

Humana

# Itsenäistymiskodit Auri omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	3
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	4
2.3	Toimeenpano	4
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	4
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Palvelut	5
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	7
4	Omavalvonnan toimeenpano	7
4.1	Riskienhallinnan vastuut	7
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	8
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely	9
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	10
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	11
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta	11
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma	12
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	12
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	13
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	14
5.6	Asiakkaan oikeusturva	15
5.7	Omaohjaaja/Omatyöntekijä	17
6	Palvelun sisällön omavalvonta	17

6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	17
6.2	Koulunkäynti	17
6.3	Ravitsemus	18
6.4	Hygieniakäytännöt	18
6.5	Infektioiden torjunta	18
6.6	Kestävä kehitys	18
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito	18
6.8	Lääkehoito	19
6.9	Monialainen yhteistyö	19
7	Asiakasturvallisuus	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	19
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	20
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	20
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	21
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	21
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	22
7.7	Toimitilat	22
7.8	Teknologiset ratkaisut	23
7.9	Lääkinnälliset laitteet	23
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	23
8.1	Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	23
8.2	Asiakastyön kirjaaminen	24
9	Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	24
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	25

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana Avopalvelut oy

Y-tunnus: 2292973-4

Yrityksen yhteystiedot: Humana Avopalvelut oy, Alvar Aallonkatu 5, 60100 Seinäjoki

## Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Itsenäistymiskodit Auri

Katuosoite: Kärpänkuja 7

Postinumero: 40400

Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta: Jyväskylä

Vastuuhenkilö: Marissa Pudas

Puhelin: 040 5595049

Sähköposti: marissa.pudas@humana.fi

Palvelumuoto: Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lastensuojelun jälkihuollon nuorille ja aikuissosiaalityön 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

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Humanan omavalvontaohjelma toimii yrityksen laatujärjestelmänä. Itsenäistymiskodit Aurin palveluilleen asettama laatuvaatimus ovat nuorten aikuisten itsenäisen elämisen vahvistuminen tukien yksilöllisesti, yhteisöllisesti, tavoitteellisesti ja osallisuutta vahvistaen heidän psyykkistä vointiaan, arjenhallintataitojaan, sosiaalisia suhteitaan ja yhteiskunnallista osallisuuttaan. Laadunhallinnan toteuttamistapoja ovat tavoitteellinen työote, dialogisuus, terapeuttinen PACE-asette,

suhdeperusteinen omaohjaajatyöskentely, yhteisöllisyys ja ryhmätoiminnot, psykoedukaatio, yhteistyö nuoren lähiverkostojen kanssa sekä neuropsykiatrinen valmennus.

Laadunhallinnan työkaluina ovat asiakastietojärjestelmä Domacaren palvelu- ja hoitosuunnitelma -arviointi, Roidu-asiakaspalaute, omavalvonnan ja kehittämisen työkalu Gurufield sekä RAI-arviointi. Lisäksi palveluita määrittää muun muassa puitesopimus, mikä määrittää yksikön henkilöstömitoituksen, koulutusvaatimukset, tarjottavat palvelut sekä aukioloajat.

## **2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

Itsenäistymiskodit Aurin vastuuhenkilönä toimiva tiiminjohtaja on viikoittain ja säännöllisesti läsnä Itsenäistymiskodit Aurissa, jolloin hän kohtaa niin henkilöstöä kuin asiakkaitakin. Tiiminjohtaja osallistuu asiakkaiden asiakassuunnitelmapalaveriin, joissa on mukana asiakkaan lisäksi Aurin henkilökuntaa, palveluntilaaja, mahdollisia yhteistyötahoja sekä omaisia. Tiiminjohtaja vastaa ja osallistuu säännöllisiin henkilöstöpalaveriin ja kehittämispäiviin. Tiiminjohtaja myös lukee viikoittain asiakkaista tehdyt päivittäiskirjaukset sekä kaikki tavoitteellisesta asiakastyöstä tehdyt koosteet, valvoen niiden laatua ja tehtyä työtä.

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

## **2.3 Toimeenpano**

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

## **2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Itsenäistymiskodit Aurin omavalvontasuunnitelma löytyy julkaistuna Humanan nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelma on myös asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä yksikössä olohuoneessa (omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit ovat henkilökunnan toimistotilassa ja saatavilla henkilökunnalta pyydettyessä). Omavalvonnan seurannasta ja sen perusteella tehdyistä

muutoksista tehdään selvitys vähintään neljän kuukauden välein ja se julkaistaan Humanan nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa tai toimintatapoja rakennetaan, kehitetään tai muutetaan huomioiden mm. Gurufieldin, Roidun ja muiden asiakaspalautteiden kautta tulleet tiedot, sekä silloin kun toiminnassa tapahtuu laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Aurin henkilöstön perehdytykseen kuuluu myös omavalvontasuunnitelman läpikäyminen ja se on mukana arjen työssä. Omavalvontaa käydään säännöllisesti läpi ja päivitetään tarvittaessa Aurin kuukausittaisten henkilöstöpalavereiden yhteydessä. Päivitysten julkaisusta vastaa yksikön vastuhenkilö viiveettä.

## 3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Palvelut

Yksikkömuotoinen palvelu

4 yhteisöllinen asuminen (mielenterveyskuntoutujat)

5 tuettu asuminen (jälkihuoltoonuoaret, aikuissosiaalityö, vammaispalvelut)

Kotiin vietävä palvelu

- ammatillinen tukihenkilötyö
- mielenterveyskuntoutujien liikkuva asumisen tuki

### 3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Itsenäistymiskodit Aurissa tarjotaan päivittäin sosiaalihuoltolain mukaista yhteisöllistä asumista ja tuettua asumista asumisyksikössä 18-30-vuotiaille nuorille aikuisille, joilla ovat puutteelliset valmiudet täysin itsenäiseen elämään tai jotka sairautensa tai muun toimintakyvyttömyytensä vuoksi ovat syrjäytymisvaarassa. Aurissa on yhteensä 18 tukiasuntoa.

Asiakkaina voi olla lastensuojelun jälkihuollon ja aikuissosiaalityön nuoria sekä nuoria mielenterveyskuntoutujia. Itsenäistymiskodit Aurin tavoitteena on tarjota riittävää tukea asukkailleen, jotta he selviytyisivät itsenäisestä elämästä. Asiakasta tuetaan yhdessä tehdyn kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakas kykenee elämään mielekäästä arkea ja löytää paikkansa yhteiskunnassa.

Itsenäistymiskodit Auri tarjoaa asiakkaille yksilöllistä arjen tukea (mm. kodinhoito, hygienia, vuorokausirytmii, opiskelut, lääkehoito, säännöllinen ja terveellinen ravitsemus) sekä tukea psyykkiseen vointiin ja asioiden hoitoon. Työskentelymenetelminä ovat mm. säännölliset keskustelut, ohjaus ja tuki, osallistava kirjaaminen, nepsy-valmennus, pace-asenne ja

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

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

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

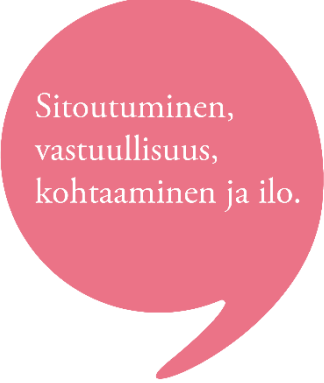
Henkilökunta on Itsenäistymiskodit Aurissa paikalla, asiakkaiden saatavilla, arkisin klo 7-20 ja viikonloppuisin sekä pyhinä klo 7-20. Aurin yhteisissä tiloissa tarjotaan asiakkaille aamupala klo 7-10, päiväkahvi ja välipala klo 14-16 sekä iltapala klo 18-19.30. Aurin viikko-ohjelmaan yhteisöllisinä toimintoina kuuluu maanantai-iltaisin vaihtuvaa, asiakkaiden ehdottamaa yhteistä toimintaa, tiistaisin kaupparyhmät klo 10 ja 17, keskiviikkoisin kissakäytävä klo 16 ja klo 17 kädentaitoryhmä sekä mahdollisuus ohjattuun musiikkitoimintaan, torstai-iltapäivisin yhteinen piha- tai lautapelihetki, perjantaisin kaupparyhmät klo 10 ja 17. Viikonloppuisin on mahdollisuus yhteiseen ruokaryhmään ja sunnuntaisin brunssiin, joissa tarjottavat valmistetaan ja nautitaan yhdessä. Arjen tuen lisäksi pidetään viikoittain jokaisen nuoren kanssa vähintään yksi ennalta sovittu omaohjaajatuokio, jonka sisältö vaihtelee asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Itsenäistymiskodit Aurista tehdään myös ammatillista tukihenkilötyötä asiakkaan kotiin, silloin kun yhteisöllinen asuminen ei ole tarpeenmukaista. Ammatillisen tukihenkilötyön avulla tuetaan asiakkaan arkea hänen omassa kodissaan. Tuen määrä ja sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa. Tuen määrä vaihtelee asiakkaan tuen tarpeesta riippuen 1-20h välillä kuukaudessa. Itsenäistymiskodit Aurin liikkuvan työn hoitaa pääasiallisesti yksi työntekijä, joka vastaa työnsä itsenäisestä suunnittelusta esihenkilön tuella.

Asiakas- ja asukassuunnitelmat ohjaavat Aurissa 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](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. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

#### **Kohtaaminen ja ilo**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen 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 Aurin työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä havainnoida epäkohtia ja oppia virheistä sekä



muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Kaikki Itsenäistymiskodit Aurin ohjaajat osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen ja kehittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, jotta eri ammattiryhmien asiantuntijuus saadaan hyödynnettyä.

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

#### **4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi**

Itsenäistymiskodit Aurin 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 esimiespäivystys sekä yksikön kehittämispäivät. Asiakkaat voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille kertomalla niistä työntekijöille, tiiminjohtajalle tai palveluntilaaajalle. Käytössä on myös Roidu-palautekysely.

Aurin asiakkaat ovat nostaneet turvallisuuden riskitekijöiksi seuraavia asioita; sähköviat hississä, kodinhoitolaitteiden mahdolliset vesi- ja sähkövahingot, uunin / hellan päällejäminen, kesken olevat huoltotyöt sekä portaikon ja talvella sisääntulon liukkaus, joka aiheuttaa kaatumisriskin. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua turvallisuuteen liittyvistä asioista ja tehdään tarvittavia

muutoksia ja toimenpiteitä, jotta taataan kaikkien asukkaiden turvallisuus. Esimerkiksi asuntojen ja ulko-ovien lukitsemisesta on käyty keskustelua ja annettu ohjausta asiakkaille sekä hankittu lukkoja käytävien sivuoviin turvallisuussyistä.

#### **4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely**

Haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan Itsenäistymiskodit Aurissa jatkuvasti työntekijöiden ja esimiesten toimesta. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan asioita esille. Toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai heidän lähiverkostojensa tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolosuhteiden ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset arvioinnit dokumentoidaan sekä toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä piti –tilanteet dokumentoidaan sekä käydään heti läpi työntekijän ja tiiminjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista 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 työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

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

Koko organisaatiolla on käytössä palaute- ja poikkeamajärjestelmä, Gurufield, jota kautta raportoidaan kaikki poikkeamat, sisäiset auditoinnit sekä itsearvioinnit ja niiden pohjalta luodaan uusia käytänteitä tai tehdään tarvittavia muutoksia mahdollisimman pian ohjeistuksen saamisen jälkeen henkilökunta osallistaen. Selvityspyynnöt toimitetaan viipymättä valvovalle viranomaiselle. Lääkepoikkeamat kirjataan myös 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 toteutumisista 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. Aurin tiiminjohtaja vastaa toiminnanjohtajan kanssa siitä, että tarvittavat toimenpiteet toteutetaan kohtuullisessa ajassa ja varmistaa säännöllisesti kysymällä sekä havainnoimalla, että henkilökunta ottaa uudet toimintatavat käyttöön.

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

Kaikilla Itsenäistymiskodit Aurin työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Asiakastyössä esimerkkeinä 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 Aurissa järjestetään työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

#### **4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säättää palveluntuottajan velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Tästä ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan kaikille Itsenäistymiskodit Aurin 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 Aurissa yleiset rappukäytävät siivotaan viikoittain Ilveslahden Siivous Oy:n toimesta. Siivouspalvelun tarjoajaa vaihdettiin kesällä 2024, koska omavalvonnassa huomattiin, ettei siivouksen taso ollut toivottua. 360 Palvelut Oy vastaa kiinteistöhuollosta ja tarvittavista huoltotoimenpiteistä sekä tarvittaessa oven avauksesta asiakkaille, kun henkilökunta ei ole paikalla. Vartiointipalvelusta huolehtii Securitas Oy.

Henkilökunta, asiakkaat 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 jatkuvuus -suunnittelussa pyritään luomaan ratkaisut, joilla häiriöiden vaikutukset pystytään vaikuttavuuden ja keston suhteen rajaamaan siedettäväksi. Keinoina ovat esimerkiksi suojaukset, vararesurssit ja toiminnan muutokset. Itsenäistymiskodit Aurin valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä niiden suunnitelmasta vastaa tiiminjohtaja.

Pelastussuunnitelmassa on toimintaohjeet erilaisiin poikkeustilanteisiin (häätäilmoitus, tapaturma, sairaskohtaus, tulipalo, evakuointi, pommihälytys, väkivaltaisen henkilön kohtaaminen, varkaus- ja ryöstötilanteet, vesivahinko, sähkökatko, kaasuhälytys ja säteilyvaara ja väestönsuojelu).

Pelastussuunnitelma löytyy paperisena Itsenäistymiskodit Aurin olohuoneesta ja toimistosta sekä sähköisenä tietokoneelta. Lisäksi Aurissa on toimistossa paperisena kansiossa erikseen uhka- ja vaaratilanne -ohjeet.

## 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 Aurissa yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä, 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 soveltuvuus.

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

Itsenäistymiskodit Aurissa toteutetaan osallistavaa kirjaamista ja kannustetaan kaikessa asiakasta oman elämäntilanteensa arvioijaksi. RAI-arviointiväline on otettu käyttöön Itsenäistymiskodit Aurissa 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 Aurissa.

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

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

### 5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Itsenäistymiskodit Aurissa asiakas osallistuu asiakassuunnitelmapalaveriin ja on itse määrittämässä

hoito- ja palvelusuunnitelmansa tavoitteita ja tuen keinoja. Asiakas on osallisena hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä. Asiakkaalla on oikeus nähdä kaikki hänestä kirjatut tiedot ja tehdyt koosteet. Itsenäistymiskodit Aurissa on käytössä osallistava kirjaaminen, joten asiakas saa tietää hänestä kirjatut asiat ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon sekä kirjataan näkyväksi DomaCareen.

### **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 Aurissa jokaisella asiakkaalla on oma asunto, jonka hän saa itse sisustaa mieleisekseen. Asiakkaan yksityistä tilaa kunnioitetaan huolehtimalla siitä, että ohjaaja vieraillee 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 esimiespäivystys.

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

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

### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Itsenäistymiskodit Aurissa on tekeillä opinnäytetyönä Hyvän kohtelun suunnitelma, mihin on haastateltu sekä asiakkaita että työntekijöitä. Suunnitelmassa on kuvattu hyvän kohtelun periaatteita sekä pohdittu niitä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa.

Kaikki asiakastyön poikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (Gurufield ja DomaCare). Mikäli asiakastyön poikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin hän tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

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

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

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

## **5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

Humana Avopalvelut Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä Roidu, jonka avulla kerätään asiakkailta, omaisilta sekä tilaajilta anonyymisti ja säännöllisesti palautetta sekä kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palautteet käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa ja tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita. Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista tiedotetaan Aurin 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 tapaustyypille "palaute", ja ne käsitellään järjestelmässä. Muita käytössä olevia asiakkaiden osallistamisen tai palautteen keräämisen keinoja Itsenäistymiskodit Aurissa ovat mm. asukaskokoukset ja asiakkaiden kanssa pidettävät kehittämispäivät.

Esimerkkejä saaduista palautteista ja toiminnan kehittämisestä niiden perusteella;

- asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta tuli palautetta, että ohjaajiin on välillä vaikea saada puhelimitse yhteyttä. Tämän seurauksena on kiinnitetty suurempaa huomiota siihen, että muistetaan aina laittaa soitonsiirrot puhelimiin ja toiminnanjohtaja oli yhteydessä puhelinoperaattoriin puhelinyhteyksien parantamiseksi
- asiakas koki hankalaksi sen, ettei pihassa ole jokaiselle tiettyä varattua autopaikkaa, joten sovimme, että asiakkaat voivat sellaisen itselleen halutessaan varata
- asiakkaat toivoivat kesäajalle yhteistä säännöllistä tekemistä, johon voi osallistua pienellä kynnyksellä. Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisessä kehittämispäivässä suunniteltiin yhteistuumin viikoittainen torstai-iltapäivisin järjestettävä piha- / lautapelihetki
- tilaaja toivoi saavansa asiakkaiden yhteenvedot kuukausittain, joten pidemmän ajan yhteenvedoista siirryttiin kuukausittaisiin koosteisiin

## **5.6 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää Itsenäistymiskodit Aurin työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle 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 tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Marissa Pudas, marissa.pudas@humana.fi

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 tullessi 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](mailto:eija.hiekka@hyvaks.fi) tai [sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi](mailto: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](mailto: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 asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä(t), joka on merkitty asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Omatyöntekijä on pääjärjestämävastuussa asiakkaan asioissa ja huolehtii asiakkaan itsenäistymiskotiin muuttaessa (yhteistyössä muun henkilöstön kanssa) tämän vastaanottojaksosta ja siihen liittyvistä huolehdittavista asioista.

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

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

# 6 Palvelun sisällön omavalvonta

## 6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Itsenäistymiskodit Aurissa on tarpeen mukaan käytössä erilaisia menetelmiä, kuten tunnekortit, erilaiset lomakkeet ja viikko-ohjelmat. Asiakasta voidaan tukea esim. säännöllisillä aamuherätyksillä, muistuttamalla tai hakemalla häntä aamu-, väli- ja iltapaloille, muistuttamalla suihkussa käynneistä, lääkkeenotosta ja asunnon siivouksesta sekä houkuttelemalla osallistumaan yhteisiin ryhmiin.

Asiakkaalle pyritään saamaan palvelua hänen omalla kielellään ja tarvittaessa käytetään tulkkia.

## 6.2 Koulunkäynti

Asiakasta tuetaan koulunkäynnissä ja opiskeluun liittyvissä asioissa yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakasta voidaan tukea opiskeluihin kulkemisessa, harjoittelemalla matkaa yhdessä ja kyyditsemällä. Asiakasta voidaan tukea mieluisan opiskelupaikan löytämisessä ja muissa

opiskeluun liittyvissä asioissa. Työntekijä voi tulla asiakkaan mukaan koulunkäyntiin liittyviin palavereihin. Asiakkaan koulunkäyntiä voidaan tukea myös päivärytmiä tukevien toimintojen kautta, esimerkiksi aamuhätykset, muistutukset ja viikkosuunnitelmat.

### **6.3 Ravitsemus**

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

### **6.4 Hygieniäkäytännöt**

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

### **6.5 Infektioiden torjunta**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla yleisestä hygieniasta ja ohjaamalla sekä henkilöstöä että asiakkaita tarpeen mukaan mm. tehostettuun käsienpesuun ja suojarusteiden 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. Jätehuoltoon kuuluu lajittelu, kierrätämme jättemme huolellisesti. Kannustamme ja ohjeistamme asiakkaita kierrätykseen ja tuemme siihen. Pyrimme ruoka- ja tavarahankinnoissa suosimaan kotimaisia yrityksiä ja ruokaa. Teemme hankintoja harkiten ja vältämme ruoka- yms. hävikkiä.

### **6.7 Terveiden- ja sairaanhoito**

Vastaanottojakson lomakkeissa kysytään asiakkaan terveydentilaan liittyvistä asioista ja näistä keskustellaan yhdessä heidän kanssaan. Asiakkaat vastaavat itse omasta terveyden- ja sairaanhoidostaan, mutta saavat tähän tarvittaessa ohjaajilta tukea.

## 6.8 Lääkehoito

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

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa Aurin lääkevastaava tiiminjohtajan kanssa. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet löytyvät lääkehoitosuunnitelmasta.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa Aurin lääkevastaava Mari Isokääntä, mari.isokaanta@humana.fi.

## 6.9 Monialainen yhteistyö

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

# 7 Asiakasturvallisuus

## 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Työntekijöillä on työtilana toimisto. Tiloissa ei ole koneellista ilmanvaihtoa ja suurimmat riskit liittyvät ilman lämpötilaan ja ilmanvaihtoon. Talvella toimistossa on ollut kylmä ja sen vuoksi ikkunat on tiivistetty kesän aikana. Valaistus työpisteillä ei ole paras mahdollinen, joten sitä on syytä tehostaa uusilla valaisimilla syksyn aikana.

Toimistotila on rauhoitettu työntekijöille hiljaiseen työskentelyyn. Käytössä on lisäksi yhteisiä tiloja, kuten esimerkiksi palaverihuone, jota voi hyödyntää muun muassa puhelimesta puhumiseen tai kirjallisiin töihin. Esimiehillä on myös yhteinen huone kellarikerroksessa. Puhelimien 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 Aurissa esimiesten määrä on 2 ja työntekijöiden määrä 6, kaikki ovat vakituisessa työsuhteessa.

Toiminnanjohtaja, sosionomi (amk) + mtt syventävät opinnot

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

Ohjaaja, psykiatrisen sairaanhoitaja (amk)

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

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

Ohjaaja, lähihoitaja, mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto, neuropsykiatrisen valmentaja -koulutus meneillään

Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Ohjaaja, psyk. sairaanhoitaja (amk), neuropsykiatrisen valmentaja

Lisäksi kuukausi- / tuntityöntekijöinä tarvittaessa:

Ohjaaja, lähihoitaja, sosionomi-opinnot meneillään

Ohjaaja, lähihoitaja

Ohjaaja, sairaanhoitaja

Ohjaaja, kuntoutuksen ohjaaja

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

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

#### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, joihin voi tarkemmin tutustua MyHumanassa. Itsenäistymiskodit Aurissa rekrytoitavan 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. Rekrytointitilanteessa tarkistamme hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset. Tutkinto- sekä muut vaadittavat todistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, tällä varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan. Arvioimme myös hakijan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Humanalla on käytössä henkilötietojärjestelmä Sympa, johon kerätään mm. kaikki tiedot ja todistukset työntekijän koulutuksista ja pätevyyksistä.

#### **7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Työntekijän aloittaessa työskentelyn Itsenäistymiskodit Aurissa tiiminjohtaja käy hänen kanssaan heti aluksi perehdytyskeskustelun ja sen jälkeen perehdytyksen seurantakeskusteluja säännöllisin

väliajoin. Tällä pyritään varmistamaan, että työntekijä tuntee toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet. Työntekijälle avataan henkilöstö- ja asiakaslupaustamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti.

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

- 1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöilleen 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

## **7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta**

Tiiminjohtaja seuraa jatkuvasti asiakaspaikkatilannetta ja huolehtii, että henkilöstöresurssi on sopimusten mukaista. Työvuorot suunnitellaan laskennallisesti tarvittavan henkilöstöresurssin mukaan. Työntekijöiden poissaolot pyritään paikkaamaan sijaisjärjestelyillä vakituisia tuntityöntekijöitä käyttäen tai tekemällä työvuoromuutoksia. Jos järjestelyt eivät muuten onnistu, niin viime kädessä tiiminjohtaja tekee itse puuttuvan työvuoron.

## **7.7 Toimitilat**

Itsenäistymiskodit Aurissa jokaisella nuorella on Kärpänkuja 7:ssä oma asunto; 28m<sup>2</sup> yksiö, 37m<sup>2</sup> tai 56m<sup>2</sup> kaksio. Jokaisessa asunnossa on keittiö ja oma wc/kylpyhuone (+ paikka pesukoneelle). Nuori saa itse sisustaa asuntonsa. Itsenäistymiskodit Aurissa on yhteinen keittiö/ruokailutila, olohuone ja neuvotteluhuone. Kellarikerroksesta löytyy asukkaille oma häkkivarasto, pyykinpesuhuone sekä yhteinen sauna, josta voi varata saunavuoron. Lisäksi sieltä löytyy nuorten käyttöön musiikkitala ja kuntosali.

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

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

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

## 7.8 Teknologiset ratkaisut

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

## 7.9 Lääkinnälliset laitteet

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Itsenäistymiskodit Aurissa lääkevastaava Mari Isokääntä, mari.isokaanta@humana.fi.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## 8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 1.4.2024 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiainen ([venlakaisa.pursiainen@humana.fi](mailto:venlakaisa.pursiainen@humana.fi)) toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Fondia, Ulla Hirvelä ([ulla.hirvela@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@humana.fi)). Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä voi olla sähköpostitse yhteydessä osoitteeseen: tietosuojatiimi@humana.fi.

MyHumanassa on henkilöstölle tietosuojaan liittyvät ohjeistukset. Kaikki työntekijät käyvät työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain pakollisen GDPR-koulutuksen Humana Akatemian kautta. Yksikössä on käytössä tietoturva-astia. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen



käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva- ja IT- tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeama -tilanteessa ja ohje asiakastietojen luovuttamisesta. Nämä kaikki käydään läpi työntekijän kanssa työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa. Tiiminjohtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä sekä asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Humana Avopalvelut Oy:n rekisteri- ja tietosuojaseloste on 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 puuttuu tarvittaessa dokumentoinnin laatuun.

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. Nämä asiat ovat nyt kunnossa.

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

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

Päiväys: Jyväskylä 4.9.2024

Allekirjoitus: 

Marissa Pudas, tiiminjohtaja

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit