

Helmi- yhteisön
omavalvontasuunnitelma
2025

Sisältö

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa koskevat tiedot | 2 |
| 2 | Omavalvontasuunnitelman laatiminen | 4 |
| 3 | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet | 5 |
| 4 | Omavalvonnan toimeenpano | 11 |
| 5 | Asiakkaan asema ja oikeudet | 16 |
| 6 | Palvelun sisällön omavalvonta | 22 |
| 7 | Asiakasturvallisuus | 24 |
| 8 | Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen | 29 |
| 9 | Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta | 31 |
| 10 | Omavalvontasuunnitelman seuranta | 31 |
| 11 | Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit | 31 |

Dokumentin laatijat
Marko Laakso, Tero Koivunen ja Sara Nijmeh

Pvm 28.1.2024

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio Oy

Y-tunnus: 1786707-3

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

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Helmi-yhteisö

Katuosoite: Topaasipolku 4

Postinumero: 01700

Postitoimipaikka: Vantaa

Sijaintikunta: Vantaa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelu on tuettua, määräaikaista ja tavoitteellista asumista 18–29-vuotiaille asiakkaille. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asiakkaan omassa kodissa, asumisyksikön tiloissa sekä muissa ympäristöissä tapahtuvaa elämän- ja arjenhallintaa sekä osallisuutta tukevaa palvelua. Asiakaspaikkamäärä on 9.

Esihenkilö: Marko Laakso

Puhelin: 050 471 9262

Sähköposti: marko.laakso@humana.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 2021 ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Tuettu asuminen. Ei alihankintana ostettuja palveluita. Mikäli palvelun tuottamiseen käytetään ostopalveluita, palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja, Humana Oy, vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Alihankintana tuottavilta

palveluntuottajilta vaaditaan tällöin omavalvontasuunnitelma ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Palvelukuvaukset ja lainkohdat, joihin palvelut perustuvat

Asumispalvelut, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§

Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.

Palvelukuvaus

Kotiin vietävää asumisen tukea annetaan mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaille sekä aikuissosiaalityön asiakkaille. Asumisen tuki muodostuu asiointiavusta esimerkiksi hakemuksiin ja tukiin liittyen, vuokranmaksuun ja muihin taloudellisiin asioihin. Lisäksi asumisen tukipalvelulla tuetaan asiakkaan omaa toimijuutta, vahvistetaan asumisen taitoja, rutiineja ja tuetaan mahdollisimman toimivaan ja hyvään asumiseen. Vahvistamme työskentelyssä asiakkaan voimavaroja ja tuemme asiakasta kaikin tavoin kohti mahdollisimman itsenäistä ja mielekästä elämää. Teemme asiakkaan kanssa yhdessä ja tavoittelemme sitä, että asiakas pärjää tuen päättyessä itse tai kevyempien tukipalveluiden tuella.

Lastensuojelulaki, Jälkihuolto 417/2007 75§

Hyvinvointialueen on järjestettävä lapselle tai nuorelle tämän luvun mukainen jälkihuolto 40 §:ssä tarkoitetun sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös 37 §:ssä tarkoitetun avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. Jälkihuoltoa voidaan järjestää myös muulle kuin 1 momentissa tarkoitetulle lastensuojelun asiakkaana olleelle nuorelle.

Palvelukuvaus

Jälkihuollon tukityöllä tarkoitetaan nuoren sosiaalista kuntoutusta, jonka avulla nuorelle syntyy edellytykset itsenäiseen asumiseen, ammattiin ja elämänhallintaan.

Nuorilla voi olla esimerkiksi neuropsykiatrisia ongelmia, päihde-, väkivalta-, peliriippuvuus- ja/tai mielenterveysongelmia sekä elämänhallinta- ja oppimisvaikeuksia.

Itsenäistyvien nuorten tukityötä tehdään yksilötyönä nuoren kotona ja/tai hänen arki- ja kasvuympäristössä. Työskentelyssä vastataan nuoren asiakassuunnitelmassa määriteltäviin, nuoren tuen tarpeesta lähtöisin oleviin tavoitteisiin. Työskentely on suunnitelmallista ja tapahtuu asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja tuen tarpeen kesto huomioiden. Tavoitteena on nuoren itsenäistymisen tukeminen asumiseen, arkielämän perusasioista huolehtimiseen, tuki opintoihin, työllistymiseen ja muihin nuoren yksilöllisiin tarpeisiin liittyviin asioihin. Jälkihuollon nuoret ovat asiakkaita, jotka ilman tukea voivat olla erityisessä riskissä syrjäytyä yhteiskunnasta siirtymävaiheessa itsenäiseen elämään

Itsenäinen asuminen, itsestä ja omista asioista huolehtiminen voi olla haastavaa nuorelle ilman tukea. Jälkihuollon asiakas saa säännöllistä tukea ja ohjausta arjen toimiin ja taitoihin. Tämä palvelu voi myös toimia arviointijaksona nivelvaiheessa, kun nuori siirtyy sijaishuollosta kohti itsenäistä elämää. Usein tavoitteena on asiakkaan sitouttaminen peruspalveluihin. Tavoitteena on myös asiakkaan itsenäinen toiminta. Työllisyys/koulutuspalvelut toteutetaan yhteistyössä eri tahojen kanssa. Autamme päiväohjelman hankkimisessa mikäli sellaista ei ole. Strukturoitu arki ja säännölliset tapaamiset työntekijän kanssa ovat tärkeässä osassa nuoren itsenäistymiskehityksen turvaamisessa.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Vastuuhenkilö vastaava tiiminjohtaja Marko Laakso sekä yhteisövalmentajat Sara Nijmeh ja Tero Koivunen.

Vastuussa suunnittelusta ja seurannasta

Suunnittelusta on vastuussa vastaava tiiminjohtaja Marko Laakso, seurannasta ja päivittämisestä yhteisövalmentajat Sara Nijmeh (040 7038860) ja Tero Koivunen (040 6616943)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vastaava tiiminjohtaja Marko Laakso (050 4719262) sekä yhteisövalmentajat seuraavat omavalvontasuunnitelmaa neljän kuukauden välein tai tarvittaessa aiemmin.

Palvelun ajantasaisuus varmistetaan siten, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös alueen johtoryhmässä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi tämän jälkeen luonnollisesti myös tiimissä ja mikäli suunnitelmaan tulee päivityksiä. Käytämme omavalvontasuunnitelmaa myös perehdytyksessä.

Suunnitelma on saatavilla sekä verkkosivuilla että toimipisteissä paperiversiona. Tämä mahdollistaa suunnitelman helpon tarkastelun ja tiedon nopean saatavuuden tarpeen mukaan, sekä antaa mahdollisuuden perehtyä siihen rauhassa sopivana ajankohtana.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden on nähtävillä paperiversiona molemmissa Vantaan toimipisteissä. Omavalvontasuunnitelma on myös Helmi-yhteisön nettisivuilla.

3. Toiminta- ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaperiaattemme on tuottaa laadukkaita sosiaalialan palveluita yhteistyössä tilaajien eli hyvinvointialueiden kanssa. Osallistumme kilpailutuksiin, joiden pohjalta ja reunaehdoilla teemme tilattuja töitä ja toimimme luotettavana kumppanina hyvinvointialueille. Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä.

Keskeisiä asioita työssämme on:

- Laadukas asiakastyö, asiakastyön jatkuva kehittäminen ja arviointi
- Työntekijöistä ja henkilökunnasta huolehtiminen
- Henkilöstön sitoutuminen ja pysyvyys, osaamisen kehittäminen.

Kohderyhmä

Helmi-yhteisö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita asiakkaille. Tarjoamme tuetun asumisen palveluita jälkihuollon nuorille sekä päihde- ja mielenterveysasiakkaille kuin myös aikuisasiakkaille. Painopisteenä on alle 30-vuotiaat asiakkaat. Asiakkaamme tarvitsevat usein tukea sekä elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä että arjen käytännön asioissa. Toimintamme ydin perustuu voimavaralähtöiseen ja muutokseen tähtäävään työskentelyotteeseen, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja hyvinvointia.

Asunto on reunaehto ja perusedellytys itsenäistymiskehityksen turvaamisessa sekä turvallisessa elämässä. Jokainen tarvitsee vakituisen paikan, jossa tuntee olevansa

kotona, voi viettää vapaa-aikaa, levätä ja säilyttää henkilökohtaista omaisuuttaan. Ilman kodin tuomaa turvaa työssäkäynti tai opiskelu on yleensä mahdotonta. Asunnottomuus on myös riski sekä fyysiselle että henkiselle terveydelle. Helmi-yhteisö tarjoaa asumiseen tukea asiakkaan sosiaalisen kuntoutumisen prosessin käynnistymiselle ja onnistumiselle.

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

Tavoitteet

Tavoitteena on tuottaa eettisesti kestäviä palveluja eri asiakasryhmille. Tavoitteena on taata "hyvä elämä jokaiselle". Yksittäisten asiakkaiden tavoitteet työskentelyssä määräytyvät aloituspalaverissa. Asiakkaiden näkemys on keskeistä tavoitteita määriteltäessä. Tavoitteet voivat muuttua palvelun edetessä. Mahdolliset muutokset käydään läpi luonnollisesti myös välipalaverissa. Usein tavoitteena on muutos vallitsevaan tilanteeseen. Yksittäisen asian edistyminen saattaa usein johtaa myös voimaantumiseen ja kykyyn saada muutoksia laajemminkin. On oleellista, että asiakkaalla on täsmennetyt, oikea-aikaiset palvelut. Tavoitteena saattaa tuolloin olla myös tilanteen vakauttaminen, ja oikean palvelukokonaisuuden hahmottaminen asiakkaalle. Tuolloin lisätiedon hankkiminen on toiminnan keskiössä.

Asiakasprosessi:

- Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Vastaus tilaukseen pyritään antamaan mahdollisimman pian. Tilausvaiheessa käymme läpi asiakkaan tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän sekä ajanjakson.
- Sovimme aloituspalaverin niin, että ainakin toinen työntekijä sekä esihenkilö on paikalla. Palvelusuunnitelma tehdään aloituspalaverissa ja se käydään läpi ensimmäisellä tapaamisella asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelma lähetetään tilaajalle kahden viikon sisällä aloituspalaverista. Palveluntuottaja vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa asiakkaan tilanteen kehityksen mukaan, kuitenkin vähintään kahdesti vuodessa. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa asiakkaan toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoida tukiverkostoa ja lisätä verkostotyötä.
- Työskentelyvaihe on keskimäärin n. 6-12kk. Ensimmäiset tapaamiset sovitaan aloituspalaverissa. Tavoitteena on sopia käyntejä n. neljäksi viikoksi eteenpäin. Näin asiakas pystyy suunnittelemaan muita menojaan ja sitoutumaan tapaamisiin. Myös työntekijän oma työnhallinta helpottuu. Avoin vuorovaikutus asiakkaan tilanteesta

tilaajan kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu asiakasta hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.

- Asiakkaalle nimetään oma työntekijä, joka huolehtii koko asiakasprosessin etenemisestä.

- Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyn edetessä ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä tilaajaan myös, jos tulee toistuvia peruuntumisia tai asiakkaan tilanne muuttuu (esim. koulu sujuu erityisen huonosti, nuorisopsyk. kontakti pitäisi aloittaa, asiakas ei ota tukea vastaan tai herää muuta huolta). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut tilaajat toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

- Asiakkaita tavataan tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteet voivat ajoittain liittyä myös asiakkaan tilanteen vakauttamiseen ja lisäinformaation saamiseen. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös tiiminjohtajan kanssa. Työnohjauksessa käymme läpi myös yksittäisiä asiakkaita ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa sekä yhteistyötä usein myös tilaajan sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä käytämme osallistavaa kirjaamista. Työskentelyssä painotetaan yhdessä määritellyjä tavoitteita, asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

- Käytämme asiakastietojärjestelmänä DomaCarea, johon tapaamiset kirjataan päivittäiskirjauksina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työskentelystä laaditaan kuukausikooste, joka toimitetaan tilaajalle kerran kuukaudessa. Kuukausikooste korostaa asiakkaan omaa näkemystä työskentelystä ja sisältää selkeän kuvauksen työskentelyn sisällöstä.

- Tavoitteena on tuottaa tiivis ja konkreettinen kooste, joka kuvaa asiakkaan tilannetta ja mahdollisia muutoksia. Koosteessa painotetaan asiakkaan voimavaroja ja tunnistettuja riskitekijöitä. Lisäksi arvioidaan, onko työskentely tai palvelu ollut asiakkaalle hyödyllistä.

- Mikäli työskentelylle ei ole tarvetta tai asiakas ei sitoudu prosessiin, tämä tuodaan esiin kuukausikoosteessa. Asiakkuuksia ei pidetä avoinna ilman perusteltua syytä, vaan ne päätetään asianmukaisesti asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti, yhteistyössä tilaajan toiveen ja arvion mukaan.

- Asiakkuuden päättyessä loppuraporttiin peilataan työskentelyä tavoitteiden kautta. Olennaista on huomioida asiakkaan omat voimavarat sekä muutokset, mitä työskentelyllä on saatu aikaan. Loppuraporttiin tulee myös suositus jatkosta, esim. toinen asumispalvelu tai itsenäinen asuminen. Mikäli asiakkaalle suositellaan tai on selvää, että asiakas siirtyy vaikkapa tuetumpaan asumiseen, niin motivoimme asiakasta ottamaan kyseinen tukimuoto vastaan.

Tapaamispaikat

Tapaamiset voidaan järjestää joustavasti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti eri ympäristöissä. Tapaamispaikkoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan koti, Humanan toimitilat, kahvila, ulkoilualue tai vaikkapa kiipeilyseinä Tapanilassa. Lisäksi tapaamme

asiakkaita taidenäyttelyissä, urheilukentillä tai Sipoonkorvessa nuotion äärellä, luoden näin luontevia ja turvallisia kohtaamispaikkoja.

Käymme sovitusti ja säännöllisesti asiakkaan kotona, näin pystymme tukemaan kodinhoidollisissa asioissa ja arvioimaan asiakkaan kykyä huolehtia lähiympäristöstä sekä asunnosta mikä on erityisen tärkeää kun tavoitteena on itsenäinen asuminen jatkossa.

Tapaamisten sisältö vaihtelee asiakkaan tilanteen mukaan. Ne voivat konkreettisesti sisältää apua esimerkiksi Kelan lomakkeiden täyttämässä, keskustelua vakavammista aiheista, erilaisten työskentelymenetelmien läpikäyntiä tai toiminnallista tekemistä. Tavoitteena on tarjota asiakaslähtöistä ja merkityksellistä tukea arjen haasteisiin sekä edistää asiakkaan hyvinvointia ja elämänhallintaa. Keskeistä on itsenäisen asumisen tuki (mm. kodinhoidolliset asiat, vuokranmaksu, erilaiset tuet ja talousasiat).

Yleiset periaatteet työskentelyssä:

1. Avoimuus kaikessa tekemisessä; esim. päivittäiskirjauksissa ja koosteissa. Pyrimme tekemään kaikki kirjaukset ja koosteet osallistavasti. Kerromme, että meidän kirjauksia on oikeus lukea (jo aloituspalaverissa tämä käydään läpi). Asiakkaalta pyydetään palautetta eri menetelmistä ja toiminnoista, "hyödyttikö tämä sinua?" Palautetta pyydetään myös työntekijän puhelinsovelluksen (asiakaspalautejärjestelmä Roidu) kautta, jolloin palaute lähtee nimettömänä. Myös esim. huoli-ilmoituksen tekeminen ja yhteydenotot verkostoon käydään läpi asianosaisten kesken.

2. Keskeistä työskentelyssä on muutokseen tähtäävä työote, työskentelyä peilataan tavoitteisiin ja uuden oppimiseen. Pyrimme painottamaan myös voimavarakeskeistä työskentelytapaa. Asiakkailta on usein hyviä asioita, taitoja sekä voimavaroja tuovia asioita elämässään, mitkä saattavat olla joskus taustalla "piilossa" ja tärkeää onkin huomioida ne sekä havainnoida myös mitkä asiat ovat hyvin elämässä. Tavoitteemme on tehdä itsemme tarpeettomiksi.

Menetelmät/Työkaluja:

Työntekijöille tarjotaan säännöllisesti koulutuksia, jotka tukevat ammatillista kehittymistä ja työssä jaksamista. Vantaalla järjestetään kerran kuukaudessa menetelmätyöpajoja, joissa työntekijät esittelevät ja harjoittelevat yhdessä erilaisia työmenetelmiä. Näiden työpajojen tavoitteena on lisätä osaamista ja vahvistaa käytännön työvälineitä asiakastyössä.

Tiimeillä on myös käytössään laaja digitaalinen menetelmäpankki (Google Drive), josta menetelmiä voi tarkastella ja hyödyntää mobiilisti. Tämä mahdollistaa joustavan oppimisen ja menetelmien jatkuvan käytön arjen työssä.

Humana Suomella on omat neuropsykiatrisen valmennuksen sisäinen koulutusohjelma. Uusien nepsy valmentajien kouluttaminen on osa sisäistä koulutusohjelmaa, ja tavoitteena on vahvistaa neuropsykiatrista osaamista koko organisaatiossa.

Käytössämme on myös Humana Akatemia, joka on osa intranettiä, jossa on laaja valikoima koulutuksia eri aihealueilta. Tarvittaessa osallistumme ulkopuolisiin koulutuksiin tai tilaamme kouluttajia suoraan Humanan toimitiloihin Vantaalle, varmistaen näin jatkuvan osaamisen kehittämisen ja ajankohtaisten työmenetelmien hallinnan.

1. Tapaamisilla käydään usein läpi itsenäiseen asumiseen kuuluvia rajoja, vastuita ja velvollisuuksia huomioiden asiakkaan yksilöllinen tilanne ja käytössä olevat voimavarat. Olennaista työskentelyssä on huomioida ja ajoittaa eri menetelmien käyttö sopivaan hetkeen. Tärkeää on asiakkaan oman osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistaminen. Usein työskentelyssä selvitetään elämänhallintaan liittyviä haasteita ja/tai vahvistetaan tunnetaitoja. Ajoittain työskentelyllä selvitetään myös asiakkaan tilannetta, varsinkin jos sosiaalityöllä ei ole tarkkaa kuvaa asiakkaan tilanteesta tai asiakkaan tilanne muuttuu työskentelyn aikana.
2. Asiakkailla on usein elämänhallinnan haasteita, jotka liittyvät esim. sosiaalisiin taitoihin, psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin, tunnetaitoihin, talouden hallintaan tai vaikkapa toiminnanohjaukseen. Em. haasteet tulevat ajoittain esiin vasta työskentelyn edetessä, tällöin valitsemme sopivan menetelmän tai lähestymistavan tilanteen mukaan. Ajoittain prosessi menee seuraavasti: teemme aluksi tarvittaessa puolesta (mallioppiminen), tämän jälkeen yhdessä ja lopuksi tavoitteena on asiakkaan itsenäinen suoriutuminen.
3. Verkostotyö on tärkeä osa työtämme. Tilausvaiheessa pyrimme selvittämään asiakkaan viranomaisverkostot ja toimimme yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Myös tiedon jakaminen on tärkeää. Yhteistyökumppanit ovat usein eri opiskelupaikat, psykiatria, terveydenhuolto ja mm. sosiaalitoimi. Tavoitteena on kuitenkin usein vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta verkostojen kanssa.
4. Omaisten kanssa tehtävä työ. Mikäli asiakas antaa luvan yhteydenpitoon niin huomioimme läheiset työskentelyssä ja tilanteen mukaan otamme heidät mukaan työskentelyyn.
5. Työtä ohjaa tavoitteellisuus ja voimavara- ja resurssien käytön ohjaus. Työvälineinä käytämme mm. motivoivaa haastattelua ja puheeksi ottamista. Käytössä on myös esim. päihdekartoitus ja itsenäistyvän nuoren roolikartta. Käymme läpi myös voimavaroja antavia tekijöitä ja riskitekijöitä. Tärkeä työväline on strukturoitu päiväohjelma mikä auttaa arjen hahmottamisessa.

Käytössämme on laaja valikoima menetelmiä ja työvälineitä, jotka tukevat asiakastyötä eri asiakasryhmien kanssa. Keskustelutuki ja asioiden selvittäminen yhdessä, toiminnalliset harjoitteet sekä motivoiva haastattelu ovat keskeisiä työskentelytapoja. Tämän lisäksi hyödynnämme puheeksiottamisen menetelmiä, viikkosuunnitelmia, vahvuus- ja tunnekortteja sekä tilannekartoituksia. Erityisesti nuoret hyötyvät usein tunnetyöskentelyn menetelmistä.

Toteutamme asiakastyössä myös RBDI-mielialakyselyitä sekä AUDIT-kyselyitä alkoholinkäytön riskien arvioimiseksi. Tavoitteena on jatkossa käyttää

RAI-arviointimenetelmää, joka tukee asiakaskohtaisen avun ja tuen tarpeen kartoittamista ja seuranta.

Menetelmien monipuolisuus ja käytännönläheisyys mahdollistavat asiakaslähtöisen työskentelyn, jossa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja vahvuudet.

1. Keskeistä työskentelyssä on toimiva ja avoin vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Tähän päästään usein, kun käydään läpi myös positiivisia asioita ongelmakeskeisyyden sijaan.
2. Toimiessamme eri asiakasryhmien kanssa on tärkeää huomioida tuki vs. kontrolli. Mikäli asiakkaan kohdalla ilmenee huolta, otamme asiat puheeksi ja toimimme tilanteen vaatimalla tavalla asiakasta kunnioittaen. Olemme sosiaalityöntekijään yhteydessä asiasta ja kirjaamme huolestuttavat asiat luonnollisesti kuukausikoosteeseen sekä päivittäiskirjauksiin. Olennaista on asiakkaan osallisuus ja avoimuus kaikessa tekemisessä.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

Yrityksen arvomaailma perustuu visioon "Jokaisella on oikeus hyvään elämään." Yltääksemme siihen tavoitteeseen olemme nykyaikainen sosiaalialan yritys, jolla on määrätietoinen pyrkimys kehittää ja parantaa toimintaansa jatkuvasti.

Sitoutuminen. "Tehdään yhdessä" Pyrimme toimimaan niin, että työntekijät sitoutuvat työskentelemään Humanassa ja asiakkaat sitoutuvat palveluun. Näin saamme kestävä ja hyvää palvelua asiakkaille. Meillä on halu 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.

Vastuullisuus. "Reilu ja oikeudenmukainen" Toimimme lainsäädännön mukaan, oikeudenmukaisesti sekä kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Kirjaamme tapahtumat osallistavasti ja tarjoamme asiakkaalle hänen omia asiakirjojaan nähtäväksi. Toimimme vastuullisesti joskus haastavissakin asiakastilanteissa ja olemme avoimia havainnoissamme ja nostamme rohkeasti vaikeitakin asioita esiin. Kunnioitamme asiakkaiden arvoja. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunneimme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä.

Kohtaaminen. "Olen sinua varten" Olennaista hyvässä työskentelyssä on kohtaaminen niin asiakkaiden, työkavereiden kuin verkostojenkin kohdalla. Päivittäiset, yksittäiset hetket ja kohtaamiset ovat erittäin tärkeitä ja ovat kantava ajatus työskentelyssämme. Emme arvota ihmisiä vaan kohtaamme kaikki kunnioittavasti ja arvostaen. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen

yksilöllinen elämäntapa. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

Ilo. "Maailmassa on paljon hyvää" Hyväntuulisuus ja myönteinen ajattelutapa johtaa yleensä samaan reaktioon kohtaamisissa.

4 Omavalvonnan toimeenpano

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.

Humanalla on käytössä Gurufield-raportointijärjestelmä. Gurufield on teknisesti käyttäjäystävällinen poikkeama hallintatyökalu, joka on jokaisen työntekijän puhelimesta. Tehty ilmoitus menee suoraan tiimin johtajille. Ohjelma ehdottaa myös toimenpiteitä ja muistuttaa keskeneräisistä tehtävistä. Ilmoitus menee myös työsuojeluvaltuutetulle sekä palvelujohtajalle mikäli asiaa ei ole hoidettu loppuun. Gurufield ilmoitukset käsitellään aina työsuojelussa.

Tiiminjohtajat ovat hyvin tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Mikäli jotain yllättävää (akuutit tapaukset) tapahtuu niin ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa: Yhteys tiiminjohtajaan (työntekijöillä on tiiminjohtajien numerot) ja asian läpikäynti. Tilanteesta riippuen: tilanteen vakauttaminen ja tarkemmat ohjeistukset. Mahdollinen yhteydenotto työterveyteen ja tilanteen arviointi sekä tarvittavat toimenpiteet (terveydenhoitaja/lääkäri/psykologi/sairausloma), yhteydenotto Humanan omaan Debriefing-osaajaan (Etelä-Suomen alueella on 3 em. koulutettua työntekijää). Tiiminjohtaja on aina yhteydessä työntekijään myös tapahtuneen jälkeen seuraavina päivinä tai n. viikon kuluttua tarkistaen tilanteen.

Riskienhallinnan järjestelmä etenee seuraavasti:

1. Poikkeamailmoitus/asiakaspalaute
2. Tiiminjohtaja, tarvittaessa palvelujohtaja

3. Vantaan johtoryhmä, tarvittaessa tiimit
4. Aluejohtoryhmä, tarvittaessa alueellinen työsuojelutoimikunta
5. Toimialan johtoryhmä
6. Laadun ohjausryhmä, tarvittaessa maajohtoryhmä

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 kuuluu päivittäiseen työhön. Mikäli työntekijät/tiiminjohtaja havaitsevat puutteita/epäkohtia niin ne käsitellään Vantaan johtoryhmässä ja sovitaan toimenpiteistä ja seurannasta. Edellinen pöytäkirja käydään aina läpi seuraavassa johtoryhmässä ja tiimipalaverissa, näin asiat eivät unohdu.

Gurufield järjestelmään jää tiedot tapahtumista ja ne käsitellään Humanan palvelujohtajan ja työsuojeluvaltuutetun toimesta.

Reklamaatiot yms. poikkeamat kootaan Vantaalla kuukausittain. Tiiminjohtajat toimittavat tiedot palvelujohtajalle, joka raportoi ne eteenpäin.

Tiiminjohtajien sijaisjärjestelyt on toteutettu siten, että jokaisella tiiminjohtajalla on nimetty varahenkilö. Yllättävien poissaolojen sattuessa tiiminjohtajat sopivat keskenään sijaisuuksista ja tarvittaessa puhelun siirroista, jotta toiminta jatkuu keskeytyksettä. Sijaistava tiiminjohtaja on ennalta perehdytetty työntekijöiden työvuoroihin ja asiakkuuksiin, mukaan lukien esimerkiksi viikonlopputapaamiset.

Palvelujohtajan sijaisena toimii tarvittaessa toisen alueen palvelujohtaja. Tämä varmistaa palvelun jatkuvuuden ja sujuvuuden myös poikkeustilanteissa.

Riskien tunnistaminen

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa.

Henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Onnistuneen riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa tuovat esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Kaikki asiakastyön poikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään ja Gurufieldiin. Mikäli asiakastyönpoikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajien kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyön poikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön tiiminjohtajan kanssa. Ensimmäisessä tilanteessa pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvedon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi.

Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa varmistaa palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään vaikuttaa yleensä asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä.

Laskutukseen liittyvät reklamaatiot pyritään selvittämään myös mahdollisimman pikaisesti ja lähettämään tarvittaessa korjaus- ja hyvityslaskut. Tiiminjohtajat selvittävät laskut Humanan hallinnon sekä luonnollisesti reklamaation esittäjän kanssa.

Roidusta tulee kuukausittain yhteenvedot tiiminjohtajille sekä palvelujohtajalle. Palautteet käydään läpi tiimeissä. Olemme pyrkineet kehittämään tapoja kerätä palautetta, tästä esimerkkinä mm. tiimienväliset kilpailut.

Humana kalliolla on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Tähän vastaaminen tapahtuu asiakastapaamisilla joko työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko palvelun ajan. Tarvittaessa asiakkaalla tai tämän omaisella on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle tai omalle

sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kuukausikoosteet. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tullessa nähdyksi ja kuulluksi korostuu).

Tiiminjohtaja on vastuussa oman tiiminsä riskienhallinnasta ja varmistaa, että kaikki on kirjattu ja dokumentoitu. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa riskien tunnistamisessa ja kirjaamisessa siltä osin, mitä omassa työssään havainnoi.

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ ja 30§

Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävän asiakkaan asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä palvelun järjestäjälle 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 omavalvonnallisoin toimin.

Tiedotamme jo perehdytysvaiheessa henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäynnösten 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.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Epäkohtia ja poikkeamia käsitellään alueen Etelä-Suomen palvelujohtajien kokouksessa, Vantaan johtoryhmässä sekä tiimeissä.

Huomioitavaa on, että palautetta tulee arjessa viikoittain myös suullisesti. Luonnollisesti esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano sekä 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.

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

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat ohjautuvat Helmi-yhteisön tuettuun asumiseen eri hyvinvointialueiden ohjaamina.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijän 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 vähyys ja muut sosiaaliset riskitekijät.

Palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaan palveluntarvetta ja palveluiden sopivuutta sekä 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.

Asiakkaan kanssa sovitaan tutustumiskäynti ennen muuttopäätöstä. Tutustumiskäynnille osallistuu asiakas, yhteisövalmentaja ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan sosiaalityöntekijä ja asiakkaan omaa verkostoa hänen niin halutessaan. Tutustumiskäynnillä kartoitetaan asiakkaan toiveita ja ajatuksia tuesta sekä asumisesta ja mahdollisista haasteista. Tutustumiskäynnillä käydään läpi Helmi-yhteisön käytännöt ja periaatteet.

Asuminen Helmi-yhteisössä on tavoitteellista ja määräaikaista; tavoitteena on, että nuorella olisi valmiudet itsenäiseen asumiseen. Vuokrasopimukset ovat määräaikaista niin, että ensimmäinen vuokrasopimus tehdään 3 kuukauden ajalle ja sen jälkeen sopimusten kestoja määrittävät yksilölliset tavoitteet ja tuen tarve, jotka määritellään palvelusuunnitelmassa.

Palvelusuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja tuetulle asumiselle asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelman toteutuminen

asiakkaan arjessa on kiinni ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Perehdyttämisvastuu on esihenkilöllä sekä koko työyhteisöllä. Palvelusuunnitelmien päivittämisen tai toteuttamisen laiminlyöminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asiakkailla laaditaan palvelusuunnitelmat ensimmäisen kahden viikon sisällä tukiasumisen alkamisesta yhteistyössä aikuisten sosiaalipalveluiden, palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa.

Henkilökunta vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin ja aina määräaikaisen vuokrasopimisen uusimisen yhteydessä. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa asiakkaan toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoita asiakkaan tukiverkoston ja lisätä verkostotyötä. Helmi-yhteisön henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, vapaaehtoistyön, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa.

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

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 elämänsä asiantuntijana; asiakkaan näkemykset, toiveet ja aiemmat kokemukset palveluista otetaan huomioon tukea ja palveluita suunnitellessa. Asiakas osallistuu oman palvelusuunnitelman ja raporttien laatimiseen. Käytämme osallistavan kirjaamisen menetelmää päivittäisten kirjausten ja kuukausiraportin laatimisessa.

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. Asia käydään läpi myös palvelun aloituksessa ja se on kirjattu asiakassopimukseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan kanssa käydään läpi palvelusuunnitelma, asiakassopimus ja Helmi-yhteisön säännöt ennen asumisen alkamista. Asiakas vahvistaa allekirjoituksellaan sitoutuvansa Helmi-yhteisön toimintaan. Palvelu on sidoksissa asumiseen ja palvelun jatkuminen on sidoksissa tilaajaan kanssa tehtyyn sopimukseen. Palvelusopimuksessa on määritelty säännöt, joihin Helmi-yhteisöön muuttava asiakas sitoutuu.

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.

Helmi-yhteisön tuetussa asumisessa kaikkia asiakkaita ja henkilökuntaa kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Työote on ennaltaehkäisevä. Palavereissa 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.

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.

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.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön/palvelun 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: Vastaava tiiminjohtaja Marko Laakso,
marko.laakso@humana.fi, puh. 050-
471 9262

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-2 vkoa.

Sosiaali -ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain ja varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä tiedottaa asiakkaan ja potilaan

oikeuksista ja toimii muutenkin niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen teossa sekä neuvoo, miten

kantelu, potilasvahinkoilmoitus, oikaisuvaatimus tai muu asiakkaan/potilaan sosiaali- ja

terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille

toimivaltaisessa viranomaisessa.

Otathan ensin yhteyttä omaan palvelu- tai hoitoyksikkösi asiasi selvittämiseksi.

Voit ottaa yhteyttä

- Kun olet tyytymätön saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun
- Kun tarvitset neuvoja asiakkaan tai potilaan oikeuksista sosiaalihuollossa, varhaiskasvatuksessa tai terveydenhuollossa. Palvelu on maksutonta.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 4191 0230

Puhelinajat

maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11

(perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)

sosiaali-ja potilasasiavastaava@vakehyva.fi

Tapaamiset sovittava aina etukäteen.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta puh. 09 310 43355) ma-to klo 9–11

Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Voit ottaa yhteyttä puhelimitse tai laittamalla sähköpostia sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi, jolloin voidaan sopia myös tapaamisaika. +358 44 351 2818. Soittoaika ma-pe 09:00-14:00

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Anette Karlsson, 040-514 2535

anette.karlsson@itauusimaa.fi

Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin kello 9-13

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai

terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi

Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi

koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin.

Kantelu ei voi

muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta.

Aluehallintoviraston

sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot: Etelä-Suomen aluehallintavirasto: kirjaamo.etela@avi.fi ja puhelinvaihe:

0295016000

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

22

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

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Helmi-yhteisössä asumisessa yhdistyvät palveluohjauksellinen, henkilökohtainen tuki sekä ryhmätapaamiset ja yhteisöllisyys. Asuminen yhteisössä on tavoitteellista ja tähtää itsenäisen asumisen taitojen kartuttamiseen. Ammatillinen tuki toteutetaan työparimallilla kahden sosiaali- ja terveystalon ammattilaisen yhteistyönä. Asumisen aikana vahvistetaan arkielämän sekä elämäntaitojen taitoja. Toiminta sisältää asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaten mm. työllistymiseen ja opintoihin suuntaavaa työskentelyä, terveellisten elämäntapojen, terveydestä huolehtimisen sekä syömisen ja nukkumisen rytmin opettelua, uusia ihmissuhteita ja harrastuksia. Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan asiakkaan asettamia tavoitteita, jotka voivat liittyä niin fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen kuin sosiaalisenkin toimintakyvyn tukemiseen ja osallisuuden edistämiseen. Tavoitteena on tuetun asumisen keinoin tukea asiakasta harjoittelemaan niitä itsenäisen asumisen ja itsenäisen elämän taitoja, joissa on vielä puutteita, jotta asiakkaan itsenäinen asumisen ja pärjääminen mahdollistuisi.

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

• Ravitsemus

Asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan, tarvittaessa henkilökunnan ohjaamana. Asiakkaita ohjataan terveellisen ruokavalion noudattamisessa.

Mahdolliset ruokavaliorajoitteet huomioidaan ja ravitsemuksesta keskustellaan tarvittaessa yksilöajoilla.

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

• Hygieniäkäytännöt

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

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

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

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

• Terveyden- ja sairaanhoito

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

• Lääkehoito

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

• Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien eri tahojen kanssa tehdään yhteistyötä siinä määrin, kun asiakas itse antaa suostumuksensa. Verkostotyö on olennainen osa Helmi-yhteisössä toteutettavaa palvelua. Käytössä on salattu sähköpostiyhteys, jonka avulla salassa pidettäviä tietoja voidaan vaihtaa turvallisesti. Henkilökunta on tarvittaessa myös mukana asiakkaan asioidessa eri palveluissa yhteistyön ja tiedonkulun vahvistamiseksi. Asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle raportoidaan kuukausittain asiakkaan tilanteesta ja palveluiden toteutumisesta yhdessä asiakkaan kanssa laadittavan kuukausikoosteen muodossa.

7. Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Helmi-yhteisössä noudatetaan yleisiä vuokra-asuntojen turvallisuuskriteerejä sekä terveysviranomaisten suosituksia. Mahdolliset vaaratilanteet kirjataan systemaattisesti sekä suoritetaan raportointi ja tilanteiden läpikäyminen työryhmässä, ohjausryhmässä sekä tarvittaessa asiakasyhteisössä. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Asiakkaat saavat vuokranantajan (Avara) toimesta myös taloyhtiön oman turvallisuussuunnitelman osana asukaskansiota, joka sisältää myös muuta asukkaille välttämätöntä tietoa. Seurataan myös alan suosituksia ja toimitaan niiden mukaisesti. Yhteistyö vuokranantaja Avaran kanssa on tiivistä. Palotarkastus on tehty 10/23, ja lausunnon mukaan yksikön toiminta ja olosuhteet vastaavat pelastuslaissa määriteltyä tasoa.

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

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

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

Yksikössä työskentelee 2 yhteisövalmentajaa koulutukseltaan sosionomi Amk. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) 8§:n mukainen pätevyys. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015)).

Työntekijöiden työaika on arkisin pääsääntöisesti klo 8-18 välillä.

Sairaustapauksissa ja loma-aikoina sijaisena toimii Humanan avopalvelut Oy:n työntekijä(t), jotka on perehdytetty Helmi-yhteisön toimintaan. Mikäli sijaistarve pitkittyy, voidaan sijainen rekrytoida ulkopuolelta ja rekrytoinnista sekä perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Sijaisten rekrytoinneissa noudatetaan samoja koulutus- ja osaamisvaatimuksia, kuin vakituisen henkilöstönkin palkkaamisessa.

Yhteisövalmentajien esihenkilönä toimii Humanan Avopalvelut oy Vantaan vastaava 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, että asiakkaiden tukemiseen osallistuvalla, välitöntä asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä tehtävään sopiva koulutus ja laaja-alainen kokemus asumisyksikön laadukkaan asiakastyön toteuttamisen keskeisiltä osaamisalueilta.

Keskeisiä osaamisalueita palvelun tuottamiseen ovat mm. muutoksen tukeen liittyvä osaaminen, asunnottomuuteen tai sen ennaltaehkäisyyn/uusiutumisen ehkäisyyn liittyvä osaaminen, palveluohjaukseen liittyvä osaaminen, kriisityö, mielenterveys- ja päihdetyö, osaaminen monikulttuurisesta työskentelystä, taloudenhallintaan ja velkojen selvittelyyn liittyvä osaaminen ja ohjaus, asumisen taitoihin liittyvän ohjauksen osaaminen sekä osallisuuden vahvistamisen tukemiseen liittyvä osaaminen. Henkilökunnalle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto ja lisäksi työryhmä osallistuu säännölliseen työnohjaukseen. Tarvittaessa on tarjolla kriisiapua ja jälkipuenteja, esim. debriefing, jossa ammattilaisen johdolla puretaan hiljattain tapahtunut äkillinen trauma tai kriisi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan aloittaessa Helmi-yhteisössä, käydään läpi yksikön käytännöt ja toimintaperiaatteet. Tilat esitellään ja käydään läpi yleiset turvallisuuteen liittyvät seikat. Uusi työntekijä on velvollinen tutustumaan Humanan Kallio Oy:n ja Helmi-yhteisön Intraan, jossa on mm.

omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, perehdytysohjelma ja kuvaus yksikön rakenteista. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija täyttää työsuhteen alussa salassapitokaavakkeen.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Kehityskeskustelut käydään Humanan Kallio Oy:ssa kerran vuodessa. Kehityskeskusteluissa arvioidaan edellistä vuotta, sovitaan toimintavuoden tavoitteista sekä tehdään henkilökohtainen toimintasuunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi keskustellaan tavoitteiden saavuttamisen edellytyksistä sekä henkilökohtaisista kehittämistoimenpiteistä, kuten koulutuksesta ja mahdollisesta muusta tuesta tarpeen mukaan ja päivittäisissä keskusteluissa.

Esihenkilö 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 laadukkaan työskentelyn.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)

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

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

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

määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kohtelua.

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

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

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

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

Toimistolla järjestetään ajoittain yhteisökokous, ryhmä- ja yksilötapaamiset sekä verkostopalavereja ja asiakashaastatteluja. Talolle ja toimistolle on esteetön kulku.

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

Asiakkaita ohjataan ottamaan kotivakuutus.

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

Teknologiset ratkaisut

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

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

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään. Työntekijä näkee vain omat asiakkaansa, tiiminjohtaja lisää tarvittaessa esim. sijaisen omatyöntekijäksi. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköpostilla (kuukausikoosteet, palvelusuunnitelma) tai tilaajan niin toivoessa kirjepostilla. Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä.

Jokaisen työntekijän on työsuhteen alussa käytävä pakollinen kaksiosainen kirjaamiskoulutus. Ensimmäisessä osiossa opastetaan yleisistä kirjaamisen käytännöistä, toinen osio keskittyy osallistavaan kirjaamiseen.

Helmi-yhteisössä noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen gdpr- koulutus työsuhteen alussa. Toimipisteessä on käytössä tulostin sekä silppuri.

Kalentereihin ei kirjata asiakkaiden koko nimiä, vain nimikirjaimet ja olemme kannustaneet henkilöstöä ottamaan sähköiset kalenterit käyttöön.

Humana Suomen tietosuojavastaava:

Ulla Hirvelä, Lakitoimisto Fondia

Puh. 040 545 00 82 , tietosuojatiimi@humana.fi

Asiakastyön kirjaaminen

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

Asiakastyön kirjaamiseen perehdyttäminen on osa jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaa. Yksikön esihenkilö valvoo asiakastyön kirjaamisen ajantasaisuutta ja asianmukaisuutta. Tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä noudatetaan ja jokainen työntekijä perehdytetään ohjeiden noudattamiseen.

Käytäntöjä käydään läpi työryhmäpäivissä ja täydennyskoulutuksiin osallistutaan tarpeen mukaan. Jokaisen asiakkaan kanssa työskentelystä tehdään säännölliset asiakaskirjaukset, joista käy ilmi palvelusuunnitelman mukainen työskentely. Kirjaamiset tehdään yksilötyöskentelystä, ryhmässä tapahtuvasta ohjaamisesta ja verkostotyöskentelystä sekä viranomaistahojen kanssa asiakkaan asioita hoidettaessa. Mahdollisuuksien mukaan käytetään menetelmänä osallistavaa kirjaamista, jossa kirjaus laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaukset tehdään 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. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin.

9. Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Kehittäminen on jatkuvaa ja siihen liittyy laadunseuranta, työnseuranta sekä eri kokoukset ja päivittäiset kohtaamiset. Helmi-yhteisössä kehityskohteina on mm. Omavalvontasuunnitelman laadintaan asiakkaiden mukaanotto enenevässä määrin, kirjaamisen laadun kehittäminen, osallisuuden lisääminen kaikilla työskentelyn tasoilla, aktiivisuus havaintojen, kehitysehdotusten ja poikkeamien raportoinnissa ja käsittelyssä sekä työntekijöiden työtyytyväisyyskyselyn vastaajamäärien kasvattaminen ja itsensä kehittäminen.

Keskeinen painopiste on vaikuttavuuden arviointi. Tavoitteena on RAI-arvioinnin käyttöönotto vuonna -25. Tämä tukee näkemyksemme mukaan laadukasta työskentelyä, tavoitteiden asettelua ja seurantaa sekä asiakkaan osallisuutta.

Tiiminjohtaja seuraa laatua (tapaamiset, kirjaaminen, kohtaaminen, suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työ) päivittäisessä työssään ja työntekijät huolehtivat asiakkuuksista. Tämä liittyy vahvasti perustyöhön ja onkin keskeinen osa kehittämistä. Lähdemme kuitenkin siitä, että työntekijät tekevät paljon itsenäistä työtä ja tuovat tarvittaessa tiiminjohtajienn tietoon eri kehityskohteet.

Ammatillinen kehittyminen on tärkeää ja keino tehdä paremmin sekä sitouttaa henkilöstöä. Käytössä on myös menetelmäpajat kerran kuukaudessa sekä kohdennetut koulutukset.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys:
Vantaalla 30.1.2025

Marko Laakso, vastaava tiiminjohtaja

11. Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma
- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstön perehdytysuunnitelma
- Henkilöstön koulutussuunnitelma
- Asumispalveluiden uhka- ja vaaratilanneraportti
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – (toimintaohje kirjallisesti ja intrassa My Humanassa)
- Hygieniaohjeistus (yleinen MyHumanassa)