

Itäviitta-yhteisön
omavalvontasuunnitelma
2024

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
4	Riskienhallinta.....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	12
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta ..	14
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	15
5.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	15
5.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu	16
5.6	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	17
5.7	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .	17
5.8	Asiakkaan oikeusturva	18
6	Palvelun sisällön omavalvonta	21
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	21
6.2	Ravitsemus.....	21
6.3	Hygieniäkäytännöt.....	22
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito	22
6.6	Monialainen yhteistyö	23
7	Asiakasturvallisuus	23
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	23
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	24
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	25
7.5	Toimitilat	26
7.7	Teknologiset ratkaisut	26
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	27
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	28
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	29

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio Oy

Y-tunnus: 1786707-3

Hyvinvointialue: Länsi-uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Nimi: Itäviitta- yhteisö

Katuosoite: Itäviitta 5 D 96

Postinumero: 02330

Postitoimipaikka: Espoo

Sijaintikunta: Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

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

Tiiminjohtaja: Petri Mäkinen

Puhelin: 044-7124259

Sähköposti: petri.makinen@humana.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.12.2012

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuettu asuminen

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Tiiminjohtaja Petri Mäkinen

Toiminnanjohtaja Maarit Tuovinen

Yhteisövalmentajat ja Itäviitan asiakkaat

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Päivittäisestä seurannasta vastaa tiiminjohtaja yhdessä työntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään seuraavan kerran elokuussa v.2024. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Humanan Kallion internetsivuilla sekä saatavilla henkilökunnalta pyydettäessä Itäviitan toimitiloissa.

3 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 asukkaiden luottamuksen rakentamiseen ja asukkaan voimavarojen esiin nostamiseen ja tukemiseen. Tavoitteena on, että nuoren asuminen onnistuu, arkielämän taidot vahvistuvat ja päihteiden käyttö vähenee tai loppuu. Tukiasumisen päätyttyä nuorella on valmiudet siirtyä itsenäiseen asumiseen.

Jokaiselle nuorelle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma yhteistyössä aikuisten sosiaalipalveluiden, palveluntuottajan ja asukkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa määritellään asukkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä

asukkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa asukkaan tilanteen kehityksen mukaan, kuitenkin vähintään kahdesti vuodessa. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa nuoren toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoida nuoren tukiverkostoa ja lisätä verkostotyötä. Lisäksi asukkaan kanssa laaditaan Humanan Kallion ja asukkaan välinen palvelusopimus, jossa sovitaan asumisen aikaisesta tuesta ja yhteisistä säännöistä.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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 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. Haluamme löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin. Olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Itäviitta-yhteisössä sitoutuminen näkyy erityisesti sitoutumisena asukkaidemme 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 omissa tavoitteissaan.

Vastuullisuus tarkoittaa sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme

hyvinvoinnista. Tunnemme vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstämme. Asumispalveluissa olemme lähellä asiakkaan elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja auttaa sekä tukea. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Itäviitta-yhteisössä yhteisövalmentajat kantavat vastuuta asukkaiden kanssa tavoitteiden edistymisestä. Asukkaita autetaan kantamaan vastuuta ja onnistumaan esimerkiksi aikataulujen noudattamisessa. Asukas saa kantaa meidän avullamme vastuuta arjen asioistaan, kun tuen määrää säännöstellään jokaisen henkilökohtaisen ja sen hetkisten voimavarojen mukaisella tavalla.

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on asumispalveluissa ydinosaamista: 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 Itäviitassa 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 onnistuneista tavoitteista ja jaamme onnistumiset yhteisössämme. Matalan kynnyksen kohtaamiset rakentavat luottamusta ja tuovat myös iloa asiakkaille, kun turha jännitteisyys katoaa kohtaamisista. Kohtaamiset rakentavat luottamusta yhteiskuntaan ja edistää tavoitteiden saavuttamista ja antavat onnistumisen ja ilon kokemusta asiakkaille ja työntekijöille.

Työntekemisen rutiinit

Kokouskäytänteet: Itäviitan tiiminjohtaja tapaa viikoittain yhteisöohjaajaa, jonka kanssa käydään asiakkaiden tilanteet läpi ja keskustellaan ajankohtaisista Itäviitan asioista ja kehityskohteista. Tilanteen ja tarpeen mukaan kokouksia voidaan järjestää useamminkin. Yhteisöohjaaja osallistuu Espoon kotiin vietävien palveluiden yhteiseen tiimikokoukseen kerran kuukaudessa.

Työnohjaus: Työnohjausta järjestetään yhteisöohjaajalle tarpeen mukaan. Yhteisöohjaajan osallistuminen Espoon avopalveluiden työnohjaukseen on myös harkinnassa.

Tukirakenteet työntekijälle: Työntekijällä on mahdollisuus olla jatkuvasti puhelimitse yhteydessä Itäviitan tiiminjohtajaan. Näin ollen työntekijällä on mahdollisuus saada äkillisissäkin tilanteissa apua ja ohjausta tiiminjohtajalta. Tiiminjohtaja tapaa työntekijää säännöllisesti, jolloin työntekijällä on mahdollisuus reflektoida työhönsä liittyviä asioita tiiminjohtajan kanssa. Työntekijällä on myös mahdollisuus tarvittaessa debriefing -purkuun, mikäli tilanne sitä vaatisi. Myös työterveys on tarvittaessa työntekijän käytettävissä.

Sairastaminen ja sijaistuskäytännöt: Työntekijän sairastuessa hän ilmoittaa asiasta tiiminjohtajaa, joka hoitaa sijaistyöntekijän sairastuneen työntekijän tilalle. Tarvittaessa tiiminjohtaja toimii itse sijaisena. Suunnitteilla on sijaiskäytäntöjen vahvistaminen siten, että Humana Espoon Avopalveluista perehdytetään muutama työntekijä Itäviitan työhön. Näin ollen sijaistyöntekijöitä tulee jatkossa olemaan enemmän käytettävissä.

Koulutus: Itäviitan vakituisella työntekijällä pitää olla sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto. Lyhyttä sijaistyötä voi tehdä muun sopivan koulutuksen omaava henkilö. Taustalla työntekijöiden toiminnasta on koko ajan vastuussa Itäviitan tiiminjohtaja, joka on koulutukseltaan sosionomi AMK.

Työhyvinvointi-toiminta: Jatkossa on tarkoitus, että Itäviitan yhteisöohjaaja osallistuu Humana Espoon Avopalveluiden tiimin tyhy -toimintaan. Tyhy-toimintaa on suunnitellusti 1-2 kertaa vuodessa.

Toimisto ja turvallisuus: Yhteisökokous järjestetään Itäviitan työntekijöiden toimistotiloissa, joka on kerrostalokaksio sijaiten maan tasalla alimmassa kerroksessa. Yhteisökokous pidetään toimistotilan olohuoneessa, josta on pääsy tarvittaessa parvekkeelle, joka on maan tasalla. Olohuoneen yhteydessä on pieni keittiö. Toimistotiloissa säilytetään asianmukaisesti huollettua vaahtosammutinta. Suunnitteilla on siirtää yhteisökokous asukastilojen kerhohuoneeseen. Kerhohuoneessa on enemmän tilaa ja paremmat mahdollisuudet toimia suuremman asukasmäärän kanssa.

Asiakastapaamisten toteuttaminen: Asukkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, johon on kirjattu hänen yksilölliset tavoitteensa. Kaikki osapuolet sitoutuvat palvelusuunnitelman mukaisiin tavoitteisiin. Asukas tapaa työntekijää vähintään kerran viikossa. Tapaamiset voivat olla toimistolla, asukkaan kotona tai asiointiapuna esimerkiksi eri virastoissa. Tukiasumisen rakenteisiin kuuluu, että asukas osallistuu yhteisökokoukseen kerran viikossa. Lisäksi asukas osallistuu yhteisömenoihin ja ryhmätoimintoihin. Yhteisön yhteisiin tapahtumiin osallistuminen edellyttää päihteettömyyttä.

Työn muut rutiinit: Itäviitan työntekijä on tavoitettavissa arkipäivisin. Ajan puitteissa asiakas tapaa yhteisöohjaajaa tai voi olla häneen yhteydessä puhelimitse. Domacare -järjestelmässä on yhteisön oma kalenteri, jossa näkyy ajantasaisesti kaikki viikon menot, tapaamiset sekä muu tärkeä informaatio. Jokaisen asiakkaan kohdalla asiakastietojärjestelmässä on oma viikkokalenteri, jossa näkyy kyseisen asiakkaan tärkeä informaatio. Näin ollen sijaistava työntekijä ja tiiminjohtaja näkevät heti kalentereista, mitä tapaamisia tai menoja asiakkaille on suunniteltu. Tämä takaa sen, että asiakkaan tilanteeseen mahdolliset työntekijän poissaolot eivät vaikuta.

4 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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. Palo- ja pelastussuunnitelma on kaikkien nähtävillä ja saatavilla yhteisten toimitilojen seinällä. Asukkaat vastaavat itse oman asuntonsa turvallisuudesta taloyhtiön ohjeiden mukaisesti. 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.

Riskienhallinnan työnjako

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

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa riskit, poikkeamat laadussa ja epäkohdat omalle lähiesimiehelle viipymättä. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan lisäksi Humanan uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmä Gurufieldiin. Akuuteissa tilanteissa ryhdytään välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin.

Gurufieldiin kirjataan kaikki turvallisuutta uhkaavat tapahtumat. Yksikön esihenkilö varmistaa, että ilmoitukset tapahtumista tehdään asianmukaisesti. Gurufieldin raportit

käsitellään Humanan työsuojelutoimikunnassa ja johtoryhmässä. Tilanteet käydään työryhmässä läpi. Vakavien työtapaturmien ilmoittamisesta työsuojeluviranomaisille on henkilöstö ohjeistettu erikseen. Kriisitilanteissa toimitaan Humanan kriisisuunnitelman ohjeiden mukaan ja äkillisiä tilanteita varten voidaan järjestää esimerkiksi debriefing-jälkipuinti.

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ ja 30§

Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveystalvolutu jukäyttävän asiakkaan asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Tiedotamme jo perehdytysvaiheessa henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

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.

Itäviitta-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 työyhteisön palaverissa 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 omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskirjauksiin. Myös asiakkaiden ja läheisten ilmoittamat laatupoikkeamat, riskit tai epäkohdat kirjataan henkilökunnan toimesta uhka, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmä Gurufieldiin viipymättä. Epäkohtien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan, palvelun tilaajan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano sekä tiedottaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen kertaaminen tai muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovituista toimenpiteistä informoidaan henkilöstöä työryhmäkokouksissa, johtoryhmien muistiossa ja intranetissä sekä tarvittaessa erillisissä tiedotustilaisuuksissa. Yhteistyötahoja informoidaan merkittävimmistä toimenpiteistä säännöllisissä tapaamisissa ja palautetilaisuuksissa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat ohjautuvat Itäviitta-yhteisön tuettuun asumiseen Espoon SAP-tiimin ohjaamina. Asiakkaan sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelupyynnön SAP-tiimille, joka tekee asukasvalinnat yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä ja tarvittaessa muun verkoston ja läheisten kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. 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 riskitekijät kuten terveydentilan muutokset, ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys ja muut sosiaaliset riskitekijät.

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.

Itäviitassa järjestetään asiakkaalle tutustumiskäynti ennen muuttopäätöstä. Tutustumiskäynnille osallistuu asiakas, Itäviitan yhteisöohjaaja ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan sosiaalityöntekijä ja asiakkaan omaa verkostoa hänen niin halutessaan. Tutustumiskäynnillä kartoitetaan asiakkaan toiveita ja ajatuksia yhteisössä asumisesta, mahdollisesta päihteidenkäytöstä ja siihen liittyvistä tukitoiveista sekä tuodaan esiin Itäviitan toimintaperiaatteita ja tuen mahdollisuuksista. Tutustumiskäynnillä käydään läpi palvelusuunnitelma, josta ilmenee Itäviitan yhteisöasumisen käytännöt ja periaatteet.

5.2 Palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja Itäviitan yhteisöohjaajan kanssa. Asiakkaan palvelun tarve ja asumiseen ja elämiseen liittyvät tavoitteet kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä tukea ja siihen sisältyviä palveluita koskevaan palvelusuunnitelmaan. Tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja tuetulle asumiselle asetetut tavoitteet.

Asuminen Itäviitta-yhteisössä on tavoitteellista ja määräaikaista. Tavoitteena on, että nuori olisi valmis itsenäiseen asumiseen noin 1–2-vuoden kuluttua Itäviitta-yhteisöön muuttamisesta. Vuokrasopimukset ovat määräaikaisia siten, että ensimmäinen vuokrasopimus tehdään 3 kuukauden ajalle ja sen jälkeen sopimusten kestoa määrittävät yksilölliset tavoitteet ja tuen tarve, joka määritellään palvelusuunnitelmassa.

Palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan arjessa edellyttää työntekijän osaamisen vahvistamista ja hyvää perehdytystä. Perehdyttämisvastuu on asumisyksikön esihenkilöllä sekä koko työyhteisöllä.

Yhteisöohjaaja vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta yhdessä asiakkaan kanssa. 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. Itäviitta-yhteisön yhteisöohjaaja toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, vapaaehtoistyön, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa.

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.

5.3 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.

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. Itäviitta-yhteisön tukirakenteisiin kuuluu, että asiakkaat osallistuvat yhteisöllisiin toimintoihin ja saavat sitä kautta turvaa, yhteisöllisyyden kokemusta sekä osallisuutta. Asiakkaille tarjotaan vähintään kerran viikossa yksilöaika työntekijän kanssa, jotta asiakkaan yksilölliset tukitarpeet tulevat varmasti huomioiduksi. Asiakas osallistuu oman palvelusuunnitelman ja raporttien laatimiseen sekä asettaa itse tavoitteet työskentelylle. Käytämme osallistavan kirjaamisen menetelmää päivittäisten kirjausten ja kuukausiraportin laatimisessa.

Asiakkaat ovat mukana laatimassa yhteisön yhteisiä sääntöjä, viikko-ohjelmaa ja tuetun asumien rakenteita. Vaikuttaminen omaan arkeen ja valintoihin sekä vaikuttaminen yhteisön asioihin ja päätöksentekoon tuottaa osallisuuden kokemuksia. Yhteisölliset rakenteet ja yhteisöön kuulumisen mahdollistavat kokemuksen, että voi vaikuttaa itseään, lähiyhteisöön ja yhteiskuntaa koskeviin asioihin.

Asiakkaan kanssa käydään tutustumiskäynnin yhteydessä läpi Itäviitta-yhteisössä asumisen säännöt ja käytännöt, joita sovelletaan tuetussa asumisessa. Asiakas vahvistaa palvelusopimuksen allekirjoittamalla, että hän sitoutuu Itäviitta-yhteisön toimintakulttuuriin ja sääntöihin.

Toiminta perustuu asukkaan, yhteisövalmentajan ja asumisyhteisön muiden asukkaiden luottamuksen rakentamiseen ja asukkaan voimavarojen esiin nostamiseen ja tukemiseen. Tavoitteena on, että asuminen onnistuu, arkielämän taidot vahvistuvat ja päihteiden käyttö

vähenee tai loppuu. Tavoite on, että tukiasumisen päätyttyä nuorella on valmiudet siirtyä itsenäiseen asumiseen.

Asumisen aikana käsitellään itsenäiseen asumiseen liittyviä taitoja ja niiden harjoittamista kuten talous- ja velka-asiat, kotitaloustaidot, itsenäistyminen ja asunnon hakeminen sekä psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen. Työntekijä käy säännöllisesti ja etukäteen sovitusti myös asukkaan asunnossa tapaamassa asukasta, jotta asumisen taidoista muodostuu käsitys ja niitä voidaan tarvittaessa yhdessä vahvistaa.

Jos asukkaan terveydestä tai turvallisuudesta herää huoli, henkilökunta voi käydä tarkistamassa asunnossa asiakkaan tilanteen käyttäen yleisavainta. Ennen, kuin asuntoon tullaan yleisavaimella, tavoitellaan asukasta useita kertoja: soitetaan, laitetaan viestejä ja koputetaan oveen. Jos asukasta ei ole tavoitettu yli 24 tuntiin eikä hän vastaa yhteydenottopyyntöihin, voi työntekijä mennä yleisavaimella asuntoon.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itäviitta-yhteisön tukiasumisen rakenteisiin kuuluu yhteisiin toimintoihin osallistuminen sekä työntekijän yksilötapaamiset kerran viikossa. Yhteisiä toimintoja ovat esimerkiksi kerran viikossa toteutettava yhteisökokous, jossa Itäviitta-yhteisön jäsenet sopivat yhdessä asioista, kuten viikko-ohjelmasta, retkistä ja muusta yhdessä tekemisestä, toimintaperiaatteista ja vastuista. Yhteisiin toimintoihin kuuluvat myös yhteisömenot ja ryhmätoiminnat. Kannustamme asiakkaita osallistumaan myös taloyhtiön asukastoimikuntaan sekä viettämään aikaa yhdessä vapaa-ajallaan. Kannustamme asiakkaita osallistumaan uuden asiakkaan vastaanottamiseen ja yhteisön toimintaan tutustuttamiseen.

Asiakas tutustuu asumisen palvelusopimukseen ja sääntöihin ennen asumisen alkamista. Asiakas vahvistaa allekirjoituksellaan sitoutuvansa Itäviitta-yhteisön toimintaan. Palvelu on sidoksissa asumiseen ja palvelun jatkuminen on sidoksissa tilaajaan kanssa tehtyyn sopimukseen. Palvelusopimuksessa on määritelty säännöt, joihin Itäviittaan muuttava asiakas sitoutuu.

Itäviitassa asumisen tarkoitus on tukea asiakkaan päihteettömyyttä. Arjen rakenteilla pyritään ensi sijassa tukemaan asiakkaan päivärytmiä ja arjen sisällöllistä täyttymistä

muilla asioilla, kuin päihteillä. Arjessa tapahtuvan tuen lisäksi päihdetyön tukena on erilaisia menetelmiä: päihdearviointilomakkeet (Audit), hoitoon ohjaaminen (katko, Emppu ja vertaistuki) sekä tarpeen mukaan ryhmätoimintoja sekä keskustelutukea. Akuuteissa päihdehaasteissa tuemme asiakasta päihdepoliklinikan tapaamisille ja vahvistamme asiakasta luomaan sinne säännöllisen kontaktin. Tuemme asiakasta myös retkahdusten jälkeiseen päihteettömyyteen. Tärkeänä yhteistyökumppanimme toimii asiakkaan oma sosiaalityöntekijä.

Päihtyneenä oleminen rajoittaa osallistumista yhteisöön sekä työntekijän tapaamisiin. Työskentelyä jatketaan asiakkaan kanssa heti, kun päihtymys on ohi tai vieroitusvaihe alkamassa.

Yhteisöllisyyden periaatteisiin kuuluu, että asiakkaat pohtivat itsemääräämiseen liittyviä asioita sekä rajoitusten ja sääntöjen merkitystä yhteisön kannalta. Pyrimme kaikessa toiminnassamme avoimuuteen, korostamme puhumisen kulttuuria ja kannustamme yhdessä etsimään ratkaisuja esiin tulleisiin pulmiin.

Asiakkaiden kokemuksia ja palautetta palvelusta kerätään säännöllisellä asiakaspalautekysely Roidun avulla. Palautteen antaminen tapahtuu nimettömästi.

5.5 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.

Itäviitta-yhteisön tuetussa asumisessa kaikkia asiakkaita ja henkilökuntaa kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Työote on ennaltaehkäisevä. Tiimipalavereissa keskustellaan säännöllisesti 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 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 Gurufield- poikkeamajärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Lisäksi tapahtunut käydään tarvittaessa läpi myös työyhteisöpalaverissa.

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. Työntekijä laatii tapahtumasta poikkeamailmoituksen Gurufield- järjestelmään.

5.6 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

5.7 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 ovat helposti löydettävissä internetsivuilta palautteen antamisen helpottamiseksi. Asiakkaiden kokemuksia ja palautetta palvelusta kerätään säännöllisesti asiakaspalautekysely Roidun avulla. Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan tiimikokouksissa. Palautteiden avulla toiminnan laatua voidaan arvioida ja kehittää ja tehdä tarvittaessa välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautekyselyjen koonteja voidaan hyödyntää myös pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

5.8 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 yksikön tiiminjohtajalle 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.

Muistutuksen vastaanottaja:

Petri Mäkinen

Tiiminjohtaja

petri.makinen@humana.fi

p. 044-7124259

Sosiaaliasiavastaava

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

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

Puhelin: 029 151 5838

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Kantelu

Kantelun kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa voi tehdä aluehallintovirastoon. 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.

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

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, jolle 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:

- antaa kuluttajille 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 tai

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/kuluttajaneuvonnan-tehtavat/>

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaita tuetaan harjoittelemaan ja suorittamaan itsenäisesti asumiseen ja itsestään huolehtimiseen liittyviä toimia, kuten ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, kodin ulkopuolisiin palveluihin hakeutuminen sekä virikkeellisen ja mielekkään vapaa-ajan viettäminen. Asiakkaita motivoidaan ja ohjataan opiskelu- tai työelämään tai muuhun toimintakykyä ylläpitävään ja kehittävään toimintaan. Yksikön yhteisöllinen toiminta mahdollistaa osallistumisen ja osallisuuden kokemuksia silloinkin, kun kodin ulkopuolelta ei vielä ole löytynyt sopivaa toimintaa.

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan 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 puutteita, 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 raportin yhteydessä.

6.2 Ravitsemus

Itäviitta-yhteisössä ei ole järjestetty ruokahuoltoa, vaan asiakkaat vastaavat itse ruokaostoksista ja ruoanlaitosta. Henkilökunta tukee ja ohjaa asiakkaita

suunnitelmalliseen kaupassakäyntiin ja terveelliseen ruokavalioon. Yhteisöohjaaja tukee ja opastaa tarvittaessa ruoanlaitossa. 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.

6.3 Hygieniakäytännöt

Asiakkaat vastaavat itse henkilökohtaisesta hygieniastaan, peseytymisestä ja pyykinpesusta. Henkilökunta ohjaa, opastaa ja muistuttaa tarvittaessa asiakasta hygieniasta huolehtimisessa ja pyykkihuollossa. Asumisyksikössä on asiakkaiden käytössä pyykkitupa.

Asiakkaat vastaavat itse omien asuntojen siisteydestä ja siivoamisesta. Henkilökunta ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa ja siisteyden ylläpitämisessä viihtyisän ja turvallisen asumisen tukemiseksi.

Henkilökunta vastaa Itäviitta-yhteisön toimistotilan siisteydestä. Esihenkilö huolehtii, että käytössä on asianmukaiset välineet siisteyden ylläpitämiseksi. Tartuntatautilain (1227/2016) tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden mahdollista leviämistä. Laki koskee Itäviitta-yhteisön koko henkilökuntaa ja kaikkia asiakkaita. Covid-19-pandemian ja mahdollisten tulevien vastaavien tilanteiden osalta henkilökunta noudattaa kulloinkin voimassa olevia viranomaisohjeita, joita antaa AVI, THL, HUS ja Espoon kaupunki. Henkilökunta ohjaa ja opastaa asiakkaita toimimaan ohjeistuksien mukaisesti. Esihenkilö seuraa tiedottamista aktiivisesti ja päivittää yksikön toimintaohjeita viranomaisten määräysten ja suositusten mukaisesti.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Itäviitta-yhteisön asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja hoitovastuu on asiakkaan omalla terveysasemalla ja tarvittaessa erikoissairaanhoidon palveluissa. Henkilökunta kannustaa ja ohjaa asiakkaita terveystarkastuksiin ja suun terveydenhuollon palveluihin sekä tarvittaessa hakeutumaan Espoon mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkuuteen. Itäviitta-yhteisössä ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakkaat, joilla on käytössään jokin lääkitys, huolehtivat itsenäisesti lääkkeiden ostamisesta, lääkkeenotosta ja reseptien

uusimisesta. Henkilökunta tukee tarvittaessa asiakasta keskustellen lääkehoitoon sitoutumisessa.

6.5 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakas saattaa tarvita useita palveluita yhtäaikaisesti ja tällöin erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava.

Itäviitta-yhteisön henkilökunta tukee asiakasta soveltuvien palveluiden löytämisessä ja niihin hakeutumisessa ja koordinoi sekä kutsuu koolle tarvittaessa ja säännöllisesti asiakkaan verkoston. 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 raportin muodossa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja tiiminjohtaja vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä turvallisuussuunnitelman sisältöön. Tiiminjohtaja huolehtii henkilökunnan ensiapu- ja pelastustaitojen ylläpitämisestä järjestämällä tarvittaessa ja säännöllisesti koulutusta henkilökunnalle.

Itäviitta-yhteisö tekee yhteistyötä alueen palo- ja pelastusviranomaisten kanssa ja palotarkastukset kiinteistössä järjestetään vuosittain. Tarkastusten yhteydessä voidaan havainnoida mahdollisia puutteita tiloissa, ohjeistuksissa ja toimintatavoissa ja niitä voidaan tehtyjen havaintojen avulla kehittää. Asiakkaille ja henkilökunnalle voidaan lisäksi järjestää yhteinen alkusammutus- ja kodin paloturvallisuuskoulutus vuosittain

yhteistyössä Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa. Koko yksikön henkilökunta omalla toiminnallaan on vastuussa oman työvuoronsa turvallisuudesta

7.2 Henkilöstö

Itäviitta-yhteisössä työskentelee arkipäivisin yhteisövalmentaja ja tarvittaessa muita yhteisöohjaajia ja ryhmänohjaajia. Työntekijät on sosiaali- ja terveysalan tai muun soveltuvan koulutuksen suorittaneita henkilöitä, joilla on riittävä kokemus ja koulutus.

Sairaustapauksissa ja loma-aikoina yhteisövalmentajan sijaisena toimii työntekijä, joka on perehdytetty Itäviitta-yhteisön toimintaan. Mikäli sijaistarve pitkittyy, voidaan sijainen rekrytoida ulkopuolelta ja rekrytoinnista sekä perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Sijaisten rekrytoinneissa noudatetaan samoja koulutus- ja osaamisvaatimuksia, kuin vakituisen henkilöstönkin palkkaamisessa. Yhteisövalmentajien esihenkilönä toimii tiiminjohtaja.

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, 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 ja 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. Työryhmä osallistuu ryhmätyönohjaukseen. Työntekijät eivät lähtökohtaisesti tapaa päihtynyttä asiakasta, mutta esimerkiksi hoitoon ohjaamisen tilanteissa ja muissa erityisissä tilanteissa voidaan asiakasta tavata työparina kuitenkin niin, että ennen tapaamista laaditaan esihenkilön

kanssa siitä suunnitelma. Tarvittaessa on tarjolla kriisiapua ja jälkipuinti debriefing, jossa ammattilaisen johdolla puretaan äkillinen asiakastyössä tapahtunut kriisitilanne.

7.3 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 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 Julki Suosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla työntekijöillä 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan aloittaessa Itäviitta-yhteisössä, käydään läpi yksikön käytännöt ja toimintaperiaatteet. Tilat esitellään ja käydään läpi yleiset turvallisuuteen liittyvät seikat. Uusi työntekijä on velvollinen tutustumaan perehdytysmateriaaliin, johon kuuluu muun muassa omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma ja kuvaus yksikön viikko-ohjelmasta ja rakenteista. Jokainen uusi työntekijä lukee ja kuittaa työsuhteen alussa salassapitositoumuksen henkilöstötietojärjestelmä Sympassa.

Työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Kehityskeskustelut käydään kerran vuodessa. Tiiminjohtaja ja työntekijä määrittelevät toimintavuoden tavoitteet yhdessä. Tavoitteet perustuvat paitsi toimenkuvaan, myös strategian toimeenpanoon sekä toimintasuunnitelmaan. Koulutussuunnitelmat laaditaan kehityskeskusteluissa sovittujen koulutustoimenpiteiden pohjalta. Kehityskeskustelujen tarkoituksena on tukea yksilön kehittymistä ja johtamistyötä sekä auttaa varmistamaan vuositavoitteiden saavuttamisen.

7.5 Toimitilat

Itäviitta-yhteisössä on kymmenen (10) tukiasuntoa. Asunnot ovat pieniä yksiöitä, joissa on pieni tupakeittiö ja parveke. Asunnot sijaitsevat Espoossa Itäviitta 5:n C- ja D-rapuissa. Vuokranantajana toimii Settlementtiasunnot Oy, joka noudattaa huoneenvuokralakia, hyvää vuokratapaa sekä toimii ARA:n ehtojen mukaisesti. Asunnot ovat kalustamattomia ja niihin voi kukin asiakas tuoda omat tavaransa ja kalusteensa. Kullekin asunnolle on varattu myös irtaimistovarastotila. Työntekijöiden toimisto on samassa kiinteistössä. Asukastupa on kaikkien kiinteistön asukkaiden käytössä. Talolle ja tukiasunnoille on esteetön kulku. Settlementtiasuntojen 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.

7.6 Teknologiset ratkaisut

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

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

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.

Tietosuojavastaava: ulla.hirvela@humana.fi

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.

Kirjaaminen kuuluu osana asiakastyöhön. Kirjaaminen tehdään yksilötyöskentelystä, ryhmässä tapahtuvasta ohjaamisesta ja verkostotyöskentelystä sekä viranomaistahojen kanssa asiakkaan asioita hoidettaessa. Pääasiassa kirjaamme asiakkaan kanssa osallistavasti. Kirjaukset tehdään tietoturvalliseen 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.

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Huhtikuussa v.2024 Itäviitta siirtyi uuden tiiminjohtajan alaisuuteen. Itäviitan yhteisöohjaaja osallistuu jatkossa Humana Avopalveluiden yhteiseen tiimikokoukseen kerran kuukaudessa. Näin vahvistamme Itäviitan yhteisöohjaajan kuulumista vahvemmin työryhmään. Tiiminjohtaja käy viikoittain Itäviitassa, jolloin yhteisöohjaajalla on mahdollisuus reflektoida asiakasasioista ja puhua muista työhön liittyvistä asioista hänen kanssaan. Vahvistamme jatkossa entistä enemmän yhteistyötä Itäviitan ja Avopalveluiden kanssa. Aloitamme Avopalveluiden ryhmäohjaajien kanssa yhteistyön Itäviitassa niin, että ryhmänohjaajat ovat käytettävissä myös Itäviitan ryhmätoiminnoissa, esimerkiksi psykofyysinen fysioterapeutti voi vetää jännitystä kokeville asiakkaille suunnattua ryhmää ja akupunktiohoitaja korva- akupunktioyhmää. Lisäksi vahvistamme muutamien työntekijöiden osaamista Avopalveluissa niin, että heidät perehdytetään Itäviitan toimintaperiaatteisiin niin, että yhteisöohjaajan poissa ollessa voidaan Avopalveluista saada sijainen Itäviittaaan niin, että asiakkaan asiat eivät jää työntekijän poissaolon vuoksi hoitamatta. Itäviitan yhteisöohjaaja osallistuu jatkossa Avopalveluiden kanssa yhteiseen ryhmätyönohjaukseen.

Vahvistamme lisää yhteisöllisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta. Tavoitteena on, että jokainen asiakas tavataan vähintään kerran viikossa. Houkuttelemme asiakasta vahvemmin yhteistyöhön, emme anna periksi, vaikka asiakas antaisi. Suunnitelmallinen ja eteenpäin menevä asiakastyö vaatii asiakkaan jatkuvaa motivointia.

Uudistamme asiakkaan kanssa laadittavan palvelusopimuksen vastaamaan toimintaa ja sen tarkoitusta. Uudistamme uuden asiakkaan tutustumiskäyntiä selkeämmäksi niin, että asiakkaalla on hyvä käsitys siitä, millaiseen asumisyksikköön hän on muutamassa ja minkä laista tukea hänellä on mahdollisuus saada. Tutustumiskäynnillä käydään läpi palvelusopimuksen sisältö ja esitellään tilat ja toiminta mahdollisimman kattavasti.

Tavoitteenamme on, että osallistava kirjaaminen muodostuu ainoaksi tavaksi kirjata asiakastyötä. Työntekijöillä on mahdollisuus kirjautua asiakastietojärjestelmään mobiilisovelluksen kautta.

Laadimme loppuvuoden aikana yhdessä asiakkaiden kanssa hyvän kohtelun suunnitelman.

Vahvistamme asiakaspalautteen keräämistä Roidu- järjestelmän kautta niin asiakkailta kuin sosiaalityöntekijöiltäkin. Asiakaspalaute kysytään asiakkailta ja sosiaalityöntekijöiltä kerran kuukaudessa. Palaute käydään läpi henkilöstön palaverissa säännöllisesti.



Humana

11 Oma- ja laatuvalvontasuunnitelman seuranta

Espoossa 26.4.2024

Petri Mäkinen

Tiiminjohtaja