

Itsenäistymiskodit Aavan omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija
Henna Pekkala

Pvm
15.9.2023

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4	Riskienhallinta	6
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi	9
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma.....	9
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen 11	
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	11
5.7	Asiakkaan oikeusturva.....	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta	13
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta.....	13
6.2	Ravitsemus	14
6.3	Hygieniäkäytännöt	14
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito.....	14
6.5	Lääkehoito	14
6.6	Monialainen yhteistyö.....	14
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut	15
7	Asiakasturvallisuus.....	15
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	15
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	15
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	16
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	16
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48).....	17
7.6	Toimitilat	17
7.7	Teknologiset ratkaisut	18
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	18
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	19
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	19
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta	19

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Jyväskylä

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy / Itsenäistymiskodit Aava

Katuosoite: Kärpänkuja 7 A 12

Postinumero: 40400 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta: Jyväskylä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lastensuojelun jälkihuollon nuorille ja aikuissosiaalityön asiakkaille sekä nuorille mielenterveyskuntoutujille. Asiakaspaikkamäärä: 17

Esihenkilö: Henna Pekkala

Puhelin: 044 714 3979

Sähköposti:henna.marika.pekkala@humana.fi

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Länsi- ja Sisä-Suomi, Päätös 27.03.2018 LSSAVI/2436/2018

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Toiminnanjohtaja, tiiminjohtaja ja Itsenäistymiskodit Aavan henkilöstö ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun.

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, vähintään vuosittain. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen ja sitä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palaverissa. Omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä yksikön ilmoitustaululla (omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit ovat henkilökunnan toimistotiloissa ja saatavilla henkilökunnalta pyydettäessä).

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

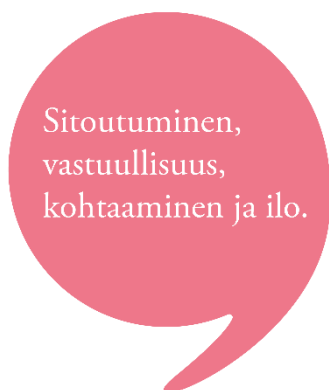
Itsenäistymiskodit Aava tarjoaa kuntouttavaa ja asumisen tukea nuorille ja nuorille aikuisille itsenäisessä elämässä selviytymiseen. Asiakkaina voi olla sekä lastensuojelun jälkihuollon- että aikuissosiaalityön nuoria ja nuoria mielenterveyskuntoutujia. Itsenäistymiskodit Aavan tavoitteena on tarjota riittävää tukea asukkailleen, että he selviytyisivät itsenäisen aikuisen elämästä. Asiakasta tuetaan yhdessä tehdyn kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakas kykenee elämään mielekästä arkea ja löytää paikkansa yhteiskunnassa.

Itsenäistymiskodit Aava tarjoaa arjen tukea (mm. kodinhoito, hygienia, vuorokausirytmii, opiskelut, lääkehoito, säännöllinen ja terveellinen ravitsemus) sekä tukea psyykkiseen vointiin ja asioiden hoitoon. Työskentelymenetelminä ovat mm. säännölliset keskustelut, ohjaus ja tuki, osallistava kirjaaminen, nepsy-valmennus, pace-asetus, tunnetaitovalmennus. Toiminnassa korostuu terapeuttinen ja voimavarakeskeinen työote. Työskentelyn pohjana ovat Humanan yhteiset arvot; sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo. Toiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaan

omatoimista selviytymistä ja 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 tehdään säännöllisesti hyvinvoinnin arviointia sekä tyytyväisyyskysely. Asiakkaan kanssa toteutetaan päivittäin yhdessä laadittua asiakassuunnitelmaa. Asiakasta tuetaan yksilöllisesti hänen tarpeidensa mukaisesti. Vapaaehtoisuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuuden edistäminen ohjaavat työskentelyämme.

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.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen - Minunkin tekemä

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 - Erilaisuus on hyvinvointia

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella ja auttaa häntä. 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 - Huomaa hyvä tänään

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista; miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää sekä huomioida. 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 asiakkaan elämään.

4 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Itsenäistymiskodit Aavassa on käytössä Ajax- hälytínjärjestelmä. Kaikilla työntekijöillä on käytössä Ajax- puhelinsovellus ja turvapainikkeet, joiden kautta on hätätilanteessa mahdollista saada apua myös toisesta (Auri) yksiköstä.

Koko organisaatiolla on käytössä palaute- ja poikkeamajärjestelmä Gurufield. Sitä kautta raportoidaan kaikki muut poikkeamat paitsi lääkepoikkeamat, jotka raportoidaan DomaCare -asiakastietojärjestelmään ja käydään läpi tiiminjohtajan kanssa sekä henkilökunnan tiimipalaverissa. Uhka- ja väkivaltatilanteista menee automaattisesti Gurufieldin kautta ilmoitus työsuojelutoimikunnalle.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Kaikilta Itsenäistymiskodit Aavan työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Kaikki Itsenäistymiskodit 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.

Yksikön sijaisjärjestelyt toteutetaan niin, että Itsenäistymiskodit Aavan ja Aurin tiiminjohtajat sijaistavat tarvittaessa toisiaan.

Riskien tunnistaminen

Itsenäistymiskodit Aavan omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Itsenäistymiskodit Aavan tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Konkreettisine mittareina käytetään vuosittaisia erilaisia työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä sekä kehityskeskusteluja. Työ on yllättävää ja haastavaa, minkä vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys. Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari. Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon (Työterveys Mehiläinen) laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Itsenäistymiskodit Aava tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Aikuisasiakkaat koostuvat mielenterveyskuntoutujista ja aikuissosiaalityön sekä jälkihuollon asiakkaista. Työ tapahtuu Aavassa toimintayksikön tukiasunnoissa ja yhteisissä tiloissa sekä julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa sekä liikkuvassa työssä asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää siirtymiä päivän aikana tukiasuntojen ja yhteisten tilojen välillä sekä yksikön ulkopuolella.

Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on haastavaa ja ajoittain henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, vuororaportoinnit, kuukausittainen tiimipäivä, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit. Riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Se toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueita: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.

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 ohjeistusta, 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.

Kaikilla Itsenäistymiskodit Aavan työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Asiakastyössä esimerkkeinä ovat lääkepoikkeamat, uhka- ja

väkivaltatilanteet ja asiakkaiden päihteidenkäyttö. Muita mahdollisia riskejä ovat mm. autoilla liikkumiseen liittyvät riskit (esim. onnettomuus, aggressiivinen asiakas), talvella pihan liukkaus ja teknisten laitteiden toimintahäiriöt. Ulkopuolinen riskitekijä voi olla myös esim. väkivaltaisesti tai päihteilevästi käyttäytyvä läheinen. Yksiköissä avustetaan myös asiakkaiden muutoissa, jolloin vaarana voi olla mm. ergonomiaan liittyvät riskit. Lääkehoitoon liittyvät riskit ovat tarkemmin kuvattuna lääkehoitosuunnitelmassa.

Itsenäistymiskodit Aavan työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

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 tai palveluntilaaajalle. Käytössä on myös Roidu-palautekysely.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

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

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti -tilanteet dokumentoidaan ja 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 ja poliisille.

Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen, palveluntilaaajaan ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään. Tiiminjohtaja käy poikkeamat läpi viikottain. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti. Kaikki poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Itsenäistymiskodit Aavassa järjestetään työnhajausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Itsenäistymiskodit Aavassa määrittellään laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatahtumien varalle korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset Gurufield- tai domacare- poikkeamajärjestelmään.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja informoidaan siihen liittyviä tahoja.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan Itsenäistymiskodit Aavassa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdiana 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, tiiminjohtaja, 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 elämäntilanteen arvioijaksi.

5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

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 yhteenvedot mm. 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 tiiminjohtajan kautta.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

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

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

Itsenäistymiskodit Aavassa asuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Toiminta on ilmoituksenvaraista.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa, havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössään.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (Gurufield, DomaCare). Mikäli asiakastyönpoikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä

tiedottaa siitä 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 keskustelevaltilanteesta. 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 palveluntilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Tarvittaessa palveluntilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi.

Palveluntilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua tai hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina tiiminjohtaja 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 palveluntilaajaan.

Toimintamme tulee olla myös palveluntilaajalle läpinäkyvää ja eettistä. Palautetta toiminnastamme pyydetään asiakassuunnitelmapalavereiden yhteydessä Roidu-asiakaspalauttejärjestelmän kautta.

5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa selvitetään työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Asiakas voi kertoa työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, hän voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Henna Pekkala

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 24h

Sosiaaliasiamies

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

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Eija Hiekka, p. 044 265 1080, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, (puhelinaika ma-to 9-11), muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Käyntiosoite on Jyväskylän Tourulassa: Matarankatu 6 (B-ovi 3.krs.) tai tarvittaessa muu paikka sopimuskunnassa.

Postiosoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaaliasiamies, Matarankatu 6, 40100 JYVÄSKYLÄ.

sähköposti: sosiaaliasiamies@koske.fi

tietoturvallinen sähköposti: <https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@koske.fi>

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto p. 0295 016 000
kirjaamo.lansi@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä heidän kotisivuiltaan löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta. Ylimmät laillisuusvalvojat voivat tehdä viranomaiselle esityksen havaitun virheen oikaisemiseksi tai suosituksen epäkohdan korjaamiseksi ja hyvittämiseksi, antaa virkamiehelle huomautuksen tai nostaa virkasyytteen.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.
Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 09 5110 1200

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

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. Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen palvelusuunnitelma, mitä toteutamme asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaalle pyritään saamaan palvelua hänen omalla kielellään ja tarvittaessa käytetään tulkkia.

6.2 Ravitsemus

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

6.3 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 siivoussuunnitelma mukaan. Rappukäytävien siivouksen hoitaa erillinen toimija.

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

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet löytyvät lääkehoitosuunnitelmasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidosta vastaa Aavan lääkevastaava (sanna.lahti@humana.fi).

6.6 Monialainen yhteistyö

Aavan asiakkailta 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 ohjaaja on asiakkaan tukena kaikessa missä hän tarvitsee ja ottaa vastaan apua.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Itsenäistymiskodit Aavassa yleiset rappukäytävät siivotaan viikoittain 360- huoltoyhtiön toimesta. 360 Palvelut vastaa 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 siitä tarvittaessa eteenpäin vastuussa oleville tahoille. Omavalvontasuunnitelmaa ei ole käyty läpi alihankintana ostettujen palveluiden palveluntuottajien kanssa.

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, minkä 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 ja kaltoinkohteluun puuttuminen ja siitä tiedottaminen on jokaisen vastuulla, jos sellaista havaitsee.

7.2 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, lähiesimiehen ammattitutkinto

Ohjaaja, psyk. sairaanhoitaja (amk)
Ohjaaja, toimintaterapeutti
Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)
Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)
Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)
Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Lisäksi tuntityöntekijänä tarvittaessa:

Ohjaaja, lähihoitaja (vammaistyö)
Ohjaaja, sosionomi (mtt)

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

7.4 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.

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 ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Yhtiö

tiedottaa MyHumana -intrassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

7.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä 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 ja tehdään selvitys sekä suunnitelma korjaavista tai ehkäisevistä toimenpiteistä, mikä toimitetaan asianosaisille. Korjaavat toimenpiteet on kuvattuna luvussa 4 Riskien hallinta.

7.6 Toimitilat

Itsenäistymiskodit Aavassa jokaisella nuorella on Kärpänkuja 7:ssä oma asunto: 28m² yksiö tai 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 ja kuntosali.

Vuokratilat: 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 saavat siihen tarvittaessa apua ja ohjeistusta ohjaajilta. Ohjaajat siivoavat yhteiset tilat. Rappukäytävien ja yhteisen saunan/pesuhuoneen/pukuhuoneen siivoamisesta on tehty sopimus ulkopuolisen toimijan kanssa. Jäteasiat (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, lemmikkieläimet on sallittu. Aava on päihteen ja väkivallaton yksikkö.

7.7 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 salasanan avulla, mikä on yksikön henkilökunnan tiedossa.

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Itsenäistymiskodit Aavassa on laiteluettelo käytettävissä olevista terveydenhuollon välineistä (kuume- ja verenpainemittari, alkometri sekä ensiapuvälineet). Luetteloon on merkitty laitteen hankintapäivä, tunnistetiedot, huoltotiedot, kalibrointipäivä sekä seuraavan kalibroinnin ajankohta. Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Itsenäistymiskodit Aavassa lääkevastaava sanna.lahti@humana.fi.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Kaikki työntekijät käyvät työsuhteen alussa pakollisen GDPR- koulutuksen Humana Akatemian kautta. Yksikössä on käytössä tietoturva-astia. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn, tietosuoja-, tietoturva-, ja IT- tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohje asiakastietojen luovuttamisesta, „Nämä 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.

Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä voi olla yhteydessä sähköpostitse osoitteeseen: tietosuojatiimi@humana.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytysvaiheessa työntekijä osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja lisäksi tiiminjohtaja perehdyttää hänet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on mahdollista toteuttaa puhelimella, tabletilla tai tietokoneella ja työntekijä perehdytetään tarvittavien laitteiden käyttöön. Kirjaamisessa korostetaan osallistavaa ja tavoitteiden mukaista kirjaamista. Jos kirjaamista ei tehdä heti, työntekijä varmistaa tiedonkulun muuta kautta. Tiiminjohtaja tarkistaa kirjaukset viikoittain. Asiakastietoja luovutetaan vain asiakkaan omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä tietojen luovuttamisesta.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 15.9.2023

Allekirjoitus: Henna Pekkala