratapahtumailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueelle

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtumailmoitus:

Pohjanmaan hyvinvointialueen kaikki yhteistyökumppanit voivat tehdä vaaratapahtumatai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitus lähetetään asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaaville sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa. Verkkolomake: <https://www2.awanic.fi/haipro/220/ulkoisen/?orgid=484>

Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano

Mikäli havaittu epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi yksikössä työn alle. Mikäli epäkohta on sellainen, että se vaatii jonkin toisen tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Läheltä-piti-/poikkeamatilanteet otetaan vakavasti ja niihin

johtaneet syyt tai tilanteeseen johtavat tekijät selvitetään tarkasti kuulemalla kaikkia mukana olleita osapuolia. Asiakasta koskettavasta asiasta tehdään kirjallinen selvitys läheltä piti -lomakkeella sekä kirjaamalla tapahtumat Hilikka-raportointiohjelmaan. Tapahtuma selvitetään välittömästi ja korjaavat toimenpiteet kirjataan läheltä piti -lomakkeeseen. Näin pyritään estämään tilanteen toistuminen ja oppimaan tapahtuneesta. Asiakkaat saavat tarvittavan informoinnin korjattavista toimenpiteistä ja muutoksista. Tilanteesta informoidaan niitä yhteistyötahoja, joita asia koskee joko toiminnan tai yhteistyön osalta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa muutoksien jälkeen.

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen vaaratapahtumasta

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa kokee, että omassa tai läheisen hoidossa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne, voi hän tehdä ilmoituksen Kalliokotiin sekä myös Pohjanmaan hyvinvointialueen lomakkeella, jonka saa palveluntuottajalta tai Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/> Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai asiakkaan läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Lakeihin perustuvat ilmoitukset

Muistutusta, kantelua tai potilasvahinkoilmoitusta tehdessä on mahdollista ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. He neuvovat ja ohjaavat asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot kappale 5.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakas ohjautuu Kalliokodin asiakkaaksi aikuissosiaalityön kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin ja laatii lakisääteisen asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmassa määritellään tarkemmin asiakkaan tilannetta ja suunnitellaan kuntoutusprosessia sekä valitaan asiakkaan tilanteeseen sopivin palvelu. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on päivittää säännöllisesti asiakassuunnitelmaa yhdessä asiakkaan ja muun verkoston kanssa. Asiakassuunnitelma toimii pohjana Kalliokodissa laadittavalle käytännön työn toteuttamissuunnitelmalle.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella sosiaalityöntekijä, mahdollisesti asiakas itse tai tämän edustaja sopii tutustumiskäynnin Kalliokotiin. Tutustumiskäynnin tarkoitus on antaa asiakkaalle tarvittavat tiedot palvelun sisällöstä tämän päätöksen tueksi sekä kartoitetaan edelleen yksikön tarjoaman asumispalvelun soveltuvuutta asiakkaalle.

Mikäli kyseessä on asiakas, joka on yli 65-vuotias, palvelutarpeen arvioinnista vastaa Pohjanmaan hyvinvointialueen vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan omaisten ja muun verkoston mukana oleminen suunnitelmien laadinnassa

Palveluntarpeen arvioinnissa, asiakassuunnitelman laadinnassa sekä Kalliokodissa laadittavan toteuttamissuunnitelman laadintaan ja päivitykseen voivat osallistua asiakkaan toiveesta hänen muu verkostona, läheiset tai muut edustajat. Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, joten heillä on päätäntävalta siihen, ketkä henkilöt osallistuvat hänen asioidensa käsitteilyyn. Asiakkaan toiveesta otetaan yhteyttä asiakkaan verkostoon ja tiedotetaan näistä tilanteista.

Toteuttamissuunnitelma ja Tuva- mielenterveysasiakkaan toimintakyvynmittari

Kalliokodissa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma, jossa kartoitetaan asiakkaan nykytilanne, palvelujen tarve sekä laaditaan konkreettiset tavoitteet palvelulle. Toteuttamissuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman päivityksestä Hilkkään. Suunnitelman tueksi tehdään Tuva-toimintakyvymittarilla arviointi toimintakyvystä ohjaajan tutustuttua asiakkaaseen tietyn ajan, jotta tulos olisi luotettava ja aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään 2 x vuodessa. Mittarin avulla seurataan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia. Asiakas voi tehdä oman osuutensa Tuva-arvioinnista heti asiakkuuden alkaessa ja arviointi päivitetään asiakkaan tekemänä vähintään 2 x vuodessa.

Toteuttamissuunnitelma

Kalliokodissa hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma täydentää sosiaalitoimen asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja sen avulla voidaan viestiä myös palvelun tarpeessa tapahtuvista muutoksista sosiaalityöntekijälle. Kalliokodin henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmaan, jotta asiakkaan laadukas, turvallinen ja suunniteltu palvelu toteutuu. Toteuttamissuunnitelma antaa sisällön yhteistyölle asiakkaan kanssa.

Toteuttamissuunnitelman laadinta, seuranta ja päivitys

Kalliokodissa toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan kanssa yhdessä Kalliokodin ohjaaja (omaohjaaja) asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan luvalla suunnitelman laadintaan voi osallistua asiakkaan omainen, läheinen tai verkoston edustaja. Suunnitelma kirjataan Hilikka-ohjelmaan ja tulostetaan asiakaskopiona asiakkaalle hänen niin halutessaan. Asiakkaan sosiaalityöntekijälle toimitetaan asiakkaan tilanteesta yhteenveto toteuttamissuunnitelmaa hyödyntäen sosiaalityöntekijän toivomalla tavalla vähintään kolme kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Toteuttamissuunnitelma toimii myös asiakkaan viikko-ohjelman pohjana. Asiakas kirjaa suunnitelmaan omat voimavarat, tuen tarpeen ja tulevaisuuden suunnitelmat. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan itsensä laatimat tavoitteet ja kiinnostuksen kohteet. Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään millä keinoilla tavoitteisiin voidaan päästä ja millaista apua/tukea asiakas tarvitsee arkielämänsä hallintaan. Suunnitelman toteutumista

seurataan arjessa päivittäin ja dokumentoidaan asiakastietojärjestelmä Hilkkään. Suunnitelmaa päivitetään neljä kertaa vuodessa tai aina tarpeen mukaan.

Arvi-palvelussa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan kanssa. Arvi-palvelussa laaditaan toteuttamissuunnitelman lisäksi alku- väli ja loppuarvioinnit arviointijakson aikana yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointien yhteydessä pidetään yhteinen arviointikokous asiakkaan, palvelun tilaajan ja Kalliokodin henkilökunnan kesken. Arvioinnit toimitetaan palvelun tilaajalle.

Henkilökunnan kokouksissa käsitellään asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisältöä, jotta kaikki ovat tietoisia asiakkaan kanssa sovitusta suunnitelmasta sekä seuraa ja toteuttaa suunnitelmaa asiakkaan toiveiden ja näkemyksen mukaan. Uuden ohjaajan tai sijaisen tullessa Kalliokotiin, käsitellään edellä mainitut toimintatavat perehdytyksessä.

Asiakkaan oman näkemyksen kuulluksi tuleminen ja tiedon saanti eri vaihtoehtoista

Kalliokodin toimintatapoihin kuuluu palveluohjauksellinen työote. Henkilökunta tarjoaa erilaisia kuntoutumista tukevia toimintoja, joista asiakas voi valita itselleen omien toiveidensa mukaiset vaihtoehdot. Asiakkaalla on päätäntävältä siitä, minkälaisia vaihtoehtoja hän valitsee. Asiakkaalla on jatkuva mahdollisuus keskustella omasta tilanteesta ja tutustua eri vaihtoehtoihin. Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisissä asukastuokioissa myös suunnitellaan yhdessä asiakkaiden toiveiden mukaista ohjelmaa Kalliokodin viikoittaisiin asukastuokioihin, retkiin sekä informoidaan mm. Mahiksen sekä Tiimituvan toiminnasta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kalliokodin henkilökunta kunnioittaa ja tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toimintaperiaatteena on asiakkaan päätäntävällän tukeminen sekä omannäköiseen mielekkäseen elämään tukeminen. Periaatteena on myös, että asiakas on kykenevä päättämään omista asioistaan itsenäisesti. Asiakas osallistuu kaikkiin häntä koskeviin päätöksentekoihin ja on mukana laadittaessa häntä koskevia suunnitelmia. Asiakas määrittelee omat tavoitteet/toiveet omannäköisekseen, omat voimavaransa huomioiden. Tarvittaessa asiakas saa apua, ohjausta ja neuvoja henkilökunnalta asioidensa hoitamisessa. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa, kenelle voidaan luovuttaa häntä koskevia tietoja. Kalliokodilla tietojenluovutuslomake liitetään Hilkkään liitetiedostona. Henkilökunnalla ja sijaisilla on vaitiolovelvollisuus, jonka jokainen työntekijä on allekirjoituksellaan vahvistanut.

Asiakkaan koti on asiakkaan koti, ohjaajat kunnioittavat yksityisyyttä joka tilanteessa. Yhdessä asiakkaan kanssa sovimme käynneistä, miten asuntoon mennään sisälle ja mitä, yhdessä kotikäynneillä tehdään. Asiakas suunnittelee yhdessä omahoitajan kanssa viikko-ohjelman, joka tukee asiakkaan kuntoutumista ja mahdollistaa yksilöllisen sekä oman näköisen elämän. Asiakkaalla on Kalliokodissa oikeus päättää omista jokapäiväisistä, itselleen mielekkäistä toimista ja halutessaan saada ohjaajan tukea valintoihin.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan suunnitelmaan.

Kalliokodissa ei toteuteta asiakkaan itsemääräämisoikeuteen tai perusoikeuksiin puuttuvia rajoitteita/pakotteita.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota henkilökunta kunnioittaa. Tilanteissa, missä asiakkaan psyykkinen tai fyysinen vointi on heikentynyt niin paljon, ettei Kalliokodin henkilökunnan antama tuki riitä, eikä asiakkaan asuminen tuetun asumisen palvelussa ole enää hänelle turvallista, ohjaamme asiakkaan hoitavan tahon piiriin/lääkäriin tilanteen arvioimiseksi. Lisäksi informoimme asiakkaan sosiaalityöntekijää tilanteesta ja tarvittaessa pidämme yhteisen palaverin asiakkaan sekä aikuissosiaalityön omaohjaajan kanssa miettien jatkoa yhdessä. Kalliokodin asiakkaat ovat tavallisessa vuokrasuhteessa, joten asunnoissa noudatetaan yleisiä asumisen järjestysääntöjä.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu ammattitaitoiseen henkilökuntaan. Jokaisella työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus. Työskentelyä ohjaa sosiaalihuollon ammattieettiset periaatteet, joihin henkilökunta on sitoutunut. Henkilökunta koulutuu säännöllisesti ja käyttää työohjausta ammattitaitonsa kehittämiseen. Toiminta on perusteltua lakien ja asetusten mukaista ammatillista toimintaa. Henkilökunnan velvollisuus on tuoda välittömästi yksikön esimiehelle / Mielle ry:n hallinnolle asiakasturvallisuuden ja asiakkaan asialliseen kohteluun kohdistuvat riskit ja epäkohdat sekä puuttua mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa puutteisiin asiallisen kohtelun takaamiseksi.

Kalliokodin ohjaajat ovat sitoutuneet kohtelemaan asiakkaita asiallisesti ja oikeudenmukaisesti. Toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti asiakkaalla on oikeus päättää häntä koskevista asioista. Mikäli ohjaajan ja asiakkaan näkemys eroaa toisistaan, pyritään yhdessä asiakkaan kanssa keskustelemalla tuoda esille esimerkiksi lääkityksen merkitys ja sen toteuttaminen asiakkaan psyykkisen voinnin kannalta.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsittely

Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin välittömästi työyhteisössä. Mahdollisesta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta on viipymättä raportoitava yksikön vastaavalle ohjaajalle tai palvelujohtajalle.

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Mahdolliset tapahtumat käsitellään aina työyksikön henkilöstöpalaverissa sekä asiakkaan kanssa. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esimerkiksi laiminlyönnit lääkähoidossa, henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen kohtelu tai toisen asiakkaan taholta tapahtuva epäasiallinen kohtelu tai väkivallan uhka. Henkilökunnalla on velvollisuus puuttua näihin tilanteisiin välittömästi. Henkilökunta tuo avoimesti ja välittömästi esiin asiakkaalle mahdollisen

aiheuttamansa haitta tai vaaratilanteen, sekä toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Asiakas antaa suostumuksensa siihen, mitkä tahot voivat olla osallisina hänen asioidensa käsittelyssä. Asiakasta ja omaista/läheistä ohjataan ja neuvotaan asian käsittelyssä sääntöjen ja yleisen ohjeistuksen mukaan. Asiakkaan toiveesta voidaan keskustella tilanteesta yhdessä asiakkaan läheisten kanssa.

Lääkepoikkeamista tehdään aina ilmoitus lääkehoidon vaaratapahtuma -lomakkeella ja poikkeamat käsitellään työyksikössä sekä asiakkaan kanssa. Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn ohjaajaan, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Jos väkivallan uhkaa tai epäasiallista kohtelua aiheuttaa toinen asiakas, huolehditaan turvallisuusseikoista. Tarvittaessa järjestetään tilanteesta keskustelu asianomaisten kesken sekä tarvittaessa tilanne otetaan esille asukastuokiossa. Mahdollisesta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta on viipymättä raportoitava yksikön vastaavalle ohjaajalle. Asian käsittelyyn asiakas voi ottaa mukaan myös omaisen tai muun hänen verkostoonsa kuuluvan henkilön. Tarvittaessa on Mielle ry:n palvelujohtaja tai toiminnanjohtaja mukana.

Asiakkaan osallisuus

Mielle ry:n sekä Kalliokodin tärkeimpiä toimintaperiaatteita on asiakkaan osallisuus ja sen vahvistaminen. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen lisää asiakkaan toimintakykyä sekä hyvinvointia. Asiakas saa toteuttaa osallisuuttaan omien toiveidensa mukaisesti sekä omaiset ja asiakkaan läheiset voivat olla osallisia asiakkaan toivomalla tavalla tämän elämässä sekä yksikön toiminnassa. Kalliokodissa on nimetty yksikön osallisuussuunnitelmavastavat.

Mielle ry:n näkemyksen mukaan osallisuutta edistämällä ja kehittämällä tuotetaan laadukkaimpia ja vaikuttavimpia mielenterveyspalveluja, joten asiakasosallisuuden kehittämiseen panostetaan kaikessa toiminnassa sekä yksikön toimintasuunnitelmassa.

Mielle ry:ssä on luotu (2023) osallisuusohjelma, johon on koottu keskeiset osallisuuden edistämisen toimintamallit yksiköissä sekä määritellään osallisuuden arvioinnin välineet. Osallisuusohjelmalla pyrimme asiakkaan osallisuuden edistämiseen mutta myös pyrimme tekemään näkyväksi sekä viestimään siitä, miten meillä edistetään osallisuutta. Tarkoituksena on kehittää myös osallisuuden mittaamiseen työkaluja.

Osallisuusohjelman kehittämiseen osallistui Kalliokodilta kaksi vapaaehtoista asiakasta, joita olivat haastattelemassa Vamk:ilta kaksi sosionomiopiskelijaa ja sitä kautta saimme kerätyksi tärkeää tietoa siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat esimerkiksi itsemääräämisoikeuden toteutumisesta Kalliokodissa ja millä tavoin voimme vielä lisätä asiakkaiden kokemaa osallisuutta, sekä missä asioissa toivotaan kehitystä.

Omaohjaaja

Kalliokodin asiakkaille on nimetty 1-2 omaohjaajaa. Omaohjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman, Tuvan sekä arviointien laadinnasta ja päivityksestä yhdessä asiakkaan kanssa, sekä sosiaalityöntekijän ajan tasalla pitämisestä koskien asiakkaan tilannetta.

Omaohjaaja laatii asiakkaan kanssa viikko-ohjelman sekä päivittää sitä tarpeen mukaan. Lisäksi omaohjaaja informoi muuta henkilökuntaa tarvittaessa asiakkaan tilanteesta tapahtuneista muutoksista.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailla toteutetaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn voi täyttää sähköisesti tai paperiversiona. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään Kalliokodin henkilökuntakokouksessa, yhteisesti vastaavien ohjaajien kokouksessa sekä vuosittain toteutetussa asumispalveluiden yhteisessä kehittämispäivässä asiakkaisten kanssa. Asukastuokioissa otamme vastaan kehitysehdotuksia asiakkailta suullisesti, päättämme yhdessä esimerkiksi retkistä ja kohteesta, sekä kuuntelemme jokaisen mielipiteen.

Kalliokodin toimistolla on palautelaatikko, johon jokainen asiakas voi halutessaan laittaa anonyyminä/tai nimellään palautteen ohjaajille. Voimme vastaanottaa asiakkailta/omaisilta palautetta myös puhelimitse tai sähköpostilla. Suullista palautetta vastaanotamme päivittäin. Saadut palautteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa mietitään kehittämis-/korjaamistoimenpiteitä.

Kalliokodilla toteutetaan kaksi kertaa vuodessa kehittämispäivä, jolloin käydään läpi ideoita palautteiden perusteella toiminnan kehittämiseksi sekä laaditaan suunnitelma, miten yhdessä sovitut kehittämistoimenpiteet toteutetaan. Kehittämistoimenpiteiden seuranta/toteutumista seurataan henkilökunnan kokouksissa säännöllisesti. Kirjaukset sekä kehittämis ehdotukset/toimenpiteet kirjataan asiakaspalautteen yhteenvedon. Seuraavan vuoden tavoitteet Kalliokodin toiminnalle laaditaan ottaen huomioon asiakaskyselyn tulokset.

Palautetta voi antaa myös Mielle ry:n nettisivujen kautta:
<https://www.miellery.fi/palaute/>

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalipalveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, Mielle ry:n hallinnolle tai Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliamiehelle. Muistutuksen voi myös asiakkaan edustaja, omainen tai läheinen.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus ja yhteydenotto analysoidaan välittömästi palveluiden ja laadun kehittämiseksi. Muutokset toteutetaan ilman viivytystä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, esim. 1-4 vko. Mielle ry käsittelee muistutuksen mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Sosiaaliasiamies käsittelee muistutuksen omalla aikataulullaan.

Huomautuksen/ muistutuksen voi tehdä matalalla kynnyksellä Mielle ry/ Kalliokoti:

Vastaava ohjaaja Tiina Tommer	Tiilitehtaankatu 47, L 2 65100 Vaasa	0503310395
Mielle ry, Palvelujohtaja Tiina Perälä	Pitkäkatu 28-30, 65100 Vaasa	050 3562937
Mielle ry, toiminnanjohtaja Johanna Yliviitala	Pitkäkatu 28-30, 65100 Vaasa	050 4642353

Pohjanmaan hyvinvointialue Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja tiedote palveluista löytyvät asiakkaille Kalliokodin toimistolta.

Sosiaaliasiamies on lähinnä neuvonantaja. Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa esim. sosiaalityöntekijän päätöstä. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakasta tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Yhteystiedot

Puhelin 040 507 9303	Tavoitettavissa ma-pe klo 8-14	S-posti sosiaaliasiamies@ovph.fi	Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa
-------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	--

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja elämänlaatua tukeva toiminta

Asiakkaita kannustetaan osallistumaan päivätoimintoihin, ja tarvittaessa lähdetään tutustumaan saatavilla oleviin paikkoihin yhdessä ohjaajan kanssa. Tuettua työtoimintaa on myös saatavilla asiakkaan oman innostuksen ja toimintakyvyn mukaan. Sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä edistetään viikoittain Kalliokodin yhteisillä toimintahetkillä, joissa voidaan esimerkiksi keskustella yhdessä ennalta sovitun aiheen mukaisesti, pitää jumppahetkiä, tietovisoja, askarrella unelmakarttoja tai vaikkapa laulaa karaokea yhdessä. Omaohjaajatuokiot yhdessä asiakkaan kanssa tukevat asiakkaan psyykkistä toimintakykyä.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden seuranta

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet kirjataan asiakkaan toipumissuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti kirjauksin.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta

Ohjaajat voivat lähteä asiakkaan oman kiinnostuksen kohteiden mukaan yhdessä asiakkaan kanssa esimerkiksi kuntosalille, uimaan, lenkeille, museoon tai elokuvaan. Pyrimme kannustamaan asiakkaita löytämään mieleisensä aktiviteetin ja tukemaan sen toteuttamisessa.

Ravitsemus

Kalliokodilla ei ole käytössään tiloja, joissa voisi toteuttaa yhteistä ruokailua. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan, jonne heillä on mahdollista saada tarpeen mukaan ohjaajilta ohjausta, tukea ja apua ravitsemussuositusten mukaisen ruokarytmin sekä sisällön toteuttamiseen. Kalliokodin asiakkaiden erityiset ruokavaliot otetaan huomioon yksilöllisesti, mikäli järjestetään yhteisiä ruokailuja kuten joululounasta.

Diabeetikkojen terveelliseen ruokavalioon sekä toteutumiseen kiinnitetään huomiota päivittäin asiakkaan luona tapahtuvassa ohjaustyössä.

Asiakkaiden riittävän ravinnon, nesteensaannin ja ravitsemuksen tason seuranta

Kun tiedossa on asiakas, jolla on puutteita ravitsemuksen tai nesteensaannin tasossa, seuraamme tilannetta ohjeistamalla asiakasta, tarvittaessa avustamalla kauppakäynneissä sekä ruuan valmistamisessa asiakkaan omassa asunnossa. Asiakastietojärjestelmään kirjaukset ravitsemuksen toteutumisesta. Mikäli asiakkaan ravitsemuksessa havaitut puutteet ovat niin vakavia, että niihin ei pystytä päivittäisellä ohjauksella asiaan vaikuttamaan, voidaan käyttää apuna jatkohoitopaikan sekä ravitsemusterapeutin tarjoamia palveluita.

Hygieniaikäytännöt Kalliokodilla

Kalliokodin asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissa.

Asiakkaille on viikko-ohjelmaan yhdessä asiakkaan kanssa sovittu siivouspäivä, mikäli siihen on tarvetta. Ohjaajat seuraavat siivouspäivän toteutumista viikoittain ohjaamalla toiminnan aloittamisessa tai siivoamalla yhdessä asiakkaan kanssa.

Yhdessä asiakkaan kanssa on sovittu suursiivouspäivistä vähintään 2 kertaa vuodessa. Tällöin puhdistetaan perusteellisen siivouksen lisäksi mahdollisia turvallisuusriskejä aiheuttavat paikat, kuten jääkaapin takaosa, liedon takaosa, liesituulettimet jne.

Asukkaat huolehtivat omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan itse sekä henkilökunnan muistutuksella tai ohjauksella.

Kalliokodin toimitilat

Kalliokodin toimistolla toteutetaan kerran viikossa yhteisiä asiakastuokioita. Lisäksi asiakkaat ovat tervetulleita toimistolle aina tarvittaessa. Kalliokodin toimitilan siivous Tiilitehtaankadulla toteutetaan viikoittain ohjaajien toimesta. Tästä on käytössä erillinen lista, jonka mukaan siivous toteutetaan hygieniaohteiden mukaisesti.

Pyykkihoidto

Asiakkaat pesevät pyykkinsä itsenäisesti, joko asunnollaan tai taloyhtiön pyykkituvassa. Ohjaajat avustavat asiakkaita tarpeen mukaan pyykkituvan varaamisessa ja pyykkikoneen käytössä sekä pesuaineiden ostossa. Kalliokodin toimitiloissa Tiilitehtaankadulla on oma pesukone, jolla ohjaajat pesevät esimerkiksi ohjaajien käytössä olevat käsipyyhkeet tai siivouksissa asiakkaiden luona käytetyt siivousvälineet. Kalliokodin perehdytykseen kuuluu asuntojen puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttaminen ja ohjaajien toimitiloissa tapahtuvan pyykkihuollon ja toimitilojen siivoaminen.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Yksikössä seurataan Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyviä ohjeita sekä tehdään yhteistyötä hygieniaohtajan kanssa. Covid-19 tilannetta ja ohjeita esim. maskin käyttöön liittyen seurataan: Koronaohjeet sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella.

Infektioartuntojen ennaltaehkäisemiseksi yksikössä huolehditaan yleisestä hygieniasta ja siivouksesta suunnitelmien mukaisesti, huomioiden puhtauden erityisesti silloin, kun yksikön asiakkailla ilmenee infektioita. Yleisten tilojen pinnat desinfioidaan säännöllisesti, huolehditaan kaikki jätteet asianmukaisesti jäteastioihin. Epidemiatapauksissa, mutta myös yksittäisissä sairaustapauksissa asiakas ohjataan välttämään liikkumista asunnon ulkopuolella ja olemaan mahdollisimman vähän kontaktissa muihin henkilöihin.

Kalliokodin ohjaajat ovat sitoutuneet työskentelemään hygieniamääräysten mukaisesti, ottaen huomioon infektioiden ja tarttuvien tautien estämisen sekä ennalta ehkäisyn. Hyvä henkilökohtainen käsihygienia, suojakäsineiden käyttö sekä maskien käyttö tarpeen mukaan on osana päivittäistä työskentelytapamme. Ohjaamme sekä opastamme asiakkaita tilanteen mukaan infektioiden ja tarttuvien tautien ehkäisyssä. Henkilökunnalla on sotealan koulutus, joten hygieniatietoutta tulee jo koulutuksen mukana.

Kiireetön ja kiireellinen terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden piiriin. Kalliokodin asiakkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirissä samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Kalliokodissa tuetaan ja edistetään terveyttä sekä pyritään löytämään hyvinvointia lisääviä tekijöitä. Henkilökunta tukee, ohjaa ja antaa tietoa terveysasioissa asiakkaille sekä ohjaa heitä käyttämään oikeita tilanteeseen sopivia terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.

Kiireettömissä tilanteissa asiakkaat käyttävät terveyskeskuksen palveluita tai yksityislääkärin palveluita niin halutessaan omalla kustannuksella. Psykkisen sairauden jatkohoito on asiakkailla yleensä joko Vaasan keskussairaalan psykiatrian poliklinikalla tai Psykososiaalisessa keskuksessa. Somaattisten sairauksien seuranta ja hoito tapahtuu yleensä terveyskeskuksessa. Hammashuolto tapahtuu Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhoidon yksikössä. Kiireellinen sairaanhoito tapahtuu joko terveysasemalla tai Vaasan keskussairaalan päivystysvastaanotolla.

Äkillisessä kuolemantapauksessa toimitaan ohjeiden mukaan. Äkillisen kuolemantapauksen ohjeet löytyvät intrasta. Äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan yhteys hälytyskeskukseen ja seurataan sieltä saatuja ohjeita. Ohjeet ovat myös yksikön varautumissuunnitelmassa. Ohjeistus käydään perehdytyksen yhteydessä läpi, mutta myös säännöllisin välein henkilökunnan kokouksissa. Henkilökunta saa perehdytysohjelman mukaisesti perehdytystä akuuttitilanteiden hoitoon.

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuut Kalliokodissa

Työvuorossa olevat ohjaajat vastaavat päivittäisistä terveyteen ja sairaanhoitoon liittyvistä asioista, sekä huolehtivat tarvittavat toimenpiteet sekä hoitoon ohjauksen. Yksikössä on lisäksi nimetty kaksi vastuullista lääkevastaavaa, heidän koulutustaustansa on sairaanhoitaja sekä terveydenhoitaja/sairaanhoitaja. Vastaava ohjaaja vastaa yhdessä henkilökunnan kanssa terveyden- ja sairaanhoidon turvallisuudesta ja sujuvuudesta yksikössä.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Kalliokodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu uusimman Turvallinen lääkehoito -opas (2021) mukaan. Kalliokodille on valmistunut 2023 uusi kattava Lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelman sisältöä on tarkasteltu yhdessä Mielle Ry:n asumispalveluyksiköiden lääkehoidosta vastaavien sairaanhoitajien työryhmässä. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja tarve arvioidaan vähintään vuosittain. Jokaisella asiakkaalla on lisäksi henkilökohtainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja perustietolomake, johon kirjataan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät asiat. Hilikka-asiakastietojärjestelmässä on lääkelista aina päivitettyinä. Päivitetty lääkelista on myös kansiossa kirjallisena poikkeustilanteita varten.

Lääkehoidon vastuuhenkilöt Kalliokodissa

Kalliokodissa lääkevastaavina toimivat kaksi työntekijää. Terveydenhoitaja/sairaanhoitaja sekä Kalliokodin vastaava ohjaaja (Sairaanhoitaja, Yamk). Lääkevastaavien tehtävät on kuvattu tarkasti yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Kalliokodin henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen koulutus, lähihoitaja/sairaanhoitaja. Henkilökunta on suorittanut asianmukaiset lääkeluvat, joita

päivitetään vähintään 5 vuoden välein. Henkilökunnan lääkeluvat ja yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri Mika Ehrnrooth.

Lääkehoidon ensisijainen vastuu on hoitavan tahon lääkäriellä, josta lääkemääräykset ja hoito-ohjeet tulevat. Lääkevastaavien tehtävä on myös huolehtia lääkelistojen ajantasaisuus ja lääkemuuutosten kirjaaminen/tarkistaminen asiakastietojärjestelmään. Päivittäisestä lääkehoidosta Kalliokodissa vastaa jokainen työvuorossa oleva ohjaaja (lähihoitaja/sairaalan-/terveydenhoitaja) työpäivän aikana.

Jokainen terveydenhuollon ammattilainen, joka työskentelee ja toteuttaa lääkehoitoa Kalliokodilla vakituisena työntekijänä tai pidempiaikaisena sijaisena on lukenut Kalliokodin lääkehoitosuunnitelman ja omalla allekirjoituksellaan kuitannut sen luetuksi lääkehoidon perehdytyslomakkeeseen. Kalliokodilla lääkehoitoa toteuttavilta terveydenhuollon ammattilaisilta vaaditaan lääkehoidon perehdytyksen ja lääkehoitosuunnitelman mukaisen lääkehoidon toteuttamisen lisäksi Love-tentti, joka uusitaan vähintään viiden vuoden välein, sekä lääkärin allekirjoittama lääkelupa.

Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa. Jokaisella asiakkaalla on omat, henkilökohtaiset lääkkeet.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan luvalla voidaan ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään, edunvalvojaan, velkaneuvojaan, terveyskeskukseen, sairaalaan tai esimerkiksi psykiatrian poliklinikan tai avokuntoutuksen omahoitajaan. Yhteydenpito tehdään puhelimitse tai salattuna sähköpostina. Asiakkaan kuntoutumista seurataan ja tuetaan säännöllisten yhteistyöpalavereiden muodossa yhdessä asiakkaan ja tämän sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle lähetetään kolme kertaa vuodessa tilannekatsaus, mitä asiakkaalle kuuluu. Yhteistyöpalaveriin kutsutaan tarvittaessa myös muita asiakkaan tukiverkostoon kuuluvia henkilöitä. Lupa olla yhteydessä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa varmistetaan lomakkeella, jossa asiakkaan allekirjoitus ja liitetään liitetiedostona asiakastietojärjestelmään.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkailla asuntojen terveellisyydestä vastaa joko Pikipruukki tai muu oma vuokranantaja. Kalliokodin ohjaajat auttavat riskienhallinnassa ohjaamalla asiakasta joko itse otta-
maan yhteyttä vuokranantajaan tai hoitamalla yhteydenoton asiakkaan pyynnöstä eteen-
päin tiedoksi vuokranantajalle.

Kalliokodin toimiston yleisistä tiloista vastaa Klumppi Oy. Toimisto on juuri remontoitu, ilmastointia parannettu ja valaistusta lisätty. Ilmalämpöpumppu asennettu vuokrananta-
jan toimesta viilentämään toimistoa kesällä. Säännöllisistä työpaikkakäynneistä toimipis-
teellä vastaa työterveyshoitaja. Seuraava työpaikkakäynti työterveyshoitajan toimesta
syksyllä 2023.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten/toimijoiden kanssa

Kalliokodin henkilökunta tekee yhteistyötä muiden asiakkaan turvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa, jotta voidaan parhaiten taata asiakkaiden turvallisuus sekä saadaan ajan-
kohtaisin tieto turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Asiakkaan muuttaessa asuntoon, perehdytetään asiakas ja opastetaan taloyhtiön sekä vuokranantajan turvallisuusohjeisiin sekä järjestyssääntöihin asumiseen liittyen.

Kalliokodilla on jokaisessa Mielle ry:n vuokraamassa asunnossa tarpeellinen määrä palova-
roittimia, joiden toiminnan ohjaajat tarkistavat säännöllisin väliajoin. Asunnoilta löytyy
myös pieni vaahtosammutin, jonka tarkastuksen on hoitanut Wasasafe. Kalliokodin ohjaa-
jat huolehtivat uuden asiakkaan muuttaessa myös siitä, että palosammutuspeite löytyy
jokaisen vuokratun asunnon keittiöstä. Asiakkaita ohjeistetaan vaahtosammuttimen ja pa-
lopiteen käytöstä samoin kuin ohjataan heitä tarkistamaan palovaroittimen toiminnan
säännöllisin väliajoin. Palotarkastukset tehdään yleisten pelastuslaitosten ohjeiden mu-
kaan säännöllisesti. Pelastussuunnitelmat ovat kiinteistökohtaisia.

Henkilökuntaa koulutetaan 3 vuoden välein paloturvallisuuteen pelastuslaitoksen järjes-
tämällä turvallisuuskoulutuksella ja alkusammutusharjoituksella.

Henkilöstö

Kalliokodilla työskentelee viisi työntekijää, 1 vastaava ohjaaja ja 4 ohjaajaa. Vastaava
ohjaaja osallistuu asiakastyöhön 50 %, toiset 50 % koostuvat hallinnollisista työtehtävistä.
Vastaavan ohjaajan koulutus Sairaanhoidaja YAMK. Kalliokodilla lääkevastaavana työsken-
telee 100 % työajalla terveydenhoitaja/sairaanhoidaja (AMK). Kaksi sosionomia (AMK) 100
% työajalla sekä yksi lähihoitaja 100 % työajalla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Kalliokodin ohjaajat (5) työskentelevät kaikki samassa vuorossa, ma-to klo. 8-16, perjantai
klo. 8-14.20. Henkilökunnan sairauspoissaoloihin pyritään järjestämään sijainen.

Yksikön vastuuhenkilön tehtävien organisointi

Yksikön vastaavan ohjaajan työajasta on laskettu 50 % hallinnolliseen työhön, 50 % asiakastyöhön. Henkilökunnalle on jaettu eri vastuualueita, joista he huolehtivat itsenäisesti/lähiesimiehen kanssa yhdessä. Tämä mahdollistaa lähiesimiehelle tarvittavan ajan hoitaa hallinnollisia töitä.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään vuosi- ja sairauslomien aikana tarpeen mukaan. Pyritään käyttämään tuttuja sekä perehdytettyjä sijaisia. Sijaisilta edellytetään sosiaali- ja terveysalan koulutus tai sosiaali- ja terveysalan opiskelija, jolla on lääkehoidon opintokokonaisuudesta tarvittava määrä suoritettuna. Työharjoittelussa olevat opiskelijat eivät työskentele itsenäisesti vaan koulutettua/vakinaista henkilökuntaa on työvuorossa paikalla. Mahdolliselle opiskelevalle sijaiselle nimetään vastuuhenkilö.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Vakituista henkilökuntaa haettaessa toteutetaan yleensä avoin haku, jossa määritellään haettavan henkilön koulutus, työkokemuksen määrä, kielitaito ja soveltuvuus haettavaan tehtävään. Yhdistyksen hallituksen valitsema toimikunta valitsee pätevien hakijoiden joukosta sopivat haastateltavat sekä tekee esityksen valinnasta Mielle ry:n hallitukselle.

Henkilökunnan perehdyttäminen

Kalliokodissa perehdytetään työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytysohjelman mukaisesti käyttäen apuna perehdytyskansiota, perehdyttämisen tarkistuslistaa ja suoraa perehdytystä. Kaikki laaditut ohjeistukset käydään läpi uusien työntekijöiden/sijaisten ja opiskelijoiden kanssa aina työn/työharjoittelun alkaessa. Uusi työntekijä/sijainen ei työskentele yksin työn alkaessa, vaan aina on vakituinen/pidempiaikainen työntekijä aloittajan mukana.

Henkilökunta käy säännöllisin välein perehdytysasiat läpi omassa henkilökunnan kokouksessa. Perehdytyskansio päivitetään tarpeen mukaan. Perehdytyksen tarkoituksena on auttaa sisäistämään paremmin Kalliokodin toiminta sekä turvalliset työskentelytavat. Hyvällä perehdytyksellä luodaan selkeät olosuhteet työturvallisuudelle ja asiakkaille turvallinen ja laadukas yhdenmukainen palvelu. Kaikki työntekijät ovat velvollisia perehdyttämään uutta työntekijää omalta osaltaan.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnalle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma (Työyhteisön kehittämissuunnitelma), joka sisältää vähintään 3 täydennyskoulutuspäivää/vuosi. Koulutuksien toteutusta seurataan. Lisäksi päivitetään ensiaputaidot 3 vuoden välein ja lääkehoidon osaminen 3-5 vuoden välein. Henkilökunnalle on tarjolla alaan liittyviä koulutuksia ja niihin osallistutaan tarpeen mukaan. Työntekijöiden koulutustoiveet ja tarpeet selvitetään myös kehityskeskusteluissa, joita käydään 2 kertaa vuodessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Kaikilla Kalliokodin työntekijöillä on velvollisuus puuttua huomattuun epäasialliseen kohteluun tai muuhun epäkohtaan. Tähän liittyviä asioita voidaan käsitellä myös henkilökuntapalaverissa tai asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa etenkin, jos asiat koskettaa koko yhteisöä tai useampaan yhteisön jäsentä tai liittyy johonkin toiminnan epäkohtaan. Yhteisöllä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon asian liittyessä yhteisiin asioihin.

Kalliokodin henkilökunta tarkastelee kriittisesti omaa ja yksikön toimintaa ja tarvittaessa tekee muutoksia ja / tai ilmoittaa näistä palvelujohtajalle. Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu siihen, että yksikössä on ammattitaitoinen henkilökunta, joka koulutautuu säännöllisesti ja käyttää työnohjausta ammattitaitonsa kehittämiseen.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskeva menettelyohje:

Sosiaalihuollon palvelun tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi, toimi seuraavasti:

- Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
- Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
- Keskustelkaa esihenkilön kanssa tilanteesta.
- Tutkikaa yhdessä, mitä työpaikan omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
- Sopikaa, miten asiassa edetään.
- Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä valvontaviranomaisen selvitettäväksi.

Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi valvontaviranomaiselle. (shtl 48-49§)

Henkilökunnalla on myös ilmoitusvelvollisuus vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Kalliokodissa asiakkaana voi olla yli 65-vuotias henkilö, jolloin tulee arvioida tämän toimintakykyä ja mahdollisuutta pärjätä turvallisesti Kalliokodin tuetun asumisen yksikössä. Tämä edellyttää tiivistä yhteistyötä myös asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä

Henkilökunnalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus henkilöstä, jonka nähdään olevan edunvalvonnan tarpeessa. Edunvalvonta voi olla tarpeen, kun esimerkiksi vaikea sairaus, heikentynyt terveydentila, korkea ikä ovat heikentäneet asianomaisen kykyä

valvoa/huolehtia omista taloudellisista asioista. Edunvalvonnan järjestäminen asiakkaalle voidaan tehdä myös ennakkoiden yhteistyössä asiakkaan kanssa ja suostumuksella tai esim. hoitavan tahon pyynnöstä. Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen salassapitosäännöksistä huolimatta.

Edunvalvonta-prosessi:

Kun Kalliokodin asiakas tarvitsee joko omasta halustaan/tarpeestaan tai henkilökunnan huomion perusteella edunvalvojaa, otetaan ensisijaisesti yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijän kanssa selvitetään ensin, voiko henkilön asioita edunvalvontaa kevyemmällä ratkaisulla. Jos todetaan kevyemmät ratkaisut riittämättömiksi, niin voidaan asiakkaalle hakea edunvalvontaa.

Jos henkilö itse huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle.

Edunvalvojan määräämiseksi tarvitaan aina lääkärinlausunto. Ilmoitus tehdään Digi- ja väestötietoviraston lomakkeella: Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä.

Digi- ja väestötietovirasto selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko henkilö edunvalvontaa. Edunvalvonnan määrääminen on käräjäoikeuden päätös.

Edunvalvojana voi olla yksityishenkilö, esimerkiksi omainen tai muu läheinen. Vaikka edunvalvoja määrätään hoitamaan omaisuutta ja taloudellisia asioita, hänen täytyy huolehtia myös päämiehensä asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä

Toimitilojen käytön periaatteet

Kalliokodin asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan Vaasassa, joko yksin tai kahden asiakkaan (solu) asunnossa. Suurin osa asiakkaista asuu lähellä Kalliokodin ohjaajien toimistoa, josta on helppo ja nopea käydä asiakkaan luona aina tarvittaessa. Kauempana asuvien luona käydään ennalta sovitusti ja mikäli tarvetta ilmenee, järjestetään käynti ohjaajien toimesta useamminkin. Asiakkaat sisustavat asuntonsa itse. Asiakkailla, jotka asuvat yhdessä toisen asiakkaan kanssa on oma makuuhuone, ja jakavat olohuoneen, keittiön sekä kylpyhuoneen toisen asiakkaan kanssa.

Kalliokodin toimiston tilat ovat avoimet asiakkaille ohjaajien työajan sisällä. Toimistolle voi tulla juttelemaan ilmoittamatta tai kysymään neuvoa, milloin vain. Lisäksi vähintään kerran viikossa toimistolla järjestetään asukastuokio erilaisilla teemoilla.

Teknologiset ratkaisut

Kalliokodilla ei ole käytössä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja. Asiakkailla ei ole henkilökohtaisessa käytössä yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja. Kalliokodin asiakkailla ei tällä hetkellä ole käytössä varsinaisia turva- tai kutsulaitteita, mutta asiakkaan tarve tai toive otetaan huomioon ja selvitetään mahdollisuus saada turvalaite.

Kotihoidon puolelta kahdella asiakkaalla on käytössä Alvar-palvelu, jonka perehdytyksen asiakkaalle ja yhteydenoton asiakkaaseen hoitaa kotihoito.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kalliokodissa on toimistolla ensiapukaappi, jossa on tarpeellinen määrä ensiaputarvikkeita. Ensiaputarvikkeiden määrän tarkistaminen, uusiminen sekä hankkiminen on terveydenhuollon henkilöstön vastuulla.

Apuvälineet sekä terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kalliokodissa asiakkaat hankkivat itse tai henkilökunnan avustuksella tarvittavat apuvälineet ja laitteet. Tarve apuvälineiden ja laitteiden hankintaan tulee asiakasta hoitavalta taholta tai asiakkaan toiveesta. Apuvälineiden ja laitteiden hankinnassa ja käytössä ohjataan asiakasta. Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtaiset apuvälineet sekä laitteet kuten esim. verenpaine mittari, jonka hän saa terveyskeskuksesta. Kalliokodissa on verenpaine mittari yhteisessä käytössä. Kuulolaitteen ja silmälasien hankinnassa toimitaan normaalin käytännön ja saatujen ohjeiden mukaan ja hankinnoissa autetaan asiakasta. Muita apuvälineitä ja laitteita hankitaan yhdessä asiakkaan kanssa sen mukaan mikä tarve on. Apuvälineissä ja laitteissa opastetaan ja ohjataan asiakasta käytössä, sekä huolehditaan yhdessä asiakkaan kanssa asianmukaiset huollot ja turvallisuus ohjeiden mukaan.

Vaaratilanneilmoitukset terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Kaikista laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukainen ilmoitus sille taholle josta laite/tarvike on hankittu. Läheltä piti -tilanteet /vaaratilanteet kirjataan myös Hilikka-ohjelmaan. Vaaratilanteet käsitellään, laaditaan toimenpidesuunnitelma ja varmistetaan ettei vaaratilanne pääse toistumaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö

Nimi	s-posti	puh
Kalliokoti Tiina Tommer	tiina.tommer@miellery.fi	050 3310395

Pohjanmaan hyvinvointialue: apuvälinekeskus apuvälineet ja tarvikkeet/laitteet

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen Kalliokodissa

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla sekä edellyttää ammattillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat oleellisia ja riittäviä. Yksikön työntekijät ovat sote alan ammattilaisia, joten jo koulutuksen mukaisesti heillä on valmius asiakastyön asianmukaiseen dokumentointiin. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun asiakas siirtyy yksikköön. Kirjaaminen tekee asiakastyön näkyväksi ja perustuu asiakkaan suunnitelmiin. Henkilökunta kirjaa asiakasta kunnioittavasti sekä selkeästi niin, että asiakas pystyy ymmärtämään ja seuraamaan kirjauksia sekä prosessia. Yksikössä suositetaan osallistavaa kirjaamista, asiakas saa olla mukana kirjaamassa häntä koskevia tietoja oman toiveensa mukana. Yksiköllä on yhtenäisten kirjaamiskäytäntöjen tueksi hyvän dokumentoinnin periaatteet -ohjeet.

Perehdytys asiakastyön kirjaamiseen

Yksikköön on laadittu Tietoturva ja tietosuojaa sekä tietojärjestelmien käyttöä koskeva suunnitelma. Henkilökunta perehtyy suunnitelmaan sekä uuden työntekijän kohdalla tietojen käsittely sekä tietoturva-asiat kuuluvat Mielle ry:n perehdytysohjelmaan.

Mielle ry:n kirjaamiskouluttaja opastaa muuta henkilökuntaa asianmukaisessa kirjaamisessa. Asiakastietojen kirjaamisesta on laadittu ohjeistus henkilökunnan käyttöön yhdenmukaistamaan kirjaamiskäytäntöjä. Asiakasasiakirjat laaditaan viipymättä, joten siihen varataan tarpeeksi työaika. Vakitukselle henkilökunnalle ja pidempiaikaisille sijaisille on järjestetty mahdollisuus osallistua Kansa-kirjaamiskoulutukseen. Kalliokodissa yksi ohjaaja osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja on kirjaamisen vastuhenkilö yksikössä.

Yksikössä on käytössä Hilikka- asiakastietojärjestelmä. Hilikka- asiakastietojärjestelmä on vain yksikön henkilökunnan käytössä ja kirjautuminen on henkilökohtaisten tunnusten takana. Työntekijälle tunnukset järjestelmään antaa pääkäyttäjä. Pääkäyttäjä hallinnoi tunnuksien ajantasaisuutta sekä päättämistä esim. työntekijän lopettaessa työt yksikössä. Henkilökunta, sijaiset ja opiskelijat allekirjoittavat tietoturva- ja vaitiolovelvollisuuslupauksen. Uudet työntekijät perehdytetään Hilikan asianmukaiseen käyttöön.

Jokaisella asiakkaalla on perustietolomake, jossa määritelty asiakkaan tietojen luovutus-oikeudet. Lomakkeen allekirjoittaa asiakas ja ohjaaja. Asiakkuuden päätyttyä yksikössä, asiakkuus ns. päätetään Hilikka -asiakastietojärjestelmästä sekä asiakkaan tiedot toimitetaan asianmukaisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen arkistoon ostopalvelusopimuksen mukaisesti.

Asiakastyön kirjaaminen asianmukaisesti ja viipymättä

Yksikössä huolehditaan asiakasasiakirjojen asianmukaisesta laatimisesta. Asiakasasiakirjat laaditaan asiakasta kunnioittavaan tapaan ja mahdollisuuksien mukaan suositetaan

osallistavaa kirjaamista yhdessä asiakkaan kanssa. Kaikki tarvittavat kirjaamiset huolehditaan välittömästi ja kirjaamisen tekee työvuorossa oleva ohjaaja. Työvuorossa kirjaamiseen varataan tarvittava aika. Yksikössä on laadittu Hyvän dokumentoinnin periaatteet - ohjeet.

Tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön, ohjeiden sekä viranomais määräyksien noudattaminen

Yksikössä on perehdytty tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn ja asiakastietojen kirjaamiseen liittyvään lainsäädäntöön, ohjeisiin ja viranomais määräyksiin. Mielle ry on laatinut Tietoturva ja tietosuoja sekä tietojärjestelmien käyttöä koskevan suunnitelman. Henkilökunta perehtyy suunnitelmaan sekä uuden työntekijän kohdalla tietojen käsittely, ja tietoturva-asiat kuuluvat yksikön perehdytysohjelmaan. Tietosuojaseloste laadittuna asiakkaiden nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa olevassa kansiossa. Henkilökunta vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijät eivät luovuta asiakkaiden tietoja, tulosta tai näytä asiakastietoja ulkopuolisille tahoille.

Henkilökunta osoittaa perehtyneisyytensä tietoturva- ja tietosuojakäytäntöihin suorittamalla verkkokoulutuksen Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle, osaaminen näytetään hyväksytyllä tenttitodistuksella. Yksikön esimies seuraa ja varmistaa tietoturva- ja tietosuoja käytäntöjen toteutumisen yksikössä sekä toteutetaan jatkuvaa perehdytystä sekä keskustelua.

Rekisteröidyn asiakkaan oikeudet

Rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus esitetään rekisterinpitäjälle, Mielle ry, erillisellä lomakkeella. Henkilökunta on velvollinen ohjaamaan asiakasta tässä prosessissa.

Vastuullinen rekisterinpitäjä, kun käytössä on oma asiakastietorekisteri; Mielle ry
Muu rekisterinpitäjä; (Ostopalvelu) Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiakas saa lomakkeen yksikön henkilökunnalta ja siitä selviää rekisteritietojen korjaamiseen liittyvä prosessi. Korjauksesta päättää pääasiassa kirjauksen tekijä tai sitten hänen esimies/johtaja, jos esim. työntekijä ei ole enää töissä yksikössä. Kielteisestä päätöksestä pitää antaa asiakkaalle kirjallinen päätös. Silloin kun asiakas on yksikössä asiakkaana ja pyytää tietoja itsellensä, yksikkö voi niitä luovuttaa, mutta luovutuksista täytyy tehdä merkintä tietojärjestelmään sekä erillinen luovutusten kirjaus.

Asiakkuuden päätyttyä yksikössä, asiakkaan tiedot päätetään Hilikka -asiakastietojärjestelmästä ja ne toimitetaan asianmukaisesti Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymän arkistoon ostopalvelusopimuksen mukaisesti. Kun asiakasasiakirjat ovat luovutettu palvelun tilaajalle asiakkuuden päättyessä, vain palveluntilaaja Pohjanmaan hyvinvointialue voi silloin luovuttaa tietoja.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Yksikköön on laadittu Tietoturvaa ja tietosuojaa sekä tietojärjestelmien käyttöä koskeva suunnitelma. Henkilökunta on perehtynyt tähän omavalvontasuunnitelmaan sekä uuden työntekijän kohdalla tietojen käsittely ja tietoturva-asiat kuuluvat yksikön perehdytysohjelmaan. Henkilökunta osoittaa perehtyneisyytensä allekirjoittamalla tietosuoja- ja vaihtolositoumuksensa. Henkilökunta osoittaa perehtyneisyytensä tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöihin suorittamalla verkkokoulutuksen Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle, osaaminen näytetään hyväksytyllä tenttitodistuksella. Kalliokodin henkilökunta on suorittanut hyväksytysti Tietosuojan ABC verkkokoulutuksen. Asiakastietojen kirjaamisesta on laadittu erillinen ohjeistus henkilökunnan käyttöön yhdenmukaistamaan käytäntöjä. Samat käytännöt koskevat myös sijaisia ja harjoittelijoita.

Mielle ry tietosuojavastaava

Nimi	s-posti	puh:
Johanna Yliviitala	johanna.yliviitala@miellery.fi	050 464 2353

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä esim. asiakkailta, henkilökunnalta, yhteistyötahoilta. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma asian saattamiseksi kuntoon. Laaditaan aikataulu ja nimetään vastuuhenkilö korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää. Yksikön toimintoja kehitetään koko ajan ja toimintoja seurataan havainnoinnin ja saadun palautteen avulla. Työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia seurataan kehityskeskustelujen, päivittäisen kommunikaation, työkykykoulutuksin sekä vuosittain tehtävän työhyvinvointikyselyn avulla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viipymättä omavalvontasuunnitelmaan ja se vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tullutkaan. Omavalvonnan osa-alueiden kehittäminen on myös osana Mielle ry:n vuosittain laadittavaa toimintasuunnitelmaa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Mielle ry:n verkkosivuilla.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yksikön asiakastietojärjestelmä Hilikka liitetään Kantaan viimeistään 1.9.2024. Valmistelvat tehtävät ovat toimintasuunnitelmassa ja koko henkilökunta osallistuu kehittämissessiin. Kirjaamiskoulutusta laajennetaan yksikössä, jotta saadaan ajantasainen tieto muutoksista ja Kantaan liittymisestä yksikköön. Mielle ry:n omavalvontaohjelma julkaistaan www.miellery.fi vuoden 2023 lopulla.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava ohjaaja sekä Mielle ry: asumispalveluiden palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys: Vaasa 16.08.2023

Nimi: Tiina Tommer, Kalliokoti, vastaava ohjaaja

Allekirjoitus

Tiina Tommer

Paikka ja päiväys: Vaasa 16.8.2023

Nimi: Tiina Perälä, Mielle ry, palvelujohtaja

Allekirjoitus

Tiina Perälä