

Humana

Itsenäistymiskodit Aava omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
2.1	Palveluiden laadun edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	5
2.3	Toimeenpano.....	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.1	Palvelut.....	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot.....	8
4	Omavalvonnan toimeenpano.....	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi.....	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely.....	10
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen.....	11
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.....	11
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta.....	12
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	12
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	12
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	13
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	14
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	16
5.7	Omaohjaaja/Omatyöntekijä.....	17
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	18
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	18
6.2	Koulunkäynti.....	18
6.3	Ravitsemus.....	18
6.4	Hygieniaikäytännöt.....	19
6.5	Infektioiden torjunta.....	19
6.6	Kestävä kehitys.....	19
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito.....	19
6.8	Lääkehoito.....	19
6.9	Monialainen yhteistyö.....	19
7	Asiakasturvallisuus.....	20
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	20
7.2	Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta.....	20
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	21
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	21
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	22
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta.....	23
7.7	Toimitilat.....	23
7.8	Teknologiset ratkaisut.....	24

7.9 Lääkinnälliset laitteet.....	24
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	24
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä.....	24
8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	25
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä.....	25
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	26

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Yrityksen yhteystiedot: Alvar Aallonkatu 5, 60100 Seinäjoki

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Itsenäistymiskodit Aava

Katuosoite: Kärpänkuja 7

Postinumero: 40400 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta: Jyväskylä

Vastuuhenkilö: Henna Pekkala

Puhelin: 0447143979

Sähköposti: henna.marika.pekkala@humana.fi

Palvelumuoto: Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lastensuojelun jälkihuollon nuorille ja aikuisosiaalityön asiakkaille sekä nuorille mielenterveyskuntoutujille.

Henkilöstömäärä: 6 työntekijää, 2 esihenkilöä

Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Länsi- ja Sisä-Suomi, Päätös 27.03.2018 LSSAVI/2436/2018
22.06.2023 LSSAVI/10866/2023

Palveluala, joka on rekisteröity: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Keski- Suomen Hyvinvointialue

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Humanan omavalvontaohjelma toimii yrityksen laatujärjestelmänä. Itsenäistymiskodit Aavan palveluilleen asettamat laatuvaatimukset ovat nuorten aikuisten itsenäisen elämisen vahvistuminen tukien yksilöllisesti, yhteisöllisesti, tavoitteellisesti ja osallisuutta vahvistaen heidän psyykkistä vointiaan, arjenhallintataitoja, sosiaalisia suhteita ja yhteiskunnallista osallisuutta. Laadunhallinnan toteuttamistapoina ovat tavoitteellinen työote, dialogisuus, terapeutin PACE-asenne, suhdeperusteinen omaohjaajatyöskentely, yhteisöllisyys ja ryhmätoiminnot, psykoedukaatio, yhteistyö nuoren lähiverkoston kanssa sekä neuropsykiatrinen valmennus. Laadunhallinnan työkaluina ovat asiakastietojärjestelmä Domacaren palvelu- ja hoitosuunnitelma arviointi, Roidu-

järjestelmän asiakaspalaute, omavalvonnan ja kehittämisen työkalu Gurufield sekä RAI-arviointimenetelmä. Lisäksi palveluita määrittää muun muassa puitesopimus, mikä määrittää yksikön henkilöstömitoituksen, koulutusvaatimukset, tarjottavat palvelut sekä aukioloajat.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Itsenäistymiskodit Aavan vastuuhenkilönä toimiva tiiminjohtaja on viikoittain ja säännöllisesti läsnä Itsenäistymiskodit Aavassa, jolloin hän kohtaa niin henkilöstöä kuin asukkaitakin. Tiiminjohtaja osallistuu asukkaiden asiakassuunnitelmapalaveriin, joissa on mukana asukkaan lisäksi omatyöntekijä Aavasta, palveluntilaaja, mahdollisia yhteistyötahoja sekä omaisia. Tiiminjohtaja vastaa ja osallistuu säännöllisiin henkilöstöpalaveriin ja kehittämispäiviin. Tiiminjohtaja lukee viikoittain tehdyt päivittäiskirjaukset sekä tehdyt koosteet asiakastyöstä ja tavoitteellisesta työstä valvoen niiden laatua ja tehtyä työtä.

