

Humana

Itsenäistymiskodit Auri - omavalvontasuunnitelma

Dokumentin Laatija

Marissa Pudas

Pvm

12.4.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt	5
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	5
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot	6
4	Omavalvonnasta toimeenpano	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako	8
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnasta toimeenpanon ohjeista	8
4.5	Riskien tunnistaminen	9
4.6	Ilmoitusvelvollisuus	10
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	10
4.8	Korjaavat toimenpiteet	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma	11
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	12
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnasta 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	Hygieniaikäytännöt	16
6.5	Infektioiden torjunta	16
6.6	Kestävä kehitys	17
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	Terveystensuojelulain 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	21
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	21
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	21
8.1	Asiakastietojen käsittely	21
8.2	Asiakastyön kirjaaminen	21
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	22
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	23
11	Liitteet ja muut omavalvontaan 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 Auri

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. Asiakaspaikkamäärä: 18

Esihenkilö: Marissa Pudas

Puhelin: 040 5595049

Sähköposti: marissa.pudas@humana.fi

Henkilöstömäärä; 6 työntekijää, 2 esihenkilöä

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (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 Aurissa 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 Aurin henkilöstö ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen ja sitä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palavereissa. 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 pyydettyinä).

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Itsenäistymiskodit Auri tarjoaa kuntouttavaa asumisen tukea nuorille ja nuorille aikuisille itsenäisessä elämässä selviytymiseen. Asiakkaina voi olla lastensuojelun jälkihuollon ja aikuissosiaalityön nuoria sekä nuoria mielenterveyskuntoutujia. Itsenäistymiskodit Aurin 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 Auri 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, nepsy-valmennus, pace-asetus ja tunnetaitovalmennus. Toiminnassa korostuu

terapeuttinen ja voimavarakeskeinen työote. Työskentelyn pohjana ovat Humanan yhteiset arvot; sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo. Arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassa mm. niin, että kohtamme toisemme (sekä työntekijät että asiakkaat) yksilöllisesti ja arvostavasti, keskitymme voimavaroihin ja pieniinkin päivittäisiin onnistumisiin. Työntekijät ovat sitoutuneet työskentelyyn Aurissa (ohjaajavaihtuvuus on vähäistä), he toimivat tavoitteellisesti ja monipuolisesti erilaisia asiakastyön menetelmiä käyttäen.

Toiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaan omatoimista selviytymistä sekä vahvistaa arjen ja mielen hallinnan taitoja. Asiakas on itse keskiössä omassa kuntoutusprosessissaan. Kolmen 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 tyytyväisyyskyselyjä. Asiakasta tuetaan yksilöllisesti hänen tarpeidensa mukaisesti. Vapaaehtoisuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuuden edistäminen ohjaavat työskentelyämme.

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

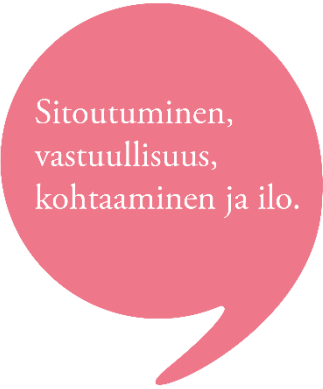
Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta: (https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf). Humana Avopalvelut Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa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

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot

Sitoutuminen

Vastuullisuus

Kohtaaminen ja ilo



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Itsenäistymiskodit Aurin 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 laatu poikkeamien esille tuomisen foorumina ovat päiväraportoinnit, kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen esimiespäivystys sekä yksikön kehittämispäivät. Asiakkaat voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille kertomalla niistä työntekijöille, tiiminjohtajalle tai palveluntilaaajalle. Käytössä on myös Roidu-palautekysely.

Aurin asiakkaat ovat nostaneet turvallisuuden riskitekijöiksi seuraavia asioita; sähköviat hississä, kodinhoitolaitteiden mahdolliset vesi- ja sähkövahingot, kesken olevat huoltotyöt sekä portaikon ja talvella sisääntulon liukkaus, joka aiheuttaa kaatumisriskin. Asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja turvallisuuteen liittyvistä asioista ja tehdään tarvittavia muutoksia ja toimenpiteitä, jotta taataan kaikkien asukkaiden turvallisuus. Keskustelua on käyty ja annettu asiakkaille ohjausta mm. asuntojen ja ulko-ovien lukitsemisesta.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Itsenäistymiskodit Aurissa on käytössä Ajax-hälytinja järjestelmä. 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, jota kautta raportoidaan kaikki poikkeamat. Lääkepoikkeamat kirjataan myös DomaCare -asiakastietojärjestelmään. Poikkeaman tapahduttua työntekijä tekee ilmoituksen, jossa kuvaa yksityiskohtaisesti tapahtuneen poikkeaman. Ensisijainen vastuu ilmoituksen tekemisestä on työntekijällä, joka havaitsee poikkeaman. Ilmoituksen voi tehdä tietokoneen tai puhelimen selaimen kautta tai puhelimen sovelluksessa. Poikkeaman käsittelijäksi valikoituu automaattisesti

esihenkilö, työntekijä voi tämän lisäksi valita myös muita henkilöitä, joille poikkeaman haluaa välittää. Gurufieldissa käsittelijä arvioi riskin tason, tekee korjaavat toimenpiteet ja johtopäätöksen, mitä poikkeamasta opittiin ja mitä voidaan jatkossa tehdä toisin. Uhka- ja väkivaltatilanteista menee automaattisesti Gurufieldin kautta ilmoitus työsuojelutoimikunnalle ja tietosuojapoikkeamista tietosuojatiimille. Tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi.

Kaikki poikkeamat käydään ensin läpi tiiminjohtajan kanssa ja tehdään välittömästi tarvittavat toimenpiteet. Poikkeamat käydään myös aina koko henkilöstön kanssa läpi henkilökunnan kuukausittaisessa tiimipalaverissa.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Kaikilta Itsenäistymiskodit Aurin 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 Aurin 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.

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. Aurin tiiminjohtaja vastaa toiminnanjohtajan kanssa siitä, että tarvittavat toimenpiteet toteutetaan kohtuullisessa ajassa.

Itsenäistymiskodit Aurilla 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 Auria koskeva työsuojelun toimintasuunnitelma. Lääkehoitoon liittyvät riskit on tarkemmin kuvattuna lääkehoitosuunnitelmassa.

Kaikilla Itsenäistymiskodit Aurin työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaitsemiaan epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Asiakastyössä esimerkkeinä riskeistä ovat lääkepoikkeamat, uhka- ja väkivaltatilanteet sekä asiakkaiden päihteidenkäyttö. 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 päihteilevästi käyttäytyvä läheinen. Yksiköissä avustetaan myös asiakkaiden muutoissa, jolloin vaarana voi olla mm. ergonomiaan liittyvät riskit. Liikkuvassa työssä korostuu yksintyöskentelyn myötä uhka- ja väkivaltatilanteiden riskit sekä autolla liikkumiseen liittyvät riskit.

4.5 Riskien tunnistaminen

Itsenäistymiskodit Aurin 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 työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta tiiminjohtajat sekä mahdollinen työpari. Itsenäistymiskodit Aurissa nimetään myös jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle oma perehdytysvastaava. Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon (Terveystalo) laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Itsenäistymiskodit Auri tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Aikuisasiakkaat koostuvat mielenterveyskuntoutujista sekä aikuissosiaalityön ja jälkihuollon asiakkaista. Työ tapahtuu Aurissa 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 Aurin työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Tarvittaessa käytössä on myös työterveyshuollon kautta saatava tuki.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säätelee 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 Aurissa 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.

Työolosuhteiden 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 Aurissa järjestetään työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Itsenäistymiskodit Aurissa määrittellään laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatahtumien 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-järjestelmään. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa 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 Aurissa yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä, 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 asiakassuunnitelmapalavereissa, joissa paikalla ovat asiakkaan lisäksi hänen oma työntekijänsä, tiimijohtaja, palvelun tilaaja ja mahdollisesti asiakkaan läheisiä. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti (1-6kk välein) numeerisesti asiakastietojärjestelmämme (DomaCare) kautta sekä palvelun tilaajille säännöllisesti lähetetyissä kirjallisissa yhteenvedoissa (1-3kk välein).

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen, yhteenvedojen sekä asiakastietojärjestelmässä 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 Aurissa on

kuukausittain säännölliset tiimipalaverit, joissa tiimijohtaja varmistaa työntekijöiden kanssa asiakastyön tavoitteellisuutta. Kaikki yhteenvedot kulkevat tiiminjohtajan 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 esimiespäivystys.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on 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 Aurissa asuminen on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, joten se perustuu vapaaehtoisuuteen ja rajoitteet eivät ole sallittuja.

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Itsenäistymiskodit Aurissa kiinnitetään huomiota ja reagoidaan tarvittaessa heti epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Tavoitteena on, että Aurin 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 asiakastyön poikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (Gurufield ja DomaCare). Mikäli asiakastyön poikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin hän 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, tiimijohtaja ja työntekijä keskustelevat 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 välittömästi puhelimitse yhteydessä palvelun tilaajaan.

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 on myös palvelun tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä. Palautetta toiminnastamme pyydetään mm. asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä Roidu-asiakaspalautejärjestelmän kautta.

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

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

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

Esimerkkejä saaduista palautteista ja toiminnan kehittämisestä niiden perusteella;

- asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta tuli palautetta, että ohjaajiin on välillä vaikea saada puhelimitse yhteyttä. Tämän seurauksena on kiinnitetty suurempaa huomiota siihen, että muistetaan aina laittaa soitonsiirrot puhelimiin ja toiminnanjohtaja oli yhteydessä puhelinoperaattoriin puhelinyhteyksien parantamiseksi
- asiakas koki hankalaksi sen, ettei pihassa ole jokaiselle tiettyä varattua autopaikkaa, joten sovimme, että asiakkaat voivat sellaisen itselleen halutessaan varata
- asiakkaat toivoivat aamupalalle tuoretta kaurapuuroa, joten ohjaajat ovat alkaneet keittämään sitä.

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 takia on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Marissa Pudas

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 tullesesi 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 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.

5.6 Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä(t), joka on merkitty asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Omatyöntekijä on pääjärjestämisvastuussa asiakkaan asioissa ja huolehtii asiakkaan itsenäistymiskotiin muuttaessa (yhteistyössä muun henkilöstön kanssa) tämän 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 hallinnallisissa asioissa. Omatyöntekijä varaa säännöllisesti viikoittain aikaa asiakkaan kanssa keskusteluihin sekä tavoitteita tukevaan toimintaan. Työntekijä käyttää suunnitellusti työskentelyyn soveltuvia menetelmiä asiakkaan kanssa.

Omatyöntekijä on sopimuksen mukaisesti yhteyksissä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja/tai koordinaattoriin ja laatii kirjalliset yhteenvedot sovituin aikavälein. Asiakkuuden päättyessä omaohjaaja huolehtii siitä, että asiakkaan asiakirjat lähetetään tilaajalle ja hänen tietonsa poistetaan yksiköstä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen palvelusuunnitelma, joka muodostuu asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteisesti sovitusta asumisen tavoitteista. Asiakkaita tuetaan jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan mm vuorokausirytmien säännöllisyydessä, lääkeshoidossa, terveellisessä ja säännöllisessä ravitsemuksessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, asuinympäristöstään huolehtimisessa, virallisten asioiden hoidossa sekä psyykkisessä ja fyysisessä hyvinvoinnissa. Itsenäistymiskodit Aurissa on tarpeen mukaan käytössä erilaisia menetelmiä, kuten tunnekortit, erilaiset lomakkeet ja viikko-ohjelmat. Asiakasta voidaan tukea esim. säännöllisillä aamuherätyksillä, 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. Asiakaan koulunkäyntiä voidaan tukea myös päivärytmiä tukevien toimintojen kautta, esimerkiksi aamuherätykset, muistutukset ja viikkosuunnitelmat.

6.3 Ravitseminen

Itsenäistymiskodit Aurissa on yhteisissä tiloissa kaikille asiakkaille tarjolla aamu-, ilt- ja välipala. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa niiden sisältöön ja kaikkien ruokarajoitteet ja allergiat otetaan huomioon. 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 Hygieniakäytännöt

Itsenäistymiskodit Aurissa 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 mm. tehostettuun käsienpesuun ja suojavaarusteiden 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 kierrätämme jätteemme huolellisesti. Kannustamme ja ohjeistamme asiakkaita kierrätyksestä ja tuemme siihen. Pyrimme ruoka- ja tavarahankinnoissa suosimaan kotimaisia yrityksiä ja ruokaa. Teemme hankintoja harkiten ja vältämme ruoka- yms. hävikkiä.

6.7 Terveysten- 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 Aurissa asiakkaat vastaavat yleensä itse mahdollisesta lääkehoidostaan. Tarvittaessa lääkehoitoon saa apua ja tukea, lääkkeitä voidaan esimerkiksi säilyttää Aurin 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 Aurin lääkevastaava Mari Isokääntä, mari.isokaanta@humana.fi.

6.9 Monialainen yhteistyö

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

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Itsenäistymiskodit Aurissa on nähtävillä palo- ja pelastussuunnitelma, joka 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, tämä liittyy yleensä asiakkaiden voimien huonontumiseen, mm. itsetuhoiseen tai uhkaavaan käytökseen. Terveystuon 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 Terveystuonohjelun mukainen omavalvonta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljä kertaa vuodessa ja sen päivittämisestä vastaa tiiminjohtaja Marissa Pudas (marissa.pudas@humana.fi). Omavalvontasuunnitelma pidetään koko henkilöstön saatavilla ja se voidaan tarvittaessa esittää terveystuonohjeluviranomaisille.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

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

Toiminnanjohtaja, sosionomi (amk) + mtt syventävät opinnot

Tiiminjohtaja, sosionomi, mielenterveyshoitaja, päihdetyön ammattitutkinto, johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto, ratkaisukeskeinen lyhytterapia ja psykoterapeuttiset valmiudet –koulutus.

Ohjaaja, psykiatrinen sairaanhoitaja (amk)

Ohjaaja, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja (amk), mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto

Ohjaaja, sosionomi (amk), lähihoitaja (mtt), neuropsykiatrinen valmentaja

Ohjaaja, lähihoitaja, mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto

Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Ohjaaja, psyk. sairaanhoitaja (amk), neuropsykiatrinen valmentaja

Lisäksi kuukausi- / tuntityöntekijöinä tarvittaessa:

Ohjaaja, kuntoutuksen ohjaaja

Ohjaaja, lähihoitaja

Ohjaaja, lähihoitaja

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

Itsenäistymiskodit Aurin 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 asiakasmäärän mukaan 2–3 sekä aamu- että iltavuoroissa.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin 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. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. 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 Aurissa rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Itsenäistymiskodit Aurissa aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö (tiiminjohtaja), joka tekee aikataulun perehdytyksestä: hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja asiakastyön osalta. Aurissa on kattava perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin sekä asiakastietojen käsittelyn ohjeet ja ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista. Aurissa nimetään uuden työntekijän perehdytysjaksolle myös työhönopastaja (kokeneempi tiimiläinen), joka neuvoo ja opastaa arjen työskentelyyn.

Työntekijän aloittaessa työskentelyn Itsenäistymiskodit Aurissa 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 Aurissa jokaisella nuorella on Kärpänkuja 7:ssä oma asunto; 28m² yksiö, 37m² tai 56m² kaksio. Jokaisessa asunnossa on keittiö ja oma wc/kylpyhuone (+ paikka pesukoneelle). Nuori saa itse sisustaa asuntonsa. Itsenäistymiskodit Aurissa 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 ja kuntosali.

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

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

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

7.7 Teknologiset ratkaisut

Itsenäistymiskodit Aurissa 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 avulla ja niiden katsominen on esimiesten vastuulla.

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Itsenäistymiskodit Aurissa 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 Aurissa lääkevastaava Mari Isokääntä, mari.isokaanta@humana.fi

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

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

Humana Avopalvelut Oy:n rekisteri- ja tietosuojaseloste on 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

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytysvaiheessa työntekijä osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja lisäksi tiiminjohtaja perehdyttää hänet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on mahdollista toteuttaa puhelimella, 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 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämistarpeet ja toimenpiteet

Hätäpoistumisteiden avaimia ei ole riittävästi:

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

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.

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

Keski-Suomen hyvinvointialueen suunnitelmallinen valvontakäynti tehtiin 2.11.2023 ja Humanan sisäisen auditoinnin käynti 7.2.2024. Ohjaavaa palautetta tuli omavalvontasuunnitelman konkreettisemmasta yksikkökohtaisesta kuvauksesta sekä lääkehoitoon liittyen lääkekaappien erillisistä lukoista ja kulunvalvonnasta sekä N-lääkkeiden säilytyksestä ja asiakkaille jakamisesta. Nämä asiat ovat nyt kunnossa.

Kaikki Aurin työntekijät käyvät RAI-koulutuksen kevään 2024 aikana ja sen jälkeen mittaristo otetaan käyttöön. Syksyllä 2024 Aurin ohjaaja aloittaa neuropsykiatrinen valmentaja -opinnot, muita lyhyempiä koulutuksia käydään tarpeen mukaan.

Roidu-palautekyselyyn vastanneiden määrä tammi-maaliskuussa 2024 on yhteensä 37 henkilöä, kyselyyn vastanneet ovat palvelun käyttäjiä, heidän läheisiään sekä palvelun tilaajia. NPS- luvun keskiarvo on 83 ja palveluun on oltu erittäin tyytyväisiä.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Jyväskylä 12.4.2024



Allekirjoitus: Marissa Pudas, tiiminjohtaja

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit