

Helmi- yhteisön omavalvontasuunnitelma 2024

Dokumentin laatija
Paula Rautoja

Pvm 30.1.2024



Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio Oy

Y-tunnus: 1786707-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Vantaa/ Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Helmi-yhteisö

Katuosoite: Topaasipolku 4

Postinumero: 01700

Postitoimipaikka: Vantaa

Sijaintikunta: Vantaa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelu on tuettua, määräaikaista ja tavoitteellista asumista 18–29-vuotiaille asiakkaille. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asiakkaan omassa kodissa ja asumisyksikön tiloissa järjestettävää elämän- ja arjenhallintaa sekä osallisuutta tukevaa palvelua. Asiakaspaikkamäärä on 10.

Esihenkilö: Paula Rautoja

Puhelin: 050 465 3399

Sähköposti: paula.rautoja@humana.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 2021 ilmoituksen varainen toiminta

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Tuettu asuminen. Ei alihankintana ostettuja palveluita. Mikäli palvelun tuottamiseen käytetään ostopalveluita, palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja, Humana Oy, vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan tällöin omavalvontasuunnitelma ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Yksikön johtaja Paula Rautoja

Yhteisöohjaaja Lari Laasjärvi

Yhteisövalmentaja Iona Smith

Helmi-yhteisön asiakkaat

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan seuraamisesta vastaavat esihenkilö Paula Rautoja sekä Helmi-yhteisön henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina kun toiminnassa tehdään muutoksia esimerkiksi työtapojen, laadun tai asiakkaan asumiseen kohdistuvana toimintana.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Julkaistaan omalla Humanan Kallio Oy:n asumispalveluiden internet sivustolla sekä kirjallisena Helmi-yhteisön toimiston ilmoitustaululla.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on aina julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Asunto on lähtökohta ja perusedellytys pitkään asunnottomana eläneen tai muuten asumiseensa tukea tarvitsevan nuoren sosiaalisen kuntoutumisen prosessin käynnistämiseksi ja onnistumiselle. Nuoren asuminen turvataan tukipalveluilla ja tarvittavat sosiaalisen kuntoutumisen prosessit käynnistetään asumisen vakiinnuttua.

Toiminta perustuu asiakkaan, henkilökunnan ja asumisyhteisön muiden asiakkaiden luottamuksen rakentamiseen sekä asiakkaan voimavarojen esiin nostamiseen ja tukemiseen. Tavoitteena on, että asiakkaan asuminen onnistuu, arkielämän taidot vahvistuvat ja mahdollinen päihteiden käyttö vähenee tai loppuu. Tukiasumisen päätyttyä asiakkaalla on valmiudet siirtyä itsenäiseen asumiseen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma yhteistyössä aikuisten sosiaalipalveluiden, palveluntuottajan ja asukkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa asiakkaan tilanteen kehityksen mukaan, kuitenkin vähintään kahdesti vuodessa. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa asiakkaan toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoida tukiverkoston ja lisätä verkostotyötä.

Henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, vapaaehtoistyön, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa. Palveluntuottajana Humanan Kallio Oy huolehtii siitä, että toiminta on asianmukaista ja että se vastaa vähintään kunnalliselta toiminnalta edellytettävää tasoa.

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Humanan Kallio Oy on osa Humana Suomi Oy omistamaa yritystä. Humanan Kallio Oy toimii Humana oy:n arvojen ja yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti. Humana Oy:n perusarvoja ovat sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo.

Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää.

Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä.

Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida.

Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.

Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

Työssämme luotamme ihmisen ja yhteisön kykyyn kasvaa ja kehittyä. Näistä lähtökohdista käsin työskentelee myös Helmi-yhteisön henkilökunta. Helmi-yhteisön toiminta perustuu Vantaan kaupungin kanssa tehtyyn sopimukseen.

Helmi-yhteisössä sitoutuminen näkyy erityisesti sitoutumisena asukkaiden elämäntilanteisiin. Meille on tärkeää auttaa asukkaita selvittämään asioitaan ja ratkaisemaan ongelmia, joita arjessa nousee. Sitoutuminen näkyy myös tavoitteellisena työotteena, jokaisessa tapaamisessa pyritään viemään asukasta eteenpäin omilla tavoitteissaan.

Työntekijät kantavat vastuuta asukkaiden kanssa tavoitteiden edistymisestä. Asukkaita myös autetaan kantamaan vastuuta ja onnistumaan esimerkiksi aikataulujen noudattamisessa. Asukas saa kantaa meidän

avullamme vastuuta arjen asioistaan, kun tuen määrää säännöstellään jokaisen oman osaamistason mukaisesti.

Työssämme Helmi-yhteisössä luotamme ihmisen ja yhteisön kykyyn kasvaa ja kehittyä. Kohtaamisessa olemme läsnä asiakkaalle ja luomme tunnetta, että asiakas on tärkeä ja olemme iloisia tapaamisen onnistumisesta. Iloitsemme yhdessä asiakkaan kanssa saavutetuista tavoitteista ja jaamme onnistumiset yhteisössämme. Matalan kynnyksen kohtaamiset rakentavat luottamusta ja tuovat myös iloa asiakkaille, kun turha jännitteisyys katoaa. Aito hyvä kohtaaminen rakentaa myös luottamusta yhteiskuntaan ja edistää tavoitteiden saavuttamista sekä antaa onnistumisen ja ilon kokemusta niin asiakkaille kuin työntekijöille.

Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai mielekkään tekemisen puute, toiset asiakkaat, henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Onnistuneen riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Humanan Kallio Oy:ssä toteutetaan säännöllisesti kaikissa yksiköissä Työturvallisuuslain 10§:n edellyttämä työpaikan riskien ja vaaratekijöiden kartoitus. Se toteutetaan aina myös ennen työterveyshuollon ns. työpaikkaselvityskäyntejä ja kun olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Kartoitus ja yhteenveto tehdään sähköisen lomakkeen avulla. Tulokset käsitellään yksikön työntekijöiden kanssa ja sen pohjalta laaditaan yksikkökohtainen työsuojelun toimenpideohjelma, jossa on aikataulu ja vastuutahot määritelty.

Riskien tunnistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä ja

toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Helmi-yhteisössä myös asiakkaiden tai talon muiden asukkaiden mahdollinen päihtymys tuo omat riskitekijänsä toimintaan. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Poikkeusolosuhteisiin varautumiseen on laadittu oma valmius suunnitelma.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa riskit, poikkeamat laadussa ja epäkohdat omalle lähiesimiehelleen viipymättä. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan lisäksi Humana Kallio Oy uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään. Akuuteissa tilanteissa ryhdytään välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Humana Kallio Oy:n käytössä on uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköinen raportointijärjestelmä Gurufield. Raporttiin kirjataan kaikki turvallisuutta uhkaavat tapahtumat. Raportti lähetetään työsuojelupäällikölle, joka tarkastaa sen ja lähettää paluupostina raportin sen tehneen henkilön esihenkilölle tarpeen mukaan toimenpidesuosituksin täydennettynä. Tilanteet käydään työryhmässä läpi. Kriisitilanteissa toimitaan Humana Kallio Oy:n kriisisuunnitelman ohjeiden mukaan esimerkiksi debriefingin järjestämiseksi.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaanamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan ensisijaisesti raportti Humanan uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään (Gurufield). Jos riski tai sen uhka on toistuva eikä uhka- ja vaaratilanneraportilla ole vaikutusta epäkohdan korjaamiseen, tulee sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdä.

Helmi-yhteisön esihenkilö vastaa, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palavereissa esihenkilön paikalla ollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia niistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmälle johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisten tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskirjauksiin. Myös asiakkaiden ja läheisten ilmoittamat laatupoikkeamat, riskit tai epäkohdat kirjataan henkilökunnan toimesta Humana Kallio Oy:n uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään viipymättä.

Epäkohtien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Henkilökunta osallistuu työskentelytapojen muutosten suunnitteluun. Yhteistyö palvelun tilaajien kanssa on tiivistä, ja muutoksista tiedotetaan yhteistyöpalaverissa sekä tarvittaessa kiireellisissä asioissa yksikön esihenkilön toimesta välittömästi. Sovituista toimenpiteistä informoidaan henkilöstöä työryhmäkokouksissa, johtoryhmien muistiossa ja intranetissä sekä tarvittaessa erillisissä tiedotustilaisuuksissa. Yhteistyötahoja informoidaan merkittävimmistä toimenpiteistä säännöllisissä tapaamisissa ja palautetilaisuuksissa asian luonteesta riippuen viipymättä.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat ohjautuvat Helmi-yhteisön tuettuun asumiseen eri kuntien SAS-tiimin ohjaamina. Asiakkaan sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelupyynnön SAS-tiimille, joka tekee asukasvalinnat yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Palvelutarpeen arviointia tehdään yhteistyössä palvelun ostajan, palveluntuottajan sekä asiakkaan kanssa. Asiakas on palveluohjauksen periaatteen mukaisesti aina keskeisenä toimijana palvelutarpeen arvioinnissa. Läheisillä on mahdollisuus osallistua palvelutarpeen arviointiin, jos asiakas niin toivoo ja se on perusteltua. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena on erityisesti toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä itsenäisen asumisen ja suoriutumisen tukeminen. Asiakas valitsee itse palvelunsa ja asettaa omaa kuntoutumistaan ja suoriutumistaan tukevat tavoitteet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, päihdekäyttö, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaan palveluntarvetta ja palveluiden sopivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan jatkuvasti tuetun asumisen arjessa asiakkaan kanssa keskustellen. Palveluiden tarvetta ja toimivuutta voidaan arvioida lisäksi asiakkaan verkostotapaamisissa ja yhteydenpidossa sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan omaiset ja läheiset voivat asiakkaan niin halutessa osallistua palveluntarpeen arviointiin.

Asuminen Helmi-yhteisössä on tavoitteellista ja määräaikaista; tavoitteena on, että nuori olisi valmis itsenäiseen asumiseen noin 1–2-vuoden kuluttua Helmi-yhteisöön muuttamisesta.

Vuokrasopimukset ovat määräaikaista niin, että ensimmäinen vuokrasopimus tehdään 3 kuukauden ajalle ja sen jälkeen sopimusten kestoa määrittävät yksilölliset tavoitteet ja tuen tarve, jotka määritellään palvelusuunnitelmassa.

Asiakkaan palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä tukea ja siihen sisältyviä palveluita koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja tuetulle asumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan arjessa on kiinni ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Perehdyttämisvastuu on asumisyksikön esihenkilöllä sekä koko työyhteisöllä.

Palvelusuunnitelmien päivittämisen tai toteuttamisen laiminlyöminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelmat ensimmäisen kuukauden sisällä tukiasumisen alkamisesta yhteistyössä aikuisten sosiaalipalveluiden, palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa.

Henkilökunta vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin ja aina määräaikaisen vuokrasopimisen uusimisen yhteydessä. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa asiakkaan toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoida asiakkaan tukiverkostoa ja lisätä verkostotyötä.

Helmi-yhteisön henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, vapaaehtoistyön, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa.

Palvelusuunnitelman laatimisessa käytetään sähköistä lomakepohjaa, joka tallentuu täytettäessä asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta saa perehdytyksen lomakkeen käyttämiseen ja täyttämiseen. Jokainen asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä huolehtii yhteistyössä työryhmän kanssa, että palvelusuunnitelman sisältö ja tavoitteet on ymmärretty oikein ja vastaavat asiakkaan kanssa sovittua. Aktiivisen ja ajantasaisen asiakaskirjaamisen avulla seurataan palvelusuunnitelman mukaisen työskentelyn toteutumista.

Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Asuminen Helmi-yhteisössä on tavoitteellista ja määräaikaista; tavoitteena on, että asiakas olisi valmis itsenäiseen asumiseen noin 1–2-vuoden kuluttua Helmi-yhteisöön muuttamisesta.

Vuokrasopimukset ovat määräaikaista niin, että ensimmäinen vuokrasopimus tehdään 3 kuukauden ajalle ja sen jälkeen sopimusten kesto määrittävät yksilölliset tavoitteet ja tuen tarve, jotka määritellään palvelusuunnitelmassa.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämättä ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, palvelutuottajan ja palvelun ostajan kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisin väliajoin ja seuranta on sidoksissa määräaikaisiin vuokrasopimuksiin tapahtuen n. 3-6 kuukauden väliajoin.

Palveluntuottaja vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asukkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asukkaan tilanteen seuranta. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa nuoren toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoida nuoren tukiverkostoa ja lisätä verkostotyötä. Yhteisövalmentaja ja yhteisöohjaaja toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, vapaaehtoistyön, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa. Asumisen sujumista arvioidaan asiakkaan ja henkilökunnan yhdessä laatimissa kuukausiraporteissa, jotka toimitetaan salattuna sähköpostina asiakkaan omalle vastuusosiaalityöntekijälle.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Helmi-yhteisössä käytetään mm. palveluohjausta menetelmänä ja asiakasta ohjataan viikoittain elämänhallinnassa, asioiden hoitamisessa sekä riittävän ammatillisen ja vertaistuen hankkimisessa. Asiakasta valmennetaan myös sosiaalipalveluverkoston hyödyntämisessä. Asiakas osallistuu kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon. Asiakas nähdään oman asiansa asiantuntijana; asiakkaan näkemykset, toiveet ja aiemmat kokemukset palveluista otetaan huomioon tukea ja palveluita suunnitellessa. Asiakas valitsee itse sopivat palvelut niin tukiasumisen sisällä kuin ulkopuolellakin, huomioiden kaikille yhteisön jäsenille yhteiset ja velvoittavat rakenteet tukiasumisen sisällä, kuten Helmiyhteisön yhteisökokous kerran viikossa. Asiakas osallistuu omien palvelusuunnitelmien ja raporttien laatimiseen ja asettaa itse tavoitteet työskentelylle. Helmi-yhteisössä käytetään mahdollisuuksien mukaan lisäksi osallistavan kirjaamisen menetelmää asiakkaiden kanssa laadittaessa päivittäisiä kirjauksia ja säännöllisiä raportteja.

Asiakkaat ovat mukana myös laatimassa yhteisön yhteisiä sääntöjä, viikko-ohjelmaa ja rakenteita, joita tuettuun asumiseen kuuluu. Vaikuttaminen omaan arkeen ja valintoihin sekä vaikuttaminen yhteisön asioihin ja päätöksentekoon tuottaa osallisuuden kokemuksia. Yhteisölliset rakenteet ja yhteisöön kuuluminen mahdollistavat kokemuksen, että voi vaikuttaa itseään, lähiyhteisöään ja yhteiskuntaa koskeviin asioihin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Helmi-yhteisössä ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli asiakas toimii vastoin Helmi-yhteisön toimintaperiaatteita tai yleistä vuokralaissopimusta, häntä valmennetaan asian tiimoilta. Vakavista rikkomuksista seuraa vuokrasopimuksen purku. Päätöksen teosta vastaa vuokranantaja ja Helmi-yhteisön henkilökunta sekä tarvittaessa työryhmän esihenkilö. Toimenpiteet ja tapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan tullessa Helmi-yhteisön asumispalveluihin hän tutustuu asumisen sopimukseen ja pelisääntöihin jo etukäteen ennen asumisen alkamista. Palvelu on sidoksissa asumiseen ja palvelun tilaajaan kanssa tehtyyn sopimukseen.

Päihtyneenä oleminen rajoittaa osallistumista yhteisöön ja turvallisuusnäkökulmasta myös saattaa rajoittaa asiakkaan henkilökohtaista yksilötapaamista. Päihtymystilan todentamiseen emme käytä seuloja, vaan arvioimme asiakkaan tilaa ja vointia silmämääräisesti ja/tai keskustelemalla. Asiakkaiden kanssa käytetään paljon puheluja/viestittelyä vuorovaikutusvälineenä ja usein he näissä tilanteissa ilmoittavat itse olevansa estyneitä tapaamiin.

Asiakkaan kanssa tehtävää työtä voidaan jatkaa heti, kun päihtymys on ohi tai vieroitusvaihe alkamassa. Ajatuksemme on että asiakkaan ei tarvitse lähteä erikseen hakeutumaan niissä hetkissä päihdepoliklinikan päivystyskäynneille, vaan että kotona asuessa myös pystymme tukemaan asumista ja päihhteettömyyttä. Akuuteissa päihdehaasteissa tuemme asukasta päihdepoliklinikan tapaamisille, jotta asiakkaalla olisi kontakti ulkopuolelle, jossa voi myös asumisen haasteista kertoa vapautuneesti ja saa ammattilaisten hyvää tukea päihdekäytön vähentämiseksi ja se olisi suunnitelmallista. Asiakkaat voivat hakeutua myös päihde katkole akuutissa päihdeongelmassa ja tilanteen mukaan jatkaa tämän jälkeen asumista Helmi-yhteisössä. Pitkäaikainen jatkuva päihdekäyttö on este Helmi-yhteisössä asumiselle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakkaan asiallinen ja kunnioittava kohtelu on palvelun peruslähtökohta. Asiakas voi reklamoida asumispalveluiden esihenkilölle, kotikuntansa sosiaalitoimelle tai sosiaaliasiamiehelle mahdollisesta saamastaan epäasiallisesta kohtelusta. Henkilökunnalla on myös ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Helmi-yhteisön tuetussa asumisessa kaikkia asiakkaita ja henkilökuntaa kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Työote on ennaltaehkäisevä; esihenkilö huolehtii, että sekä perehdytyksessä että säännöllisissä työyhteisöpalavereissa keskustellaan epäasiallisen kohtelun ilmenemistavoista ja siihen puuttumisesta.

Jos ilmenee, että työntekijä kohtelee asiakasta epäasiallisesti, tulee siitä ilmoittaa viipymättä yksikön esihenkilölle. Henkilökunnalla on oikeus ja velvollisuus puuttua havaitsemaansa tilanteeseen välittömästi. Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa läheisten/omaisten kanssa heti tai mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Lisäksi tapahtunut käydään tarvittaessa läpi myös työyhteisöpalaverissa. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta voi seurata henkilökunnalle työnjohdollisia seuraamuksia.

Jos myös havaitaan, että asiakas/omainsivuva henkilö käyttäytyy epäasiallisesti toista henkilöä kohtaan, henkilökunta puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Tapahtunut käydään läpi yhdessä keskustellen tapahtuneen jälkeen ja sovitaan mahdollista jatkotoimenpiteistä.

Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä ohjaus voivat tarkoittaa

eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asumisyksikön asiakkailta saadaan suoraa palautetta päivittäisissä kohtaamisissa yksilötapaamisilla ja yhteisöllisissä rakenteissa. Myös läheisten on mahdollista antaa palautetta henkilökunnalle yhteisillä asiakastapaamisilla, soittaen tai sähköpostilla. Yksikön ajantasaiset yhteystiedot on helposti löydettävissä internetsivuilla palautteen antamisen helpottamiseksi.

Asiakkaiden kokemuksia ja palautetta palvelusta kerätään säännöllisellä asiakaspalautekyselyllä kahdesti vuodessa. Asiakaspalautekyselyistä tehdään yhteenveto, joka käydään läpi asiakkaiden kanssa.

Viikoittaisissa yhteisökokouksissa ja yksilötapaamisilla on mahdollista antaa suoraan suullista palautetta.

Asiakkaita kannustetaan aktiiviseen palautteen antamiseen.

Asiakkaat voivat tuoda myös kehittämisideoitaan esiin matalalla kynnyksellä ja niitä pystytään myös toteuttamaan nopeallakin aikataululla. Uusia käytänteitä arvioidaan yhdessä ja tehdään mahdollisesti tarvittavat korjausliikkeet.

Toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen ja kehittämisohdotusten perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikönjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikönjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja:

Postiosoite: Kirjaamo, PL 1000, 01301 Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Käyntiosoite: Tikkurilan Vantaa-info, Dixi, Ratatie 11, 2. krs, 01300

Vantaa Sähköpostiosoite: kirjaamo@vakehyva.fi

Muistutuksessa tulee kertoa yksityiskohtaisesti, mihin on tyytymätön saadussa terveyden- tai sosiaalihuollon palvelussa. Muistutuksen tekeminen ei poista oikeutta tehdä myös kantelua terveydenhuoltoon tai sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille.

Muistutuksen välityksellä saadun palautteen avulla palvelun järjestäjä voi kehittää toimintaansa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Helmi-yhteisön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään toiminnasta vastaavan esihenkilön johdolla mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saamisesta. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisten kanssa ja tiedottaa, minkälaisiin toimenpiteisiin muistutus on johtanut. Esihenkilö laatii saaduista muistutuksista vuosittaisen yhteenvedon.

Sosiaaliasiamies

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiamieheen voi olla yhteydessä, jos kokee tullessa väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies neuvoa asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiamiehen ollessa yhteydessä yksikköön, järjestään yhteistapaaminen, jossa on mukana asiakas, jota asia koskee, toiminnasta vastaava esihenkilö sekä tarvittavat henkilökunnan jäsenet. Tarvittaessa kutsutaan myös asiakkaan sosiaalityöntekijä tapaamiselle, ja vähintäänkin tiedotetaan sosiaalityöntekijää tapaamiseen johtaneista syistä. Myös asiakkaan läheiset voidaan tarvittaessa kutsua tapaamiseen. Esihenkilö laatii sosiaaliasiamiehen yhteydenotoista vuosittaisen yhteenvedon.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen

Puhelin: 09 4191 0230

Postiosoite: Asematie 10 A, 2.krs 01300 Vantaa

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@vakehyva.fi

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Kirjaamo, Etelä-Suomen aluehallintovirasto: kirjaamo.etela@avi.fi

Asiakaspalvelun puh. 029 501 6780 (suomi) tai 029 501 6781 (ruotsi) - ma-pe kello 10–15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta: kuluttajaneuvontajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Helmi-yhteisössä asumisessa yhdistyvät palveluohjauksellinen, henkilökohtainen tuki sekä ryhmätapaamiset ja yhteisöllisyys. Asuminen yhteisössä on tavoitteellista ja tähtää itsenäisen asumisen taitojen kartuttamiseen. Ammatillinen tuki toteutetaan työparimallilla kahden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen yhteistyönä. Asumisen aikana vahvistetaan arkielämän sekä elämänhallinnan taitoja.

Toiminta sisältää asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaten mm. työllistymiseen ja opintoihin suuntaavaa työskentelyä, terveellisten elämäntapojen, terveydestä huolehtimisen sekä syömisen ja nukkumisen rytmin opettelua, uusia ihmissuhteita ja harrastuksia. Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan asiakkaan asettamia tavoitteita, jotka voivat liittyä niin fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen kuin sosiaalisenkin toimintakyvyn tukemiseen ja osallisuuden edistämiseen. Tavoitteena on tuetun asumisen keinoin tukea asiakasta harjoittelemaan niitä itsenäisen asumisen ja itsenäisen elämän taitoja, joissa on vielä taitopuutteita, jotta asiakkaan itsenäinen asuminen ja pärjääminen mahdollistuisi.

Palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan vähintään kahdesti vuodessa palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä, mutta suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa useamminkin ja aina määräaikaisen vuokrasopimuksen uusimisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisessä arjen työssä sekä kuukausittain yhdessä asiakkaan kanssa laadittavan kuukausikoosteen yhteydessä.

Työskentelyn tavoitteet ja painopisteet valitaan asukkaan kanssa yhdessä.

• Ravitsemus

Asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan, tarvittaessa henkilökunnan ohjaamana. Asiakkaita ohjataan terveellisen ruokavalion noudattamisessa. Mahdolliset ruokavaliorajoitteet huomioidaan ja ravitsemuksesta keskustellaan tarvittaessa yksilöajoilla.

Ruoanlaittoa voidaan harjoitella asiakkaiden kanssa myös ryhmässä ja kokoontua yhteisönä syömään yhdessä valmistettua ruokaa. Yhdessä ruokaa valmistettaessa huomioidaan mahdolliset erityisruokavaliot ja uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot.

• Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Helmi-yhteisössä asiakkaat vastaavat itse omasta pyykinhuollostaan ja asuntojensa siivouksesta, tarvittaessa henkilökunnan ohjaamana. Helmi-yhteisössä tehdään kotikäyntejä säännöllisesti; niillä varmistetaan yleistä kykyä asua itsenäisesti hygieniä käytäntöjä noudattaen.

Helmi-yhteisön toimistotilan siisteydestä vastaa henkilökunta. Esihenkilö huolehtii, että käytössä on asianmukaiset välineet siisteyden ylläpitämiseksi.

Poikkeustilanteissa asiakkaita valmennetaan noudattamaan terveystarvomaisten ohjeistuksia. Viranomaisohjeita jakaa AVI, THL, HUS sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. Tartuntatautilain (1227/2016) tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden mahdollista leviämistä. Laki koskee Helmi-yhteisön koko henkilökuntaa ja kaikkia asiakkaita. Covid-19-pandemian ja mahdollisten tulevien vastaavien tilanteiden osalta henkilökunta noudattaa kulloinkin voimassa olevia viranomaisohjeita, kuten turvaetäisyyksiä, hyvää käsihygieniaa, lähikontaktien välttämistä, maskien käyttämistä sekä testaukseen hakeutumista. Helmi-yhteisön henkilökunta noudattaa tarkkaa huolellisuutta hygieniakäytännöissä.

• Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat ovat julkisen terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon piirissä ja heitä tuetaan omasta terveydestä huolehtimisessa. Henkilökunta kannustaa ja ohjaa asiakkaita terveystarkastuksiin sekä mm. suun terveydenhuollon palveluihin.

• Lääkehoito

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakkaat, joilla on käytössään jokin lääkitys, huolehtivat itsenäisesti lääkkeiden ostamisesta, lääkkeenotosta ja reseptien uusimisesta. Henkilökunta tukee tarvittaessa asiakasta keskustellen lääkehoitoon sitoutumisessa.

• Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien eri tahojen kanssa tehdään yhteistyötä siinä määrin, kun asiakas itse antaa suostumuksensa. Verkostotyö on olennainen osa Helmi-yhteisössä toteutettavaa palvelua. Käytössä on salattu sähköpostiyhteys, jonka avulla salassa pidettäviä tietoja voidaan vaihtaa turvallisesti. Henkilökunta on tarvittaessa myös mukana asiakkaan asioidessa eri palveluissa yhteistyön ja tiedonkulun vahvistamiseksi. Asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle raportoidaan kuukausittain asiakkaan tilanteesta ja palveluiden toteutumisesta yhdessä asiakkaan kanssa laadittavan kuukausikoosteen muodossa. Helmi tekee tiivistä yhteistyötä Itäviitan henkilökunnan kanssa jakaen työvuoroja molemmissa yksiköissä vahvistaakseen moniammatillista osaamista ja turvaamalla palvelut poikkeusoloissa kuten henkilöstön poissaolojen aikana.

• Alihankintana tuotetut palvelut

Helmi-yhteisö ei käytä alihankintana ostettuja palveluita. Mikäli palvelun tuottamiseen käytetään ostopalveluita, palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja, Humanan Kallio Oy, vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan tällöin omavalvontasuunnitelma ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Helmi-yhteisössä noudatetaan yleisiä vuokra-asuntojen turvallisuuskriteerejä sekä terveysviranomaisten suosituksia. Mahdolliset vaaratilanteet kirjataan systemaattisesti sekä suoritetaan raportointi ja tilanteiden läpikäyminen työryhmässä, ohjausryhmässä sekä tarvittaessa asiakasyhteisössä. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet. Seurataan myös alan suosituksia ja toimitaan niiden mukaisesti. Yhteistyö vuokranantaja Avaran kanssa on tiivistä. Palotarkastus on tehty 9/21, ja lausunnon mukaan yksikön toiminta ja olosuhteet vastaavat pelastuslaissa määriteltyä tasoa.

Yksikön oma turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja esihenkilö vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä suunnitelmaan. Esihenkilö huolehtii henkilökunnan ensiapu- ja pelastustaitojen ylläpitämisestä järjestämällä tarvittaessa ja säännöllisesti koulutusta. Helmi-yhteisön henkilökunta on omalla toiminnallaan vastuussa oman työvuoronsa turvallisuudesta.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Yksikössä työskentelee 1 yhteisövalmentaja ja 1 yhteisöohjaaja. Toisen työntekijän on oltava sosionomi (yhteisövalmentaja), joilla on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) 8§:n mukainen pätevyys. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015)). Toinen työntekijä voi olla lähihoitaja tai AMK sh tai sosionomi. Työntekijöiden työaika on arkisin klo 8-15:40 tunnin liukumalla mutta olemme virka-aikana tavoitettavissa.

Sairautapauksissa ja loma-aikoina sijaisena toimii Humanan Kallio Oy:n asumispalvelujen työntekijä, joka on perehdytetty Helmi-yhteisön toimintaan. Mikäli sijaistarve pitkittyy, voidaan sijainen rekrytoida ulkopuolelta ja rekrytoinnista sekä perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Sijaisten rekrytoinneissa noudatetaan samoja koulutus- ja osaamisvaatimuksia, kuin vakituisten henkilöstönkin palkkaamisessa.

Yhteisövalmentajien esihenkilönä toimii Humanan Kallio Oy:n asumispalveluiden johtaja.

Esihenkilö vastaa siitä, että yksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön kelpoisuudesta on säädetty laissa (mm. laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 ja sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 46 a §).

Esihenkilö varmistaa, että asiakkaiden tukemiseen osallistuvalla, välitöntä asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä tehtävään sopiva koulutus ja laaja-alainen kokemus asumisyksikön laadukkaan asiakastyön toteuttamisen keskeisiltä osaamisalueilta.

Keskeisiä osaamisalueita palvelun tuottamiseen ovat mm. muutoksen tukeen liittyvä osaaminen, asunnottomuuteen tai sen ennaltaehkäisyyn/uusiutumisen ehkäisyyn liittyvä osaaminen, palveluohjaukseen liittyvä osaaminen, kriisityö, mielenterveys- ja päihdetyö, osaaminen monikulttuurisesta työskentelystä, taloudenhallintaan ja velkojen selvittelyyn liittyvä osaaminen ja ohjaus, asumisen taitoihin liittyvän ohjauksen osaaminen sekä osallisuuden vahvistamisen tukemiseen liittyvä osaaminen.

Henkilökunnalle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto ja lisäksi työryhmä osallistuu säännölliseen työnohjaukseen. Tarvittaessa on tarjolla kriisiapua ja jälkipuenteja, esim. debriefing, jossa ammattilaisen johdolla puretaan hiljattain tapahtunut äkillinen trauma tai kriisi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Humanan Kallio Oy:n rekrytointiprosessin mukaan. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko Humanan Kallio Oy:n sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Kelpoisuusedellytykset ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa.

Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa hakemusten ja haastattelujen avulla. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla työntekijöillä 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan aloittaessa Helmi-yhteisössä, käydään läpi yksikön käytännöt ja toimintaperiaatteet. Tilat esitellään ja käydään läpi yleiset turvallisuuteen liittyvät seikat. Uusi työntekijä on velvollinen tutustumaan Humanan Kallio Oy:n ja Helmi-yhteisön Intraan, jossa on mm. omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, perehdytysohjelma ja kuvaus yksikön rakenteista. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija täyttää työsuhteen alussa salassapitokaavakkeen.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö maksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Kehityskeskustelut käydään Humanan Kallio Oy:ssa kaksi kertaa vuodessa. Alkuvuodesta käydään tulos- ja tavoitekeskustelu, jossa arvioidaan edellistä vuotta, päivitetään (tai laaditaan) toimenkuva, sovitaan toimintavuoden tavoitteista sekä tehdään henkilökohtainen toimintasuunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi keskustellaan tavoitteiden saavuttamisen edellytyksistä sekä henkilökohtaisista kehittämistoimenpiteistä, kuten koulutuksesta ja mahdollisesta muusta tuesta.

Esihenkilö ja työntekijä määrittelevät toimintavuoden tavoitteet yhdessä. Tavoitteet perustuvat paitsi toimenkuvaan, myös strategian toimeenpanoon sekä toimintasuunnitelmaan.

Syksyllä käytävissä kehityskeskusteluissa seurataan toimintasuunnitelman toteutumista, sovitaan henkilökohtaisiin kehittämistavoitteisiin ja oman työn tavoitteiden saavuttamiseen liittyvästä osaamisen kehittämisestä ja keskustellaan kehittämisajatuksista liittyen seuraavan vuoden tavoitteisiin, organisaatioon ja omaan työyhteisöön.

Koulutussuunnitelmat laaditaan kehityskeskusteluissa sovittujen koulutustoimenpiteiden pohjalta.

Koulutussuunnitelmat hyväksytään yhteistoimintaneuvottelukunnassa marraskuussa.

Kehityskeskustelujen tarkoituksena on tukea yksilön kehittymistä ja johtamistyötä sekä auttaa varmistamaan vuositavoitteiden saavuttamisen.

• Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltävä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja esimerkiksi pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan ensisijaisesti raportti Humanan Kallio Oy:n uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään Gurufieldiin. Jos riski tai sen uhka on toistuva eikä uhka- ja vaaratilanneraportilla ole vaikutusta epäkohdan korjaamiseen, tulee tehdä sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus.

Helmi-yhteisön esihenkilö vastaa, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan tehtävä ilmoitus asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Helmi-yhteisön asiakkaat asuvat Kvartsiraitti 10 osoitteessa olevassa uudessa kerrostalossa, omissa vuokratyösuhteissaan vuokrasopimusperusteisesti. Vuokranantajana toimii Avara Oy. Henkilökunnan toimistoksi on varattu saman kiinteistön kivijalassa sijaitseva liiketila.

Toimistolla järjestetään viikoittainen yhteisökokous, ryhmä- ja yksilötapaamiset sekä verkostopalavereja ja asiakashaastatteluja.

Talolle ja toimistolle on esteetön kulku.

Avara Oy:n linjauksen mukaan taloyhtiö on savuton, joka tarkoittaa sitä, ettei parvekkeilla tai sisätiloissa saa tupakoida, vaan piha-alueella on erillinen merkitty tupakointipaikka.

Asiakkaita ohjataan ottamaan kotivakuutus.

Asiakkaat sisustavat omat asuntonsa itse ja voivat ottaa vieraita vastaan oman harkintansa mukaan. Muilla ei ole pääsyä asiakkaiden asuntoihin.

Teknologiset ratkaisut

Vuokra-asumiseen liittyen käytössä on mm. sovelluspohjainen järjestelmä pyykki- ja saunavuorojen varaamiseen sekä kiinteistöhuollon ja vuokranantajan kanssa kommunikointiin. Henkilökunta tukee asiakkaita tarvittaessa näiden sovellusten käytössä.

Asiakkaiden ja henkilökunnan välillä yhteyttä pidetään puhelimitse, joko soittaen tai erilaisten sosiaalisten apien välityksellä sekä tietokoneella käyttäen mm. Teams sovellusta ja sähköpostia.

Helmi-yhteisössä on käytössä Humanan Kallion Oy:n ohjelmistopaketti, tärkeimpänä raportointityökaluna DomaCare, jossa tehdään jokapäiväiset kirjaukset, kuukausittaiset raportit sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Helmi-yhteisössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita. Jos asiakas tarvitsee tällaisia apuvälineitä, laitteita tai tarvikkeita, niiden hankintavastuu sekä käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen on hoidosta vastaavan tahon vastuulla.

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilökunta perehtyy Humanan laatimiin tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Juhani Saarinen. Tietosuojatiimin muut jäsenet ovat Jussi Käsälä ja Katja Lakojoki-Karhu.

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii **Ulla Hirvelä**. Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia

Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki

Puh. 040 545 00 82

tietosuojatiimi@humana.fi

Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu seurata tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuoda esiin havaitsemiaan puutteita, antaa tietoja ja neuvoja tietosuojasääntöjen mukaisista velvollisuuksista johdolle ja henkilötietoja käsitteleville työntekijöille, antaa pyydettyä neuvoja tietosuojan vaikutustenarvioinnin tekemisestä sekä valvoa vaikutustenarvioinnin toteutusta. Tietosuojavastaava on yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, on tietosuojavaltuutetun toimiston yhteyshenkilö ja tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa.

IT- ja tietuoja ohjeistus ja koulutus henkilöstölle löytyy intrasta IT- JA TIETOSUOJA kohdasta ja sen voi tarvittaessa näyttää/tulostaa asiakkaille heidän sitä vaatiessa nähtäväksi.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastyön kirjaamiseen perehdyttäminen on osa jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaa.

Yksikön esihenkilö valvoo asiakastyön kirjaamisen ajantasaisuutta ja asianmukaisuutta. Tietuojaan liittyvää lainsäädäntöä noudatetaan ja jokainen työntekijä perehdytetään ohjeiden noudattamiseen.

Käytäntöjä käydään läpi työryhmäpäivissä ja täydennyskoulutuksiin osallistutaan tarpeen mukaan. Jokaisen asiakkaan kanssa työskentelystä tehdään säännölliset asiakaskirjaukset, joista käy ilmi palvelusuunnitelman mukainen työskentely. Kirjaamiset tehdään yksilötyöskentelystä, ryhmässä tapahtuvasta ohjaamisesta ja verkostotyöskentelystä sekä viranomaistahojen kanssa asiakkaan asioita hoidettaessa. Mahdollisuuksien mukaan käytetään menetelmänä osallistavaa kirjaamista, jossa kirjaus laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaukset tehdään tietoturvaliiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelmien lisäksi tavoitteellisen asumisen tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausiraporttien avulla, jotka ovat osa asiakastyön kirjaamista. Henkilökunta laatii jokaisen asiakkaan kanssa kuun vaihtuessa raportin, jossa tarkastellaan kulunutta kuukautta ja asetetaan seuraavalle kuukaudelle muutama selkeä, asiakkaan toiveita ja pyrkimyksiä tukeva tavoite. Lisäksi yhdessä asiakkaan kanssa mietitään ja kirjataan keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kuukausiraportti on paitsi asiakkaan ja henkilökunnan yhteinen työkalu, se on myös kuukausittainen selvitys sosiaalityöntekijälle asiakkaan tilanteesta ja siinä tapahtuneista muutoksista. Raportti lähetetään sosiaalityöntekijälle salatulla sähköpostilla ja sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että raportti on tallennettu sosiaalihuollon tietojärjestelmään asiakkaan tietoihin. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Kuoleman tapaus ohjeistus Helmi-yhteisössä
- Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma
- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstön perehdytysuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Henkilöstön koulutussuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Asumispalveluiden uhka- ja vaaratilanneraportti (Gurufield järjestelmä, intrassa linkki)
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje kirjallisesti ja intrassa My Humanassa
- Hygieniaohjeistus (Yksikkökohtainen, yleinen MyHumanassa)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys:
Vantaalla 30.1.2024

Paula Rautoja, yksikönjohtaja