Tiiminjohtaja johtaa ja on vastuussa Itsenäistymiskodit Aavan omavalvonnasta. Omavalvonnan toteuttamisesta arkea ohjaavana työkaluna ovat vastuussa Aavan työntekijät. Yksikön toiminnan kannalta tärkeitä rakenteita ovat vuororaportit arkisin, asukaskokoukset maanantaisin, henkilöstöpalaverit kerran kuukaudessa, johtoryhmät kuukausittain sekä kehittämispäivät, niin asukkaiden kuin työntekijöiden, kerran vuodessa.

2.3 Toimeenpano

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa toiminnanjohtaja. Tiiminjohtaja ja Itsenäistymiskodit Aavan henkilöstö ovat osallistuneet omavalvonnan laatimiseen. Omavalvontasuunnitelma ohjaa Itsenäistymiskodit Aavan arkea ja se on mukana säännöllisissä johtoryhmissä ja henkilöstöpalaverissa, joissa tarvittaessa päivitetään suunnitelmaa. Näin varmistetaan myös henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelmaa laatiessa ja päivittäessä otetaan myös huomioon Aavan palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Itsenäistymiskodit Aavan omavalvontasuunnitelma on julkaistuna Humanan nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelma on myös asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä yksikössä olohuoneessa (omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit ovat henkilökunnan toimistotilassa ja saatavilla henkilökunnalta pyydettyinä). Omavalvonnan seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista tehdään selvitys vähintään neljän kuukauden välein ja julkaistaan Humanan nettisivuilla.

Omaohjelmavontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa ja toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan huomioiden mm. Gurufieldin, Roidun ja muiden asiakaspalautteiden kautta tulleet tiedot, ja kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Aavan henkilöstön perehdytykseen kuuluu myös omaohjelmavontasuunnitelman lukeminen ja läpikäyminen ja se on mukana arjen työssä. Omaohjelmavontaa käydään säännöllisesti läpi ja tarvittaessa päivitetään Aavan henkilöstöpalaverissa kuukausittain. Päivitysten julkaisusta vastaa yksikön vastuuhenkilö viiveettä.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Yksikkömuotoinen palvelu

- yhteisöllinen asuminen (mielenterveyskuntoutujat)
- tuettu asuminen (jälkihuoltoonuooret, vammaisohjelmavolut, aikuissosiaalityö)

Kotiin vietävät palvelut

- ammatillinen tukihenkilötyö
- mielenterveyskuntoutujien liikkuva asumisen tuki

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Itsenäistymiskodit Aava tarjoaa kuntouttavaa asumisen tukea nuorille aikuisille itsenäisessä elämässä selviytymiseen. Asiakkaina voi olla lastensuojelun jälkihuollon, vammaisohjelmavoluiden ja aikuissosiaalityön asiakkaita sekä mielenterveyskuntoutujia. Itsenäistymiskodit Aavan tavoitteena on tarjota riittävää, yksilöllisesti suunniteltua tukea asukkailleen, jotta he selviytyisivät itsenäisestä elämästä. Asiakasta tuetaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa tehdyn kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakas oppii hallitsemaan riittävät arjen- ja mielenhallinnan taidot, kykenee elämään mielekästä arkea ja löytää paikkansa yhteiskunnassa.

Itsenäistymiskodit Aava tarjoaa arjen tukea muun muassa kodinhoitoon, hygieniaan, vuorokausirytmien ylläpitoon, opiskeluun, lääkehoitoon, säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen sekä tukea psyykkiseen vointiin ja asioiden hoitoon. Työskentelymenetelminä ovat muun muassa säännölliset keskustelut, ohjaus ja tuki, osallistava kirjaaminen, neuropsykiatrinen valmennus, PACE-asenne sekä 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 Aavassa ja he toimivat tavoitteellisesti ja monipuolisesti erilaisia asiakastyön menetelmiä käyttäen.

Toiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaan omatoimista selviytymistä sekä vahvistaa arjen ja mielenhallinnan taitoja. Asiakas on itse keskiössä omassa kuntoutusprosessissaan. Kolmen kuukauden välein pidettävissä asiakassuunnitelmapalavereissa asetetaan kuntoutumiselle tavoitteet, joiden asettamisessa asiakas on avainasemassa. Asiakkaan kanssa toteutetaan päivittäin yhdessä laadittua asiakassuunnitelmaa ja tehdään säännöllisesti hyvinvoinnin arviointia sekä pyydetään täyttämään tyytyväisyyskysely. Asiakasta tuetaan yksilöllisesti hänen tarpeidensa mukaisesti. Vapaaehtoisuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuuden edistäminen ohjaavat työskentelyämme.

Ydinosaamisalueitamme ovat neuropsykiatriset haasteet sekä kiintymyssuhdehäiriöisten ja traumatisoituneiden nuorten kuntoutus. Työskentely on pitkäjänteistä ja tavoitteellista. Nuoriin suhtaudutaan Pace-asenteen mukaan leikkisästi, hyväksyvästi, uteliaasti, empaattisesti ja tavoitteellisesti.

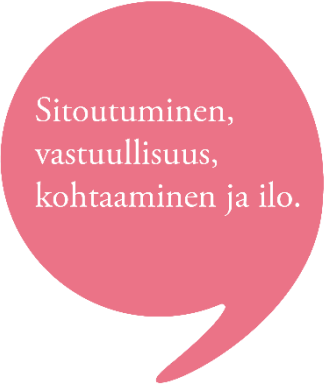
Henkilökunta on Itsenäistymiskodit Aavassa paikalla, asiakkaiden saatavilla, arkisin klo 7-20 ja viikonloppuisin sekä pyhinä klo 7-20. Aavan yhteisissä tiloissa tarjotaan asiakkaille aamupala klo 7-10, päiväkahvi ja välipala klo 14-16 sekä iltapala klo 18.45-19.30. Aavan viikko-ohjelmaan yhteisöllisinä toimintoina kuuluu maanantai-iltaisin asukaskokous, missä asiakkaat saavat esittää toiveita viikon torstaitoiminta- ja viikonlopun ruokaryhmään sekä tiistaisin ja perjantaisin kaupparyhmät klo 10 ja 17, keskiviikkoisin kissakäytävä klo 16 ja klo 17 kädentaitoryhmä sekä mahdollisuus ohjattuun musiikkitoimintaan. Arjen tuen lisäksi pidetään viikoittain jokaisen nuoren kanssa vähintään yksi ennalta sovittu omaohjaajatuokio, jonka sisältö vaihtelee asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Itsenäistymiskodit Aavasta 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 palveluntilaajan kanssa. Itsenäistymiskodit Aavan liikkuvan työn hoitaa pääasiallisesti yksi työntekijä, joka vastaa työnsä itsenäisestä suunnittelusta esihenkilön tuella. Asiakkaan tuen määrä voi vaihdella 1-20 tunnin välillä kuukaudessa asiakkaan tuen tarpeesta riippuen.

Asiakas- ja asukassuunnitelmat ohjaavat Aavan toimintaa. Dialogisuus on läpinäkyvää, avointa ja moniäänistä, elämme yhdessä asiakkaiden ilojen ja haasteiden keskellä. Teemme myös aktiivista yhteistyötä huoltajien ja muiden läheisverkostojen kanssa asiakkaan luvalla. Yhteistyö mahdollistaa asiakkaan suhteen uudelleen rakentamisen ja vahvistamisen.

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.

3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme.

Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti.

Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnumme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisa lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.

Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

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

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

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Itsenäistymiskodit Aavan omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskejä kartoitetaan STM:n riskien arvioinnilla sekä Gurufieldillä. Riskien arvioinnin tavoitteena on turvallisten ja työssä jaksamista edistävien olosuhteiden tarkastelu ja mahdollistaminen. STM:n riskien arvioinnissa riskejä tarkastellaan työyhteisön fyysisen työympäristön, fysikaalisten-, kemiallisten ja biologisten vaaratekijöiden, fyysisen sekä psykososiaalisen kuormituksen näkökulmasta. 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.

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

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

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

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

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan Itsenäistymiskodit Aavassa jatkuvasti työntekijöiden ja esimiesten toimesta. Työsuojeluvaltuutetut ovat tarvittaessa tukena. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia 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.

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

Koko organisaatiolla on käytössä palaute- ja poikkeamajärjestelmä Gurufield. Sitä kautta raportoidaan kaikki poikkeamat, sisäiset auditoinnit sekä itsearviointit ja niiden pohjalta luodaan uusia käytänteitä tai tehdään tarvittavia muutoksia mahdollisimman pian ohjeistuksen saamisen jälkeen henkilökunta osallistaen. Selvityspyynnöt toimitetaan viipymättä valvovalle viranomaiselle. Lääkepoikkeamat raportoidaan lisäksi DomaCare- asiakastietojärjestelmään.

Poikkeaman tapahduttua työntekijä tekee Gurufieldiin 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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset Gurufield-järjestelmään. Uhka- ja väkivaltatilanteista menee automaattisesti Gurufieldin kautta ilmoitus työsuojelutoimikunnalle ja tietosuojapoikkeamista tietosuojatiimille. Tietosuojavastaavana toimii Fondia, Ulla Hirvelä (ulla.hirvela@humana.fi).

Kaikki poikkeamat käydään ensin läpi tiiminjohtajan kanssa ja hän päättää tarvittavista toimenpiteistä tai pyytää ohjeistusta tarvittaessa esimerkiksi tietosuojatiimiltä. Kaikki poikkeamat käydään aina koko henkilöstön kanssa läpi henkilökunnan kuukausittaisissa tiimipalaverissa. Myös korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa informoidaan niihin liittyviä tahoja.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

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 sekä keskustellaan henkilökunnan mahdollisista tuen tarpeista riskien hallitsemiseksi. Aavan tiiminjohtaja vastaa toiminnanjohtajan kanssa siitä, että tarvittavat toimenpiteet toteutetaan kohtuullisessa ajassa ja varmistaa säännöllisesti kysymällä ja havainnoimalla, että henkilökunta ottaa uudet toimintatavat käyttöön.

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

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

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Itsenäistymiskodit Aavassa järjestetään työnohjausta työyhteisölle, jos sille on tarvetta. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säätelee palveluntuottajan velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Tästä ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan kaikille Itsenäistymiskodit Aavan työntekijöille työsuhteen alkaessa ja siitä muistutetaan tarvittaessa.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä tiiminjohtajalle, 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.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Itsenäistymiskodit Aavassa yleiset rappukäytävät siivotaan viikoittain Ilveslahden siivous Oy:n toimesta. Siivouspalvelun tarjoajaa vaihdettiin 1.7.2024, koska omavalvonnassa havaittiin, ettei siivouksen taso ollut toivottua. 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.

4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuussuunnittelu on varautumista erilaisten häiriöiden aiheuttamiin haasteisiin. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa pyritään luomaan ratkaisut, joilla häiriöiden vaikutukset pystytään vaikuttavuuden ja keston suhteen rajaamaan siedettäviksi. Keinoina ovat esimerkiksi suojaukset, vararesurssit ja toiminnan muutokset. Itsenäistymiskodit Aavan valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä niiden suunnitelmasta vastaa tiiminjohtaja.

Pelastussuunnitelmassa on toimintaohjeet erilaisiin poikkeustilanteisiin (hätäilmoitus, tapaturma, sairaskohtaus, tulipalo, evakuointi, pommiihka, väkivaltaisen henkilön kohtaaminen, varkaus- ja ryöstötilanteet, vesivahinko, sähkökatko, kaasu- ja säteilyvaara ja väestönsuojelu). Pelastussuunnitelma löytyy paperisena Aavan olohuoneesta ja toimistosta sekä sähköisenä tietokoneelta. Lisäksi Aavassa on toimistossa paperisena kansiossa erikseen uhka- ja vaaratilanneohjeet.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa

tapahtuvien muutosten yhteydessä. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan Itsenäistymiskodit Aavassa yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana 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 soveltavuus.

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

Itsenäistymiskodit Aavassa toteutetaan osallistavaa kirjaamista ja kannustetaan kaikessa asiakasta oman elämäntilanteensa arvioijaksi. RAI-arviointiväline on otettu käyttöön Itsenäistymiskodit Aavassa syksyllä 2024. RAI-arvioinnin tulokset tullaan ottamaan huomioon asiakkaiden palveluntarpeessa ja ne huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteissa sekä tuen keinoissa. Tätä kautta se tulee myös osaksi asiakkaan kanssa tehtävää arjen työtä Aavassa.

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

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

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Itsenäistymiskodit Aavassa asiakas on pääroolissa asiakassuunnitelmapalaverissa ja on itse määrittämässä hoito- ja palvelusuunnitelmansa tavoitteita ja tuen keinoja. Asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä kirjatut tiedot ja tehdyt koosteet. Itsenäistymiskodit Aavassa on käytössä osallistava kirjaaminen, joten asiakas saa tietää hänestä kirjatut asiat ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon sekä kirjataan näkyväksi.

5.3 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.

Itsenäistymiskodit Aavassa jokaisella asiakkaalla on oma asunto, jonka hän saa itse sisustaa mieleisekseen. Asiakkaan yksityistä tilaa kunnioitetaan huolehtimalla siitä, että ohjaaja vierailee asiakkaan asunnossa asiakkaan omalla luvalla. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa asiakkaan etu vaatii välitöntä puuttumista.

Mikäli työntekijällä on akuutti huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esimieheensä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena tässä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys.

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

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

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Aavassa on tekeillä opinnäytetyönä Hyvän kohtelun suunnitelma, mihin on haastateltu asukkaita ja työntekijöitä. Suunnitelmassa on kuvattu hyvän kohtelun periaatteet ja pohdittu niitä asukkaiden ja työntekijöiden kanssa.

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

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

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä 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 palvelun tilaajan kanssa puhelimitse yhteydessä välittömästi.

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

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

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Humanan nettisivuilta löytyy myös palautekanava, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteesta riippuen palvelusta vastaavalle henkilölle. Gurufieldiin kirjataan saadut kirjalliset ja suulliset palautteet tapaustyyppille "palaute", ja ne käsitellään järjestelmässä. Muita käytössä olevia asiakkaiden osallistamisen tai palautteen keräämisen keinoja Itsenäistymiskodit Aavassa ovat mm. asukaskokoukset ja asiakkaiden kanssa pidettävät kehittämissuhteet.

Esimerkkejä palautteista ja toiminnan kehittämisestä sen perusteella;

- Sosiaalityöntekijältä tuli palautetta, että asiakkaan tavoitteiden edistymistä helpottaisi kuukausittainen kirjallinen yhteenveto, kun aiemmin yhteenvedot tehtiin kolmen kuukauden välein. Palautteen myötä siirryimme kuukausittaisiin yhteenvetoihin.
- asiakas koki hankalaksi sen, ettei pihassa ole jokaiselle tiettyä varattua autopaikkaa, joten sovimme, että asiakkaat voivat sellaisen itselleen halutessaan varata
- Asukkaan läheinen antoi palautetta työntekijöiden työvuoroihin liittyen, miten ne olisivat paremmin hahmotettavassa muodossa asiakkaille ja toteutimme työvuorot ehdotettuun taulukko- muotoon.

-

5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Henna Pekkala

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Muistutuksen käsittelyaika on maksimissaan 1 viikko

Sosiaaliasiavastaava

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

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. Sosiaaliasiamies 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.

5.7 Omaohjaaja/Omatyöntekijä

Jokaisella asukkaalle on nimetty omatyöntekijä(t), joka on merkitty kirjausjärjestelmään (DomaCare). Omatyöntekijä on pääjärjestämävastuussa ja huolehtii yhteistyössä yksikön henkilöstön kanssa asiakkaansa vastaanottamisesta sekä varmistaa, että asiakas saa tarvittavat tiedot ja apua tarvitsemiinsa asioihin.

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

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

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen palvelusuunnitelma, joka muodostuu asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteisesti sovitusta asumisen tavoitteista. Asiakkaita tuetaan jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan muun muassa vuorokausirytmien säännöllisyydessä, lääkeshoidossa, terveellisessä ja säännöllisessä ravitsemuksessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, asuinympäristöstään huolehtimisessa, virallisten asioiden hoidossa sekä psyykkisessä ja fyysisessä hyvinvoinnissa.

Itsenäistymiskodit Aavassa on tarpeen mukaan käytössä erilaisia menetelmiä, kuten tunnekortit, erilaiset lomakkeet ja viikko-ohjelmat. Asiakasta voidaan tukea esim. säännöllisillä 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. Asiakkaan koulunkäyntiä voidaan tukea päivärytmiä tukevien toimintojen kautta esimerkiksi, aamuherätykset, muistutukset ja viikkosuunnitelmat.

6.3 Ravitsemus

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

6.4 Hygieniakäytännöt

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

6.5 Infektioiden torjunta

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

6.6 Kestävä kehitys

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

6.7 Terveysten- ja sairaanhoito

Nuoren muuttaessa Aavaan häneltä kysytään hänen terveydentilaansa liittyvistä asioista ja näistä keskustellaan yhdessä heidän kanssaan. Asiakkaat vastaavat itse omasta terveyden- ja sairaanhoidostaan, mutta saavat tähän tarvittaessa ohjaajilta tukea.

6.8 Lääkehoito

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

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet löytyvät lääkehoitosuunnitelmasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidosta vastaa Aavan lääkevastaava Henna Pekkala ja 1. 10.2024 alkaen Johanna Korhonen (johanna.korhonen@humana.fi).

6.9 Monialainen yhteistyö

Aavan asiakkailla on paljon kontakteja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piirissä. Yhteistyö ja tiedonkulku Itsenäistymiskodit Aavan ja muiden palveluntuottajien kanssa (mm. terveydenhuolto, oppilaitokset, psykiatria, kuntoutus ja asiakkaan lähipiiri) sujuu mahdollisimman avoimesti,

asiakkaan toivomalla tavalla. Aavan ohjaajat ovat asiakkaiden tukena kaikessa missä he tarvitsevat ja ottavat vastaan apua.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Itsenäistymiskodit Aavassa on yhteisinä tiloina asukkaiden käytössä keittiö (aamu-väli- ja iltapala-aikoina) ja olohuone (klo 7-20 välisenä aikana). Aistihuone valmistui kesän aikana, mitä voi hyödyntää esimerkiksi rauhoittumiseen ja rentoutumiseen. Lisäksi asukkaiden käytössä on sauna, mihin voi halutessaan varata saunavuoron, musiikkitala sekä kuntosali ja pyykkitupa.

Työntekijöillä on työtilana toimisto. Tiloissa ei ole koneellista ilmanvaihtoa ja suurimmat riskit liittyvät ilman lämpötilaan ja ilmanvaihtoon. Aavan toimistoon on hankittu kesän alussa ilmastointilaitte ja ilmalämpöpumpun hankinta on suunnitteilla ensi kesään mennessä. Talvella toimistossa on ollut kylmä ja sen vuoksi ikkunat ja seinässä olevat reiät on tiivistetty kesän aikana. Myös valaistusta on suunniteltu tehostettavan uusilla valaisimilla syksyn aikana.

Toimistotila on rauhoitettu hiljaiseen työskentelyyn ja lisäksi käytössä on yhteisiä tiloja kuten esimerkiksi palaverihuone, mitä voi hyödyntää esimerkiksi puhelimesta puhumiseen tai kirjallisiin töihin. Esimiehillä on myös yhteinen huone kellarikerroksessa. Puhelinten kuuluvuudessa on ollut ongelmia ja sitä on selvitetty yhteistyössä puhelinoperaattorin kanssa ja hankittu tukiasemia.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

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

Toiminnanjohtaja, sosionomi AMK + mtt syventävät opinnot

Tiiminjohtaja, sairaanhoitaja AMK, depressiohoitaja, seksuaalineuvoja, lähiesimiehen ammattitutkinto

Ohjaaja, sairaanhoitaja AMK

Ohjaaja, toimintaterapeutti AMK (mtt)

Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Ohjaaja, lähihoitaja (lapset ja nuoret, sosionomiopiskelija (mtt)

Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Ohjaaja, sosionomi AMK (mtt)

Lisäksi tuntityöntekijänä tarvittaessa:

Ohjaaja, lähihoitaja (vammainen)

Ohjaaja, lähihoitaja (lapset ja nuoret) sosionomiopiskelija

Ohjaaja, toimintaterapeutti AMK

Ohjaaja, sosionomi AMK

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

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

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Noudatamme Humanan rekrytoinnin periaatteita, joihin voi tarkemmin tutustua MyHumanassa. Itsenäistymiskodit Aavassa rekrytoitavan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

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

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

Haastattelemme henkilökohtaisesti kaikki uudet työntekijät hakuvaiheessa ja tarkistamme, että heillä on hakemaansa työtehtävään vaadittava soveltuvuus sekä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen, ammattitaito ja kielitaito. Henkilökunnan asianmukainen pätevyys työtehtävään varmistetaan pyytämällä tutkinto- ja koulutustodistukset, työtodistukset ja tarvittaessa rikosrekisteriote, mitkä dokumentoidaan Humanan omaan henkilötietojärjestelmään (Sympa). Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan. Arvioimme myös hakijan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

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

- 2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutus suunnitellaan 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.

Täydennyskoulutus suunnitellaan 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 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Tiiminjohtaja seuraa jatkuvasti asiakaspaikkatilannetta ja huolehtii, että henkilöstöresurssi on sopimuksen mukaista. Tiiminjohtaja suunnittelee työvuorolistan laskennallisesti tarvittavan henkilöstöresurssin mukaan. Työntekijöiden poissaolot pyritään paikkaamaan sijaisjärjestelyillä ja vakituisia sijaisia käyttäen tai tekemällä työvuoromuutoksia. Jos tiiminjohtaja ei saa poissaoloa muuten paikattua, hän tekee viime kädessä itse puuttuvan työvuoron.

7.7 Toimitilat

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

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

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

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

7.8 Teknologiset ratkaisut

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

7.9 Lääkinnälliset laitteet

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Itsenäistymiskodit Aavassa lääkevastaava Henna Pekkala ja 1.10.2024 alkaen Johanna Karjalainen (johanna.karjalainen@humana.fi).

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 1.4.2024 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta (venlakaisa.pursiainen@humana.fi). Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä, Fondia, (ulla.hirvela@humana.fi). Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä voi olla sähköpostitse yhteydessä osoitteeseen: tietosuojatiimi@humana.fi. Tiiminjohtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä ja asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

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

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

Tietojärjestelmän poikkeamista tai tietoturvallisuuden häiriöistä olemme yhteydessä tilanteesta riippuen joko tietosuojatiimin jäseniin tai domacaren ongelmassa toimialojen työntekijöihin. Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, siitä tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

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 ja varmistaa dokumentoinnin laadun. Asiakastietoja luovutetaan vain asiakkaan omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä tietojen luovuttamisesta.

9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

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. Ohjeistus tuli myös myös asiakasprosessien pohtimisesta ja kuvauksesta henkilökunnan kanssa. Nämä asiat ovat nyt kunnossa.

Aavan työntekijät kävivät RAI-koulutuksen kevään 2024 aikana ja syksyn aikana mittaristo otetaan käyttöön. Syksyllä 2024 Aavan ohjaaja aloitti neuropsykiatrinen valmentaja -opinnot, muita lyhyempiä koulutuksia käydään tarpeen mukaan.

Toukokuussa toteutetussa henkilökunnan Työvirekyselyssä vahvuuksiksi nousivat Aavan työntekijöiden mielipiteiden perusteella hyvä työilmapiiri, selkeät työtehtävät ja tavoitteet. Työmäärä ja työn vaatimukset koettiin kohtuulliseksi. Kehittämiskohdaksi nousi palautteen antaminen.

Asukkaat toivoivat aiemmin turvallisuuskoulutusta, jota toiminnanjohtaja lupasi selvittää ja toteuttaa. Turvallisuuskoulutus järjestettiin, mutta siihen ei ollut osallistujia.

Kesällä pidetyssä asukkaiden ja ohjaajien yhteisessä kehittämispäivässä nousi esille, että asukkaat toivoisivat kasvilaatikoita pihaan ja sovimme, että ensi keväänä niitä hankitaan.

Päiväys: 4.9.2024



Allekirjoitus: Henna Pekkala

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit