

Humana

Alppikylän tuetun asumisen yhteisön omavalvontasuunnitelma

Laatija:
Aleksi Heinonen
Palveluvastaava

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	6
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	8
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	8
4.3	Riskienhallinnan työnjako	9
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista	9
4.5	Ilmoitusvelvollisuus	9
4.6	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma	10
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	10
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen	11
5.5	Asiakkaan oikeusturva	11
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	13
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	13
6.2	Ravitsemus.....	13
6.3	Hygieniaikäytännöt.....	13
6.4	Infektioiden torjunta	13
6.5	Kestävä kehitys.....	14
6.6	Terveysten- ja sairaanhoito	14
6.7	Lääkehoito.....	14
6.8	Monialainen yhteistyö.....	14
7	Asiakasturvallisuus	14
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	14
7.2	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta	15
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	15
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	15
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	15
7.6	Toimitilat.....	16
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	16
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	16
8.1	Asiakastietojen käsittely	16
8.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	16

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	16
10 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	17
11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	17

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio oy

Y-tunnus: 1786707-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Alppikylän tuetun asumisen yhteisö

Katuosoite: Alppikylänkatu 22-24

Postinumero: 00770

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta: Helsinki

Palvelumuoto: Tuettua asumista päihdekuntoutujille sekä yleisesti riippuvuusproblematiikasta toipuille täysi-ikäisille henkilöille. Asiakkaila oma setlementtiasuntojen kautta vuokrattu asunto, jossa asukkaat harjoittelevat päihdeetöntä elämäntapaa. Asukkaat osallistuvat viikoittaiseen yhteiseen tapaamiseen. Henkilökunnan kanssa on mahdollisuus henkilökohtaisiin keskusteluihin. Tyypillisesti osa yhteisön jäsenistä on eläkkeellä, osa käy töissä ja osa esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilussa. Asumisjakson kesto riippuu asiakkaan yksilöllisestä elämäntilanteesta ja tavoitteena on itsenäiseen asumiseen siirtyminen tuetun asumisen tavoitteiden täytyttyä. 6 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö: Aleks Heino

Puhelin: 0400 830 689

Sähköposti: aleksi.heino@humana.fi

Henkilöstömäärä: 2

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta: 31.10.2002

Palveluala, joka on rekisteröity: Päihde- ja mielenterveystyön asumispalvelut

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuettu asuminen

Luvan myöntämisaikajakohta 31.10.2002

Alihankintana ostetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta ja laatimisesta vastaavat Alppikylän henkilökunta sekä palveluvastaava. Henkilökunta on sama Humanan Kallio Oy:n Oskelakodin kanssa.

Leila Lintunen, yhteisöohjaaja, Humanan Kallio Oy Oskelakoti ja Alppikylä

Petri Engblom, yhteisöohjaaja, Humanan Kallio Oy, Oskelakoti ja Alppikylä

Aleksi Heinonen, palveluvastaava, Humanan Kallio Oy

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Molemmat yhteisöohjaajat, Oskelakoti

Esihenkilö/yksikönjohtaja, Human Kallio Oy

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä ja sitä päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, vähintään joka vuosi. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Julkaistaan Humanan Kallio Oy:n asumispalveluiden internetsivustolla. Koska yhteisöllä ei ole yhteisiä tiloja suunnitelma on nähtävissä myös pyydettyäessä henkilökunnalta, jotka säilyttävät omavalvontasuunnitelmaa Oskelakodin toimistossa.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Alppikylän tuetun asumisen yhteisön tarkoitettu laitoshoidon päättäneille asunnottomille päihde- ja/tai peliriippuvuudesta toipuville täysi-ikäisille asiakkaille. Varsinaisena vuokranantajana toimii Settlementtiasunnot oy. Yhteisöön kuuluu yhteensä 6 asuntoa, jotka sijaitsevat tavanomaisessa vuokrataloyhtiössä. Jokaisella yhteisön jäsenellä on oma tilava, n. 40-neliöinen yksiö, jossa on makuualkovi. Osassa asunnoista on pieni takapiha ja terassi ja osassa puolestaan on parveke. Asunnot ovat perusilmeeltään moderneja ja siistejä. Asuntoihin kuuluu peruskalustus eli sänky, yöpöytä, vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus, kiinteä valaisin, ruokapöytä ja tuolit sekä ikkunaverhot. Asunnot soveltuvat pyörätuolia tai rollaattoria käyttäville.

Taloyhtiössä sijaitsee yhteisessä käytössä oleva asukastupa, jossa pidetään yhteisökokoukset ja muut yhteiset tapaamiset. Kevät- ja kesäaikaan myös grilli on käytettävissä taloyhtiön puolesta. Jokainen yhteisön jäsen elää omaa, itsenäistä elämäänsä, mutta on samalla myös yhteisön jäsen, jolla on tiettyjä velvoitteita. Kaikkia yhteisön jäseniä yhdistää päihteen elämäntapa.

Kaikki asukkaat osallistuvat joka toinen viikko järjestettävään yhteisökokoukseen, jonka keskeiset tavoitteet ovat yhteisön sisäisten asioiden informointi sekä perustehtävän esillä pitäminen. Vuoroviikoin järjestetään myös keskusteluryhmiä, joiden aiheet käsittelevät mm. toipumista, elämäntilannetta ja muita asiakkaiden tarpeista nousevia teemoja. Alppikylän yhteisön työntekijöiden kanssa on mahdollisuus henkilökohtaisiin keskusteluihin. Tyypillisesti osa yhteisön jäsenistä on eläkkeellä, osa käy töissä ja osa esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilussa. Asumisjakson kesto riippuu asiakkaan yksilöllisestä elämäntilanteesta ja tavoitteena on itsenäiseen asumiseen siirtyminen tuetun asumisen tavoitteiden täytyttyä.

Alppikylän henkilökunta on sama Oskelakodin kanssa. Henkilökuntaan kuuluu kaksi sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöä.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot

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

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 yksikön 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 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 ydinosasta: 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.

4 Omavalvonnan toimeenpano

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.

Johdon 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. Johdolla on myös 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 suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskit voivat aiheutua esim. fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai mielekkään tekemisen puute, toiset asiakkaat, henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa riskit, tai asiakkaan havaitsemat riskit, poikkeamat laadussa ja epäkohdat omalle lähiesihenkilölleen viipymättä. Hän varmistaa, että ilmoitukset tapahtumista tehdään asianmukaisesti. Matalan kynnyksen toiminnalla on voinut konsultoida toisen yksikön henkilöstöä akuutissa tilanteessa. Kiinteistöön liittyvistä riskeistä ilmoitetaan vikailmoituksella Settlementtiasunnoille, joka vastaa kiinteistön huollosta ja isännöinnistä.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yhteisöohjaat tiedottavat esihenkilöä ja tekevät ilmoitukset poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Pikaista korjausta vaativiin poikkeamiin ryhdytään välittömästi.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Työryhmässä (esihenkilö ja yksikön yhteisöohjaajat) sovitaan työnjako. Riskiluokituksen perusteella (Gurufield) kootaan tutkintatiimi, mahdollisesti myös ohjausryhmä, jossa mukana esim. alue- ja palvelujohto, asiantuntijat, jory. Raportti lähtee tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai tietosuojavaltuutetulle, jotka osallistuvat tarpeen mukaan asian käsittelyyn toimenpideratkaisuin. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvonta-suunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Humanan Kallio Oy:n asumisyksiköissä on käytössä palaute- ja poikkeamajärjestelmä Gurufield. Järjestelmän kautta raportoidaan kaikki asiakkaisiin, henkilöstöön ja organisaation toimintaan ja omaisuuteen liittyvät havainnot, poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Asiakkaat, asumisyhteisön asukkaat antavat myös suullista palautetta suoraan henkilökunnalle ja toimenpiteisiin ryhdytään pikaisesti, jos kyseessä on esim. asumisyhteisön tai sen henkilön turvallisuus.

Lisäksi Humanan Kallio Oy:n kaikissa yksiköissä mitataan asiakastytyväisyyttä Roidu-kyselyllä kaksi kertaa vuodessa.

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

4.6 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja korjaavat toimenpiteet

Palautteita ja poikkeamia käydään läpi säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa työryhmän kanssa, mutta myös reaaliaikaisesti esimerkiksi yksikön viikkopalaverien yhteydessä. Palautteet ja toiminnasta tehdyt poikkeamat käsitellään pohtien, mitä erilaisia vaikuttavia tekijöitä palautteiden/poikkeamien taustalla on, analysoiden ja pohtien juurisyytä, pyrkien estämään toistuminen tulevaisuudessa ja tehden johtopäätöksiä asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta, huomioiden myös vahvuudet. Palautteiden ja poikkeamien läpikäynnistä, sekä niiden johdosta

tehdystä toimenpide- ja kehittämis ehdotuksista ylläpidetään muistiota, jota päivitetään sitä mukaa, kun kehittämisasioita saadaan viedyksi eteenpäin.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä, asumisen ensimmäisen kuukauden sisällä, palvelusuunnitelma, jossa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne: fyysinen tilanne, tavoitteet ja tuen tarve/psykykinen tilanne, tavoitteet ja tuen tarve/sosiaalinen tilanne, tavoitteet ja tuen tarve/yleinen elämänhallinta, tavoitteet ja tuen tarve. Palvelusuunnitelmaa päivitetään yksilöajalla vähintään kerran vuodessa tai asiakkaan tilanteen/voinnin selkeästi muuttuessa. Vuokrasopimus tehdään vuodeksi kerrallaan.

5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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. Asiakkaan on mahdollista vaikuttaa palvelusuunnitelman sisältöön. Yhteistyössä asiakkaan ja hänen mahdollisen hoitoverkostonsa kanssa arvioidaan hänen kuntoutumisensa edistymistä ja itsenäiseen asumiseen hakeutumisen ajankohtaa

Yksilötapaamisilla henkilökunnan kanssa, asiakas voi niin halutessaan käsitellä henkilökohtaisia asioitaan. Henkilökunta on salassapitovelvollinen.

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Yksikön yhteisöohjaajat toimivat myös osana yhteisöä ja ovat ajoittain hyvin lähellä asiakasta jakaen eettiset arvot, kuten ihmisarvon kunnioittamisen, tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden asiakkaan taustasta tai lähtökohdista riippumatta.

Jos ilmenee, että työntekijä kohtelee asiakasta epäasiallisesti, tulee siitä ilmoittaa viipymättä yksikön esihenkilölle. Henkilökunnalla on oikeus ja velvollisuus puuttua havaitsemaansa tilanteeseen välittömästi.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa läheisten/omaisten kanssa heti tai mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Lisäksi tapahtunut käydään tarvittaessa läpi myös työyhteisöpalaverissa. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta voi seurata henkilökunnalle työnjohdollisia seuraamuksia.

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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

Asiakas voi halutessaan pyytää läheisensä osaksi kuntoutumistaan (tämä on aina asiakaslähtöistä), jolloin läheiset voivat olla osallisena myös yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisessä tutustuttuaan ensin yksikköön.

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: Palveluvastaava Aleksi Heinonen, aleksi.heinonen@humana.fi
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Muistutukset käsitellään toiminnasta vastaavan esihenkilön johdolla mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saamisesta.

Posti:

Helsingin kaupungin kirjaamo

Pohjoisesplanadi 11-13 00170 Helsinki PL 10, 00099 Helsingin kaupunki

Tai:

Kirjaamon asiakaspalvelu palvelee klo 8.15–16.00

- puhelimitse +358 9 310 13700
- sähköpostitse helsinki.kirjaamo@hel.fi

(Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”)

Huom! Lähetät suojaamattoman sähköpostin omalla vastuullasi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- 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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan 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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot: Toinen Linja 4 A, 00530 Helsinki, PL 6060, 00099 Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska
email: sotepe.potilasasiavastaava@hel.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: Kirjaamo, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, kirjaamo.etela@avi.fi
Asiakaspalvelun puhelinnumero 029 501 6780, <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

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 arvostelit. 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.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asumisaikana asiakkaan kanssa kartoitetaan talous-, oikeus-, harrastus-, työ- ja opiskeluasiat. Lisäksi selvitetään muutostarpeet ihmissuhteissa, sekä aloitetaan, tai asumisen ollessa jatkoa aikaisemmalle kuntoutukselle jatketaan, näiden muutostarpeiden toteuttaminen tai toteuttamista. Asiakas rakentaa aktiivisesti itselleen riittävän toipumista, kuntoutumista tukevan verkoston.

6.2 Ravitsemus

Asukkaat huolehtivat ravitsemuksestaan itse, koska huolehtivat muutenkin omasta hyvinvoinnistaan. Jos kuitenkin yhteisissä tapaamisissa havaitaan huolta jonkin asukkaan ravitsemuksesta, asia otetaan henkilökunnan toimesta esille.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Asiakas huolehtii itse oman asuntonsa siisteydestä ja omasta hygieniastaan ja saa tarvittaessa palautetta ja tukea henkilökunnalta.

6.4 Infektioiden torjunta

Covid19-pandemian aikana noudatettiin erityistä tarkkuutta hygieniatason ja suojarusteiden käytön suhteen THL:n, HUS:n, AVI:n ja Helsingin antamin ohjeistuksien ja Humana Oy:n kokoamin ohjein. Aineisto on edelleen tarvittaessa käytettävissä. Henkilökunta ohjaa ja opastaa asiakkaita toimimaan ohjeistuksien mukaisesti.

6.5 Kestävä kehitys

Vastuullisuus kuuluu Humanan arvoihin. Asukkaita ohjataan vastuulliseen jätteen käsittelyyn, mutta toiminta jää asukkaan itsensä vastuulle. Varsinaisesta jätehuollon toteutuksesta ja järjestämisestä vastaa Setlementtiasunnot eli vuokranantaja.

6.6 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat pääosin perusterveydenhuollon piiriin. Terveydestä huolehtiminen on tärkeä osa kuntoutumista, tuemme ja ohjaamme asiakkaita palveluiden piiriin. Malmin sairaalassa, Talvelantie 6, toimii yhteispäivystys. Erikoissairaanhoidon päivystys on siellä avoinna ympäri vuorokauden.

6.7 Lääkehoito

Yksikön henkilöstö ei toteuta lääkehoitoa. Asiakkaiden lääkehoidosta vastaavat lähinnä päihdekliniikoiden, psykiatrian poliklinikan tai korvaushoitoklinikan hoitohenkilöstö. Tuemme asiakasta hänen oman lääkehoidonsa onnistumisessa ohjaamalla tarvittaessa oman lääkärin vastaanotolle ja tuemme onnistuneeseen lääkehoitoon seuraamalla asiakkaan omatoimista lääkehoitoa.

6.8 Monialainen yhteistyö

Alppikylän tuetun asumisen yhteistyötahot ovat Helsingin kaupungin asumisen tuen työntekijät, asiakkaan mahdollinen oma sosiaalityöntekijä sekä mahdolliset työntekijät päihde- ja/tai psykiatrian poliklinikalta. Lisäksi Setlementtiasuntojen asukaskoordinaattori.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja esihenkilö vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä suunnitelmaan. Esihenkilö huolehtii henkilökunnan ensiapu- ja pelastustaitojen ylläpitämisestä järjestämällä tarvittaessa ja säännöllisesti koulutusta. Henkilökunta ohjeistaa asukkaita tarvittaessa soittamaan hätänumeroon 112 ja pyytämään apua. Jos henkilökunnalle nousee huoli asukkaan psyykkisestä voinnista, esimerkiksi itsetuhoisuus, soitetaan tarvittaessa hätänumeroon. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Noudatetaan ilmoitusvelvollisuutta pelastusviranomaisille palo- ja muista onnettomuusriskeistä

7.2 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ja 30§ mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet on kuvattuna tarkemmin omavalvonnan kohdassa **Riskien hallinta** sekä kohdassa **Asiakkaan asiallinen kohtelu**. Mikäli epäkohdan tai sen uhkan poistamiseksi ei tehdä toimenpiteitä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön henkilöstövahvuus on 2, yksiköstä vastaa kokoaikaisella tuntimäärällä sosiaalialan ammattilaiset (lähihoitaja). Sijaiset hankitaan yhtä viikkoa pidemmille lomajaksoille tai pidemmille sairauslomille. Akuuteissa tilanteissa "lainataan" työntekijä avuksi toisista yksiköistä tai esihenkilön avustamana. Henkilöstö on sama Oskelakodin kanssa, kuten aikaisemmin todettua.

7.4 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 soveltavuus ja luotettavuus.

Rekrytoinnissa noudatetaan Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät myHumasta. Rekrytointiprosessi etenee esihenkilön rekry ilmoituksen laatimiseen yhteistyössä palveluvastaavan ja yhteisöohjaajien kanssa. Henkilöstön osallistuminen on tärkeää, koska usein haetaan työparia. Parityöskentely ja hyvät vuorovaikutustaidot, tiimi- ja alaistaidot korostuvat ja kyky itsensä johtamiseen. Haku laaditaan aina avoimeksi rekrytointisivustojen kautta. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan aina JulkiTerhikin kautta. Myös yhteistyö Valviran kanssa on suositeltua.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uudella työntekijällä on 6kk koeaika, jolloin myös perehtyminen tapahtuu.

Perehdytyslomakkeella tarkistetaan, että perehdytys on tehty jokaisella osa-alueella. Esihenkilö ja työpari/yhteisöohjaaja vastaavat perehdytyksestä, joka sisältää omavalvontasuunnitelman läpikäymisen. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja jokaisen työntekijän kohdalla laaditaan yhdessä koulutautumissuunnitelma. Yksikön työnohjaus on kerran kuukaudessa. Kerran kuukaudessa tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa paloturvallisuuskävely ja poistumisharjoitus.

7.6 Toimitilat

Henkilökunnalla ei ole Alppikylässä omia toimitiloja, vaan viikoittaisissa kokouksissa käytetään taloyhtiön yhteisötilaa. Asukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan ja maksavat vuokransa Setlementtiasunnoille.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Koska varsinainen asuminen tapahtuu Setlementtiasuntojen vuokra-asunnoissa, teknologiset ratkaisut liittyvät yleisesti Humanan henkilöstölle kuuluviin teknologisiin ratkaisuihin, kuten toimiviin tietoliikenne-yhteyksiin.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Jokainen Humanan työntekijä käy työsuhteensa alussa GDPR-koulutuksen pakollisena koulutuksena Humana-akatemia kautta. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva sekä IT-turvallisuuteen. Tämän lisäksi Humanalla on ohjeistus tietoturvapoikkeama-tilanteisiin sekä ohjeistus asiakastietojen luovuttamiseen. Nämä asiat käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä.

Työntekijät informoivat asiakasta omien asiakastietojen käsittelyn suhteen osana asiakastyötä.

Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä voi myös olla suoraan yhteydessä tietosuojatiimiin sähköpostiosoitteessa tietosuojatiimi@humana.fi.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään kirjaamiseen, kaikki käyvät myös kirjaamiskoulutuksen. Käytössämme on DomaCare asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan säännöllisesti asiakastyötä. Jokaisella asiakkaalla on oikeus nähdä omat kirjaamisensa ja osallistua kirjaamiseen myös itse.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Alppikylän omaa kehittämissuunnitelmaa ei tehty vuonna 2023, koska yhteisö on ollut vahvasti osa Oskelakotia.

10 Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 12.04.2024



Allekirjoitus: Aleks Heino

11 Liitteet ja muut oma- ja valvontaan liittyvät materiaalit