

Humana

Itsenäistymiskodit Aava omavalvontasuunnitelma

Dokumentin Laatija

Henna Pekkala

Pvm

11.4.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	5
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta	5
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano	6
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	6
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako.....	7
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.....	8
4.5	Riskien tunnistaminen	9
4.6	Ilmoitusvelvollisuus.....	9
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	10
4.8	Korjaavat toimenpiteet	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma	11
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	11
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	13
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	13
5.6	Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja.....	15
6	Palvelun sisällön omavalvonta	15
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	15
6.2	Koulunkäynti.....	16
6.3	Ravitsemus	16
6.4	Hygieniäkäytännöt	16
6.5	Infektioiden torjunta	16
6.6	Kestävä kehitys	16
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito.....	17
6.8	Lääkehoito.....	17
6.9	Monialainen yhteistyö.....	17
7	Asiakasturvallisuus	17
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
7.2	Terveysuojelulain mukainen omavalvonta.....	18
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	18
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	19

7.6	Toimitilat	20
7.7	Teknologiset ratkaisut	20
7.8	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet.....	20
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	21
8.1	Asiakastietojen käsittely	21
8.2	Asiakastyön kirjaaminen	21
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	21
10	Oma-avontasuunnitelman seuranta	22
11	Liitteet ja muut oma-avontaan liittyvät materiaalit	23

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Jyväskylä

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy / Itsenäistymiskodit Aava

Katuosoite: Kärpänkuja 7

Postinumero: 40400 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta: Jyväskylä

Palvelumuoto: asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lastensuojelun jälkihuollon nuorille ja aikuissosiaalityön asiakkaille sekä nuorille mielenterveyskuntoutujille. Asiakaspäämäärä: 17

Esihenkilö: Henna Pekkala

Puhelin: 044 714 3979

Sähköposti: henna.marika.pekkala@humana.fi

Henkilöstömäärä; 6 työntekijää, 2 esihenkilöä

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Länsi- ja Sisä-Suomi, Päätös 27.03.2018 LSSAVI/2436/2018

22.06.2023 LSSAVI/10866/2023

Alihankintana ostetut palvelut

Itsenäistymiskodit Aavassa yleiset rappukäytävät siivotaan viikoittain huoltoyhtiön toimesta (360 Palvelut). 360 Palvelut vastaavat tarvittavista huoltotoimenpiteistä ja tarvittaessa oven avauksesta, kun henkilökunta ei ole paikalla. Vartiointipalvelusta huolehtii Securitas Oy. Henkilökunta, asukkaat ja tiiminjohtaja seuraavat palveluiden laatua niitä käyttäessään ja raportoivat niistä tarvittaessa eteenpäin vastuussa oleville tahoille. Omavalvontasuunnitelmaa ei ole käyty läpi alihankintana ostettujen palveluiden palveluntuottajien kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Toiminnanjohtaja, tiiminjohtaja ja Itsenäistymiskodit Aavan henkilöstö ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa toiminnanjohtaja (Jani Nyysönen, p. 044 7143981, sähköposti: jani.nyysonen@humana.fi) tiiminjohtajan kanssa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen ja sitä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palaverissa. Omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä yksikön olohuoneessa (omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit ovat henkilökunnan toimistotiloissa ja saatavilla henkilökunnalta pyydettyessä).

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Itsenäistymiskodit Aava tarjoaa kuntouttavaa asumisen tukea nuorille ja nuorille aikuisille itsenäisessä elämässä selviytymiseen. Asiakkaina voi olla lastensuojelun jälkihuollon ja aikuissosiaalityön nuoria sekä nuoria mielenterveyskuntoutujia. Itsenäistymiskodit Aavan tavoitteena on tarjota riittävää tukea asukkailleen, jotta he selviytyisivät itsenäisestä elämästä. Asiakasta tuetaan yhdessä tehdyn kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakas kykenee elämään mielekästä arkea ja löytää paikkansa yhteiskunnassa.

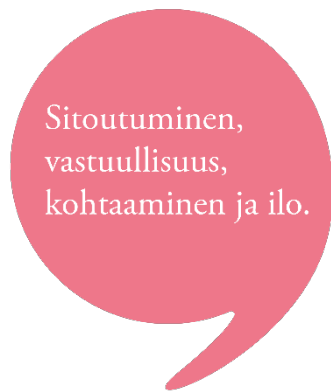
Itsenäistymiskodit Aava tarjoaa arjen tukea (mm. kodinhoito, hygienia, vuorokausirytmii, opiskelut, lääkehoito, säännöllinen ja terveellinen ravitsemus) sekä tukea psyykkiseen vointiin ja asioiden hoitoon. Työskentelymenetelminä ovat mm. säännölliset keskustelut, ohjaus ja tuki, osallistava kirjaaminen, neuropsykiatrinen valmennus, PACE--asenne ja tunnetaitovalmennus. Toiminnassa korostuu terapeuttinen ja voimavarakeskeinen työote. Työskentelyn pohjana ovat Humanan yhteiset arvot; sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo. Toiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaan omatoimista selviytymistä sekä vahvistaa arjen ja mielen hallinnan taitoja. Asiakas on

itse keskiössä omassa kuntoutusprosessissaan. Muutaman kuukauden välein pidettävissä asiakassuunnitelmapalaverissa asetetaan kuntoutumiselle tavoitteet, joiden asettamisessa asiakas on avainasemassa. Asiakkaan kanssa toteutetaan päivittäin yhdessä laadittua asiakassuunnitelmaa ja tehdään säännöllisesti hyvinvoinnin arviointia sekä tyytyväisyyskysely. Asiakasta tuetaan yksilöllisesti hänen tarpeidensa mukaisesti. Vapaaehtoisuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuuden edistäminen ohjaavat työskentelyämme.

Itsenäistymiskodit Aavasta tehdään myös liikkuvaa työtä asiakkaan koteihin silloin, kun yhteisöllinen asuminen ei ole tarpeen mukaista. Liikkuvalla työllä on tarkoitus tukea asiakkaan arkea hänen omassa kodissaan. Tuen määrä ja sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa. Itsenäistymiskodin Aavan liikkuvan työn hoitaa pääasiallisesti yksi työntekijä, joka vastaa työnsä itsenäisestä suunnittelusta esihenkilön tuella. Tuen määrä voi vaihdella 1-20 tunnin välillä kuukaudessa asiakkaan tuen tarpeesta riippuen.

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta: (https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf). Humana Avopalvelut Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen

Vastuullisuus

Kohtaaminen ja ilo

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Itsenäistymiskodit Aavan omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. 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.

Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat päiväraportoinnit, kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja -vuotinen esimiespäivystys sekä yksikön kehittämispäivät. Asiakkaat voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille kertomalla niistä työntekijöille, tiiminjohtajalle tai palveluntilaajalle. Käytössä on myös Roidu-palautekysely.

Asukkaat ovat ilmaisseet turvallisuuden riskitekijöiksi sähköviat hississä, kodinhoitolaitteiden mahdolliset vesi- ja sähkövahingot, kesken olevat huoltotyöt, portaikon ja talvella sisääntulon liukkaus aiheuttaen kaatumisriskin. Asukkaiden kanssa käydään keskustelua turvallisuuteen liittyvistä asioista aina tarvittaessa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta taataan kaikkien asukkaiden turvallisuus. Esimerkiksi asuntojen ja yksikön ulko- ovien lukitsemisista on käyty keskustelua ja annettu ohjausta.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin perehtyminen sekä palaute- ja poikkeamajärjestelmään tutustuminen. Tiimijohtaja auttaa ohjaajia tarvittaessa mahdollisten haittatapahtumien kirjaamisessa, analysoinnissa ja raportoinnissa sekä jatkotoimien toteuttamisessa.

Itsenäistymiskodit Aavassa on käytössä Ajax-hälytínjärjestelmä. Kaikilla työntekijöillä on käytössä Ajax-puhelinsovellus ja turvapainikkeet, joiden avulla on hätätilanteessa mahdollista saada apua molemmista yksiköistä (Itsenäistymiskodit Aava ja Auri). Painikkeesta menee hälytys aina myös vartijalle. Vartijan tulo perutaan puhelimitse, jos häntä ei tarvita paikalle.

Koko organisaatiolla on käytössä palaute- ja poikkeamajärjestelmä Gurufield. Sitä kautta raportoidaan kaikki poikkeamat. Lääkepoikkeamat raportoidaan lisäksi DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Ensisijainen vastuu ilmoituksen tekemisestä on työntekijällä, joka havaitsee poikkeaman, minkä hän kirjaa yksityiskohtaisesti. Ilmoituksen voi tehdä joko tietokoneen tai puhelimen selaimen kautta tai puhelimen sovelluksessa. Poikkeaman käsittelijäksi valikoituu automaattisesti esihenkilö ja halutessaan voi valita henkilöitä, joille poikkeaman haluaa välittää. Gurufieldissä käsittelijä arvioi riskin tason, tekee korjaavat toimenpiteet ja jotopäätöksen, mitä opittiin. Uhka- ja väkivaltilanteista menee Gurufieldin kautta automaattisesti ilmoitus työsuojelutoimikunnalle ja tietosuojapoikkeamista tietosuojatiimille. Kaikki poikkeamat käydään ensin läpi tiiminjohtajan kanssa ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Kaikki poikkeamat käydään aina läpi koko henkilöstön kanssa kuukausittaisissa tiimipalavereissa.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Kaikilta Itsenäistymiskodit Aavan työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Kaikki Itsenäistymiskodit Aavan ohjaajat osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen ja kehittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, jotta eri ammattiryhmien asiantuntijuus saadaan hyödynnettyä.

Tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hänellä on myös päävastuu epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelystä sekä siitä, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Toiminnanjohtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Hän myös vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Yksikön sijaisjärjestelyt toteutetaan niin, että Itsenäistymiskodit Aavan ja Aurin tiiminjohtajat sijaistavat tarvittaessa toisiaan.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskikartoitus tehdään, joka toinen vuosi. Se toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueita: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia. Riskikartoituksen perusteella tehdään suunnitelma toimenpiteistä ja aikataulusta. Aavan tiiminjohtaja vastaa toiminnanjohtajan kanssa siitä, että tarvittavat toimenpiteet toteutetaan kohtuullisessa ajassa.

Itsenäistymiskodit Aavalla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistuksia, jotka on kirjattu vuosittain päivitettävään (vastuu tiiminjohtajalla) palo- ja pelastussuunnitelmaan. Poistumisturvallisuusselvitys on myös laadittu ja sitä päivitetään (vastuu tiiminjohtajalla) vuosittain. Humana Suomen osalta on laadittu myös Itsenäistymiskodit Aavaa koskeva työsuojelun toimintasuunnitelma. Lääkehoitoon liittyvät riskit ovat tarkemmin kuvattuna lääkehoitosuunnitelmassa.

Kaikilla Itsenäistymiskodit Aavan työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Asiakastyössä esimerkkeinä ovat lääkepoikkeamat, uhka- ja väkivaltatilanteet sekä asiakkaiden päihteiden käyttö. Muita mahdollisia riskejä ovat mm. autoilla liikkumiseen liittyvät riskit (esim. onnettomuus, aggressiivinen asiakas), talvella pihan liukkaus ja teknisten laitteiden toimintahäiriöt. Ulkopuolinen riskitekijä voi olla myös esim. väkivaltaisesti tai

päihdeilevästi käyttäytyvä läheinen. Yksiköissä avustetaan myös asiakkaiden muutoissa, jolloin vaarana voi olla mm. ergonomiaan liittyvät riskit.

4.5 Riskien tunnistaminen

Itsenäistymiskodit Aavan tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaisia erilaisia työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä sekä kehityskeskusteluja. Työ on yllättävää ja haastavaa, minkä vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys. Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta tiiminjohtajat sekä mahdollinen työpari. Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon (Terveystalo) laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitonohtaus ja sopimus päihdehoidosta.

Itsenäistymiskodit Aava tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Aikuisasiakkaat koostuvat mielenterveyskuntoutujista sekä aikuissosiaalityön ja jälkihuollon asiakkaista. Työ tapahtuu Aavassa toimintayksikön tukiasunnoissa ja yhteisissä tiloissa sekä julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa sekä liikkuvassa työssä asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää siirtymiä päivän aikana tukiasuntojen ja yhteisten tilojen välillä sekä yksikön ulkopuolella.

Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on haastavaa ja ajoittain henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, vuororaportoinnit, kuukausittainen tiimipäivä, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit.

Itsenäistymiskodit Aavan työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säättää palveluntuottajan velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä tiiminjohtajalle sekä tehtävä poikkeamailmoitus Gurufieldiin, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tiiminjohtajan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Epäkohdat tai sen uhat käsitellään mahdollisimman pian siihen liittyneiden henkilöiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Käsittelyn jälkeen tehdään selvitys sekä suunnitelma korjaavista tai ehkäisevistä toimenpiteistä, mikä toimitetaan asianosaisille.

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan Itsenäistymiskodit Aavassa jatkuvasti työntekijöiden ja esimiesten toimesta. Työsuojeluvaltuutetut ovat tarvittaessa tukena. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan asioita esille. Toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai heidän lähiverkostojensa tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset arvioinnit dokumentoidaan sekä toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti –tilanteet dokumentoidaan sekä käydään heti läpi työntekijän ja tiiminjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille sekä poliisille.

Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen, palvelun tilaajaan ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään. Tiiminjohtaja käy poikkeamat läpi viikoittain. Lisäksi tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti. Kaikki poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Itsenäistymiskodit Aavassa järjestetään työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Itsenäistymiskodit Aavassa määritellään laatu-poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset Gurufield- tai DomaCare-poikkeamajärjestelmään.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa ja informoidaan siihen liittyviä tahoja.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan Itsenäistymiskodit Aavassa yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Huomion kohteena voivat olla esim. toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus.

Asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet asiakassuunnitelmapalaverissa, joissa paikalla ovat asiakkaan lisäksi hänen oma työntekijänsä, tiimijohtaja, palvelun tilaaja ja mahdollisesti asiakkaan läheisiä. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti (3-6kk välein) numeerisesti asiakastietojärjestelmämme (DomaCare) kautta sekä palvelun tilaajille säännöllisesti lähetetyissä kirjallisissa yhteenvedoissa (1-3kk välein).

Itsenäistymiskodit Aavassa toteutetaan osallistavaa kirjaamista ja kannustetaan kaikessa asiakasta oman elämäntilanteensa arvioijaksi.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen, yhteenvedojen sekä asiakastietojärjestelmä DomaCaressa olevan hoitosuunnitelman osion (vaikuttavuusmittariston) avulla. Hoitosuunnitelma-osiota täytetään yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan oma työntekijä tekee palvelusuunnitelman, täyttää säännöllisesti asiakastyön mittarit sekä tekee yhteenvedot mm. sosiaalitoimelle. Sekä mittareissa että yhteenvedoissa peilataan aina työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Itsenäistymiskodit Aavassa on kuukausittain säännölliset tiimipalaverit, joissa tiimijohtaja varmistaa työntekijöiden kanssa asiakastyön tavoitteellisuutta. Kaikki yhteenvedot kulkevat tiimijohtajan kautta.

5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Mikäli työntekijällä on akuutti huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esimieheensä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa terveyskeskuksen

päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena tässä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt ovat suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Itsenäistymiskodit Aavassa asuminen on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, joten se perustuu vapaaehtoisuuteen ja rajoitteet eivät ole sallittuja.

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Itsenäistymiskodit Aavassa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan heti epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Tavoitteena on, että Aavan henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa, havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin sekä pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (Gurufield tai DomaCare). Mikäli asiakastyönpoikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevala tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta tiiminjohtajan kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan palvelun tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Tarvittaessa ollaan palvelun tilaajan kanssa puhelimitse yhteydessä välittömästi.

Palvelun tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua ja hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin tiiminjohtaja vastaa aina mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että tiiminjohtaja käy mahdollisimman pian (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta palvelun tilaajaan.

Toimintamme tulee olla myös palvelun tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä. Palautetta toiminnastamme pyydetään asiakassuunnitelmapalavereiden yhteydessä Roidu-asiakaspalautejärjestelmän kautta.

5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaisuuden kehittämiseen

Itsenäistymiskodit Aavan asiakkaat ja omaiset voivat osallistua palvelun laadun kehittämiseen antamalla suoraa palautetta työntekijöille, tiimi johtajalle, toiminnanjohtajalle tai täyttämällä Roidu-palautekyselyn. Omaisuuden suunnitelma on kaikkien nähtävillä ja siihen voi esittää kehittämissuhteita.

Humana Avopalvelut Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään anonyymisti ja säännöllisesti palautetta sekä kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palautteet käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa ja tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita. Muutoksista ja palautteen tuomista kehityssuhteista tiedotetaan Aavan henkilöstöä välittömästi.

Esimerkkejä palautteista ja toiminnan kehittämisestä sen perusteella;

Sosiaalityöntekijältä tuli palautetta, että asiakas ei osannut hakea hänelle kuuluvia tukia. Palautteen pohjalta puhuimme työyhteisössä, että koitamme kaikin keinoin jatkossa varmistaa, että asiakas ymmärtää viranomaisten päätökset ja osaa hakea hänelle kuuluvat tuet. Ohjaaja tukee, kannustaa ja tarjoaa apua näihin.

Asukkaan läheinen antoi palautetta työntekijöiden työvuoroihin liittyen, miten ne olisivat paremmin hahmotettavassa muodossa asiakkaille ja toteutimme työvuorot ehdotettuun taulukko- muotoon.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. 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.

Muistutuksen vastaanottaja: Henna Pekkala

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 24 h

Sosiaaliasiavastaava

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Eija Hiekka, p. 044 265 1080

sähköposti: eija.hiekka@hyvaks.fi tai sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

tietoturvallinen sähköposti: <https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi>

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. 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 voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto p. 029 5016000

kirjaamo.lansi@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on

tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvoit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

5.6 Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja

Jokaisella asukkaalle on nimetty omatyöntekijä(t), joka on merkitty kirjausjärjestelmään (DomaCare). Omatyöntekijä on pääjärjestämisvastuussa ja huolehtii yhteistyössä yksikön henkilöstön kanssa asiakkaansa vastaanottojaksosta ja siihen liittyvistä huolehdittavista asioista.

Omatyöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman ja tukee sen toteutumista arjessa. Omatyöntekijä välittää työyhteisölle tiedot asiakkaan tilanteesta, ajankohtaisista tavoitteista, tilannemuutoksista ja sopimuksista. Omatyöntekijä tukee asiakasta yksilöllisesti ja tavoitteiden mukaisesti arjen hallinnan asioissa. Omatyöntekijä varaa säännöllisesti aikaa asiakkaan kanssa keskusteluihin sekä tavoitteita tukevaan toimintaan. Työntekijä käyttää suunnitellusti työskentelyyn soveltuvia menetelmiä asiakkaan kanssa.

Omatyöntekijä on sopimuksen mukaisesti yhteyksissä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai koordinaattoriin ja laatii kirjalliset yhteenvedot sovituin aikavälein sosiaalityöntekijälle/sairaanhoitopiirille.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Työntekijän aloittaessa työskentelyn Itsenäistymiskodit Aavassa tiiminjohtaja käy hänen kanssaan heti aluksi perehdytyskeskustelun ja sen jälkeen perehdytyksen seurantakeskusteluja säännöllisin väliajoin. Tällä pyritään varmistamaan, että työntekijä tuntee toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet. Työntekijälle avataan henkilöstö- ja asiakaslupaustamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti.

Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen palvelusuunnitelma, joka muodostuu asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteisesti sovituista asumisen tavoitteista. Asiakkaita tuetaan jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan muun muassa vuorokausirytmien säännöllisyydessä, lääkeshoidossa, terveellisessä ja säännöllisessä ravitsemuksessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, asuinympäristöstään huolehtimisessa, virallisten asioiden hoidossa sekä psyykkisessä ja fyysisessä hyvinvoinnissa. Itsenäistymiskodit Aavassa on tarpeen mukaan käytössä erilaisia menetelmiä, kuten tunnekortit, erilaiset lomakkeet ja viikko-ohjelmat. Asiakasta voidaan tukea esim. säännöllisillä

aamuhierätyksillä, muistuttamalla tai hakemalla häntä aamu-, väli- ja iltapaloille, muistuttamalla suihkussa käynneistä, lääkkeenotosta ja asunnon siivouksesta sekä houkuttelemalla osallistumaan yhteisiin ryhmiin.

Asiakkaalle pyritään saamaan palvelua hänen omalla kielellään ja tarvittaessa käytetään tulkkia.

6.2 Koulunkäynti

Asiakasta tuetaan koulunkäynnissä ja opiskeluun liittyvissä asioissa yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakasta voidaan tukea opiskeluihin kulkemisessa, harjoittelemalla matkaa yhdessä ja kyyditsemällä. Asiakasta voidaan tukea mieluisen opiskelupaikan löytämisessä ja muissa opiskeluun liittyvissä asioissa. Työntekijä voi tulla asiakkaan mukaan koulunkäyntiin liittyviin palavereihin. Asiakkaan koulunkäyntiä voidaan tukea päivärytmiä tukevien toimintojen kautta esimerkiksi, aamuhierätykset, muistutukset ja viikkosuunnitelmat.

6.3 Ravitsemus

Itsenäistymiskodit Aavassa kaikille asiakkaille on yhteisissä tiloissa tarjolla aamu-, ilta- ja välipala. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa näiden sisältöön ja niissä otetaan huomioon kaikki ruokarajoitteet ja allergiat. Lämpimät ruoat asiakas valmistaa itse omalla asunnollaan. Tähän on mahdollista saada tarvittaessa ohjaajan tukea. Ohjaajat seuraavat asiakkaiden vointia ja ohjaavat jokaista asiakasta yksilöllisesti terveellisen ja ravitsevan ruoan suhteen.

6.4 Hygieniäkäytännöt

Itsenäistymiskodit Aavassa asiakkaat huolehtivat itsensä ja asuntonsa hygieniasta omatoimisesti sekä pesevät omat pyykkinsä. Tarvittaessa tähän saa ohjaajalta tukea. Ohjaajat huolehtivat yhteisten tilojen siisteydestä erillisen siivoussuunnitelman mukaan. Rappukäytävien siivouksen hoitaa erillinen toimija.

6.5 Infektioiden torjunta

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla yleisestä hygieniasta ja ohjaamalla sekä henkilöstöä että asiakkaita tarpeen mukaan muun muassa tehostettuun käsienpesuun ja suojavarusteiden käyttöön. Tilanteen vaatiessa laaditaan erikseen tarkempaa ohjeistusta hyvinvointialueen tai Jyväskylän kaupungin ohjeiden mukaan.

6.6 Kestävä kehitys

Vastuullisuus on yksi Humanan keskeisimmistä arvoista ja työskentelyn lähtökodista. Jätehuolto on lajiteltu ja jätteet kierrätetään huolellisesti. Kannustetaan ja ohjeistetaan asiakkaita kierrätyksestä ja tuetaan siihen. Ruoka- ja tavarahankinnoissa suositaan kotimaisia yrityksiä ja kotimaista ruokaa.

6.7 Terveyden- ja sairaanhoito

Vastaanottojakson lomakkeissa kysytään asiakkaan terveydentilaan liittyvistä asioista ja näistä keskustellaan yhdessä heidän kanssaan. Asiakkaat vastaavat itse omasta terveyden- ja sairaanhoidostaan, mutta saavat tähän tarvittaessa ohjaajilta tukea.

6.8 Lääkehoito

Itsenäistymiskodit Aavassa asiakkaat vastaavat yleensä itse mahdollisesta lääkehoidostaan. Tarvittaessa lääkehoitoon saa apua ja tukea, lääkkeitä voidaan esimerkiksi säilyttää Aavan toimistolla ja ohjaajat voivat huolehtia, että asiakas ottaa lääkkeitä sovitusti oikeaan aikaan.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet löytyvät lääkehoitosuunnitelmasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidosta vastaa Aavan lääkevastaava Niina Merisaari (niina.merisaari@humana.fi) yhdessä tiiminjohtajan kanssa.

6.9 Monialainen yhteistyö

Aavan asiakkailta on paljon kontakteja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piirissä. Yhteistyö ja tiedonkulku Itsenäistymiskodit Aavan ja muiden palveluntuottajien kanssa (mm. terveydenhuolto, oppilaitokset, psykiatria, kuntoutus ja asiakkaan lähipiiri) sujuu mahdollisimman avoimesti, asiakkaan toivomalla tavalla. Aavan ohjaajat ovat asiakkaiden tukena kaikessa missä he tarvitsevat ja ottavat vastaan apua.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Itsenäistymiskodit Aavassa on nähtävillä palo- ja pelastussuunnitelma, mikä päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti ja alkusammutusharjoituksia henkilökunnalle pidetään säännöllisesti. Yhteistyötä tehdään myös Securitas Oy:n kanssa, jonka kautta toimii kameravalvonta pihapiirissä ja heiltä käy vartiointipalvelu yöaikaan tarkistamassa alueen. Pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä aina tarvittaessa liittyen asiakkaiden voimien huonontumiseen, yleensä itsetuhoiseen tai uhkaavaan käytökseen liittyen. Terveydenhuollon ja muiden ulkopuolisten tahojen kanssa tehtävässä yhteistyössä on huomioitava asiakkaan lupa

tietojen luovuttamiseen. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus palo- tai muista onnettomuusriskeihin liittyvistä asioista pelastusviranomaisille.

Kaltoinkohteluun puututaan aina sellaista havaittaessa. Asiakkaat ja henkilökunta voivat tuoda havaintoja ja kokemuksia ilmi tiiminjohtajalle, joka puuttuu asiaan keskustelemalla asiasta siihen liittyvien henkilöiden kanssa. Tarvittaessa otetaan mukaan myös ulkopuolisia tahoja. Päivittäisessä työskentelyssä korostuu kaikissa kohtaamisissa toisen kunnioitus. Kaltoinkohteluun puuttuminen ja siitä tiedottaminen on jokaisen vastuulla, jos sellaista havaitsee.

7.2 Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein ja sen päivittämisestä vastaa tiiminjohtaja Henna Pekkala (henna.marika.pekkala@humana.fi). Omavalvontasuunnitelma pidetään kaikkien henkilöstön saatavilla ja voidaan tarvittaessa esittää terveysturvallisuusviranomaisille.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Itsenäistymiskodit Aavassa esimiesten määrä on 2 ja työntekijöiden määrä 6, kaikki ovat vakituisessa työsuhteessa.

Toiminnanjohtaja, sosionomi AMK + mtt syventävät opinnot

Tiiminjohtaja, sairaanhoitaja AMK, depressiohoitaja, seksuaalineuvoja, lähiesimiehen ammattitutkinto

Ohjaaja, psykiatrinen sairaanhoitaja AMK

Ohjaaja, toimintaterapeutti AMK (mtt)

Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Ohjaaja, lähihoitaja,
sosionomiopiskelija (mtt)

Ohjaaja, koulunkäynnin ohjaaja, lähihoitajaopiskelija (mtt)

Ohjaaja, sosionomi AMK (mtt)

Lisäksi tuntityöntekijänä tarvittaessa:

Ohjaaja, lähihoitaja (vammainen)

Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Ohjaaja, toimintaterapeutti AMK

Ohjaaja, sosionomiopiskelija

Yksikön sijaisjärjestelyt toteutetaan niin, että Itsenäistymiskodit Aavan ja Aurin tiiminjohtajat sijaistavat tarvittaessa toisiaan. Sijaiset ohjaajien pidempiin poissaoloihin, esim. vuosilomiin, hankitaan sijaisrekrytoinnin avulla. Aavassa on tällä hetkellä käytössä viisi pätevää tuntityöntekijää, jotka hoitavat tarvittaessa sijaisuuksia ohjaajien lyhyiden poissaolojen aikana. Aavan tiiminjohtaja on vastuussa riittävästä resurssoinnista.

Itsenäistymiskodit Aavan henkilökunta on paikalla jokaisena viikonpäivänä klo 7–20 välisenä aikana. Viikonloppuisin ja pyhäpäivisin on yksi ohjaaja aamuvuorossa (7–15) ja yksi iltavuorossa (12–20), muina aikoina ohjaajia on paikalla aina asiakasmäärästä riippuen 2–3 sekä aamu- että iltavuorossa.

7.4 Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tarkistamme hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, tällä varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan. Arvioimme myös hakijan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, joihin voi tarkemmin tutustua MyHumanassa.

Itsenäistymiskodit Aavassa rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Itsenäistymiskodit Aavassa aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuhenkilö (tiiminjohtaja), joka tekee aikataulun perehdytyksestä: hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja asiakastyön osalta. Aavassa on kattava perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin sekä asiakastietojen käsittelyn ohjeet ja ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista.

Työntekijän aloittaessa työskentelyn Itsenäistymiskodit Aavassa tiiminjohtaja käy hänen kanssaan heti aluksi perehdytyskeskustelun ja sen jälkeen perehdytyksen seurantakeskusteluja säännöllisin väliajoin. Tällä pyritään varmistamaan, että työntekijä tuntee toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet. Työntekijälle avataan henkilöstö- ja asiakaslupaustamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti.

Humana Avopalvelut Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta kahdella tasolla.

- 1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työnohjauksen. Yhtiö järjestää myös koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja sekä aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään ja ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Yhtiö tiedottaa MyHumana –intrassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

7.6 Toimitilat

Itsenäistymiskodit Aavassa jokaisella nuorella on Kärpänkuja 7:ssä oma asunto; 28m² yksiö, 37m² tai 56m² kaksio. Jokaisessa asunnossa on oma wc/kylypyhuone (+paikka pesukoneelle) sekä keittiö. Nuori saa itse sisustaa asuntonsa. Itsenäistymiskodit Aavassa on yhteinen keittiö/ruokailutila, olohuone ja neuvotteluhuone. Kellarikerroksesta löytyy asukkaille oma häkkivarasto, pyykinpesuhuone sekä yhteinen sauna, josta voi varata saunavuoron. Lisäksi sieltä löytyy nuorten käyttöön musiikkitala sekä kuntosali.

Vuokratilat: Omistaja Armas Palvelukiinteistöt Oy. Vuokrasopimus 10 vuotta (alkaen 05/2023).

Itsenäistymiskodit Aavan yhteinen olohuone ja ruokailutila luovat mahdollisuuden yhteisöllisyyteen. Yhteinen tekeminen (Aavan ryhmätoiminnot) antaa myös mahdollisuuden yhteisöllisyyteen. Omat asunnot antavat nuorille yksityisyyttä. Nuoret siivoavat asuntonsa itse ja he saavat siihen tarvittaessa apua ja ohjeistusta ohjaajilta. Ohjaajat siivoavat yhteiset tilat. Rappukäytävien ja yhteisen saunan/pesuhuoneen/pukuhuoneen siivoamisesta on tehty sopimus ulkopuolisen toimijan kanssa. Jäteasiat (sekajäte, biojäte, lasi- ja metallijäte, paperi, kartonki ja muovi) ovat pihapiirissä jätekatoksessa nuorten käytössä.

Kaikille asukkaille annetaan Itsenäistymiskodit Aavaan muuttaessa tiedoksi asukasohje sekä sopimus Aavassa asumisen sitoutumiseen (ks. Aava-kansio). Näitä ohjeita tulee kaikkien noudattaa. Asunnoissa/sisätiloissa ei saa tupakoida. Aava on päihtetön ja väkivallaton yksikkö. Lemmikkieläimet ovat sallittuja.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Itsenäistymiskodit Aavassa henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin sekä Ajax-hälytínjärjestelmä, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Yksikön pihapiirissä on tallentava kameravalvonta. Tallenteet ovat nähtävillä salasanalla ja niiden katsominen esimiesten vastuulla.

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Itsenäistymiskodit Aavassa on laiteluettelo käytettävissä olevista terveydenhuollon välineistä (kuume- ja verenpainemittari sekä ensiapuvälineet). Luetteloon on merkitty laitteen hankintapäivä, tunnistetiedot, huoltotiedot, kalibrointipäivä sekä seuraavan kalibroinnin ajankohta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Itsenäistymiskodit Aavassa lääkevastaava Niina Merisaari (niina.merisaari@humana.fi).

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Kaikki työntekijät käyvät työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain pakollisen GDPR-koulutuksen Humana Akatemian kautta. Yksikössä on käytössä tietoturva-astia. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva- ja IT- tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeamatilanteessa ja ohje asiakastietojen luovuttamisesta. Nämä kaikki käydään läpi työntekijän kanssa työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa.

Humana Avopalvelut Oy:n rekisteri- ja tietosuojaseloste ovat yhtiön pilvipalvelussa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä voi olla sähköpostitse yhteydessä osoitteeseen: tietosuojatiimi@humana.fi tai Humanan tietosuojavastaavaan ulla.hirvela@humana.fi.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytysvaiheessa työntekijä osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja lisäksi tiiminjohtaja perehdyttää hänet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on mahdollista toteuttaa puhelimitse, tabletilla tai tietokoneella. Työntekijä perehdytetään tarvittavien laitteiden käyttöön. Kirjaamisessa korostetaan osallistavaa ja tavoitteiden mukaista kirjaamista. Jos kirjaamista ei tehdä heti, työntekijä varmistaa tiedonkulun muuta kautta. Tiiminjohtaja tarkistaa kirjaukset viikoittain. Asiakastietoja luovutetaan vain asiakkaan omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä tietojen luovuttamisesta.

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Kehittämistarpeet ja toimenpiteet.

Hätäpoistumisteiden avaimia ei ole riittävästi:

- Avaimia on teetätetty, jotta molemmilla yksiköillä ja toiminnanjohtajalla on merkityt hätäpoistumisteiden avaimet. Avaimien sijainnista ja käytöstä ohjeistetaan jokaista henkilökunnan jäsentä

Asukkaiden virallisten tukien hakemisen tukeminen:

- Sovittu, että jatkossa ohjaajat yrittävät varmistaa aina, että kaikki asukkaat saavat heille kuuluvat tuet ja maksavat heille kuuluvat laskut, tarvittaessa ohjaajan tuella.

Keskeneräiset huoltotyöt:

- Varmistamme huoltotöiden etenemisen olemalla huoltoyhtiöön yhteydessä huoltotöiden etenemisprosessista.

Liukkaat portaat ja parkkipaikka:

- Olemme huoltoyhtiöön yhteydessä, mikäli pihaa ei ole hiekoitettu. Heitämme hiekoitushiekkaa ohjaajien toimesta, mikäli havaitsemme liukastumisen riskiä.

Asukkaat ovat toivoneet turvallisuuskoulutusta, jota toiminnanjohtaja on luvannut selvittää ja toteuttaa.

Avin viimeisin tarkastuskäynti oli 2.11.2023 ja Humanan sisäisen auditoinnin käynti 7.2.2024. Ohjaavaa palautetta tuli omavalvontasuunnitelman konkreettisemmasta yksikkökohtaisesta kuvauksesta sekä lääkehoitoon liittyen lääkekaappien erillisistä lukoista, seurannasta sekä N-lääkkeiden säilytyksestä ja merkitsemisestä

- nämä asiat ovat nyt kunnossa

Aavan työntekijät käyvät RAI- koulutuksen kevään aikana ja sen jälkeen mittaristo otetaan käyttöön.

Roidu-palautekyselyyn vastanneiden määrä tammi- maaliskuussa 2024 on 13 henkilöä, joissa on mukana palvelun käyttäjiä, heidän läheisiään sekä palvelun tilaajia. NPS- luvun keskiarvo on 67 ja palveluun ollaan oltu tyytyväisiä.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Jyväskylä 10.4.2024


Allekirjoitus: Henna Pekkala

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit