

Itsenäistymiskodit Aurin omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija
Marissa Pudas

Pvm
25.9.2023

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.....	10
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	Terveysten- 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	Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	19
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	19
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	19
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	20

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Jyväskylä

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy / Itsenäistymiskodit Auri

Katuosoite: Kärpänkuja 7

Postinumero: 40400 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta: Jyväskylä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lastensuojelun jälkihuollon nuorille ja aikuissosiaalityön asiakkaille sekä nuorille mielenterveyskuntoutujille. Asiakaspäämäärä: 18

Esihenkilö: Marissa Pudas

Puhelin: 040 5595049

Sähköposti: marissa.pudas@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

22.06.2023 LSSAVI/10866/2023

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa toiminnanjohtaja (Jani Nyysönen, p. 044 7143981, sähköposti: jani.nyysönen@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 palavereissa. 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 pyydettyinä).

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

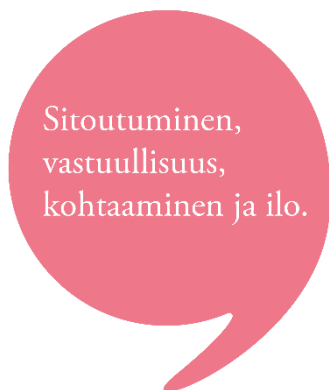
Itsenäistymiskodit Auri tarjoaa kuntouttavaa asumisen tukea nuorille ja nuorille aikuisille itsenäisessä elämässä selviytymiseen. Asiakkaina voi olla lastensuojelun jälkihuollon ja aikuissosiaalityön nuoria sekä nuoria mielenterveyskuntoutujia. Itsenäistymiskodit Aurin tavoitteena on tarjota riittävää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

Itsenäistymiskodit Auri tarjoaa arjen tukea (mm. kodinhoito, hygienia, vuorokausirytmii, opiskelut, lääkehoito, säännöllinen ja terveellinen ravitsemus) sekä tukea psyykkiseen vointiin ja asioiden hoitoon. Työskentelymenetelminä ovat mm. säännölliset keskustelut, ohjaus ja tuki, osallistava

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

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

Riskienhallinnan työnjako

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

Tiimijohtajan 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.

Riskien tunnistaminen

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

Itsenäistymiskodit Aurin 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 Auri tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Aikuisasiakkaat koostuvat mielenterveyskuntoutujista sekä aikuisosiaalityön ja jälkihuollon asiakkaista. Työ tapahtuu Aurissa toimintayksikön tukiasunnoissa, yhteisissä tiloissa ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Aurin liikkuvassa työssä työskennellään myös 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. Riskikartoituksen perusteella tehdään suunnitelma toimenpiteistä ja aikataulusta. Aurin tiiminjohtaja vastaa toiminnanjohtajan kanssa siitä, että tarvittavat toimenpiteet toteutetaan kohtuullisessa ajassa.

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.

Kaikilla Itsenäistymiskodit Aurin 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 Aurin 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 sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan Itsenäistymiskodit Aurissa jatkuvasti työntekijöiden ja esimiesten toimesta. Työsuojeluvaltuutetut ovat tarvittaessa tukena. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia asioita esille. Toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai heidän lähiverkostojensa tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset arvioinnit dokumentoidaan sekä toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan sekä käydään heti läpi työntekijän ja tiiminjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille sekä poliisille.

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

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään. Tiiminjohtaja käy poikkeamat läpi viikoittain. Lisäksi tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti. Kaikki poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Itsenäistymiskodit Aurissa järjestetään työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Itsenäistymiskodit Aurissa määrittellään laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien 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 Gurufiel- 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 Aurissa yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Huomion kohteena voivat olla esim. toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus.

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

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

5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen, yhteenvetojen 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 Aurissa on kuukausittain säännölliset tiimipalaverit, joissa tiimijohtaja varmistaa työntekijöiden kanssa asiakastyön tavoitteellisuutta. Kaikki yhteenvedot kulkevat tiimijohtajan 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 ovat suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Itsenäistymiskodit Aurissa asuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Toiminta on ilmoituksenvaraista.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta tiiminjohtajan kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan palvelun tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Tarvittaessa ollaan palvelun tilaajan kanssa puhelimitse yhteydessä välittömästi.

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

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

5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Itsenäistymiskodit Aurin asiakkaat ja omaiset voivat osallistua palvelun laadun kehittämiseen antamalla suoraa palautetta työntekijöille, tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle 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 sekä kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palautteet käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa ja tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita. Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista tiedotetaan Aurin 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 saamaansa 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 takia on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Marissa Pudas

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 24 h

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 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 sekä 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. 029 5016000
kirjaamo.lansi@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle 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 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. 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 Aurissa 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 itse omalla asunnollaan. Tähän on mahdollista saada tarvittaessa ohjaajan tukea. Ohjaajat seuraavat asiakkaiden vointia ja ohjaavat jokaista asiakasta yksilöllisesti terveellisen ja ravitsevan ruoan suhteen.

6.3 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 siivoussuunnitelman mukaan. Rappukäytävien siivouksen hoitaa erillinen toimija.

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

6.4 Terveyden- 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 Aurin lääkevastaava (Mari Isokääntä, mari.isokaanta@humana.fi)

6.6 Monialainen yhteistyö

Aurin asiakkailta on paljon kontakteja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piirissä. Yhteistyö ja tiedonkulku Itsenäistymiskodit Aurin ja muiden palveluntuottajien 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.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Itsenäistymiskodit Aurissa yleiset rappukäytävät siivotaan viikoittain huoltoyhtiön toimesta (360Palvelut). 360Palvelut vastaavat tarvittavista huoltotoimenpiteistä ja tarvittaessa oven avauksesta, kun henkilökunta ei ole paikalla. Vartiointipalvelusta huolehtii Securitas Oy. Henkilökunta, asukkaat ja tiiminjohtaja seuraavat palveluiden laatua niitä käyttäessään ja raportoivat niistä tarvittaessa eteenpäin vastuussa oleville tahoille. Omavalvontasuunnitelmaa ei ole käyty läpi alihankintana ostettujen palveluiden palveluntuottajien kanssa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Itsenäistymiskodit Aurissa on nähtävillä palo- ja pelastussuunnitelma, mikä päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti ja alkusammutusharjoituksia henkilökunnalle pidetään säännöllisesti. Yhteistyötä tehdään myös Securitas Oy:n kanssa, jonka kautta toimii kameravalvonta pihapiirissä ja heiltä käy vartiointipalvelu yöaikaan tarkistamassa alueen. Pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä aina tarvittaessa liittyen asiakkaiden voimien huonontumiseen, yleensä itsetuhoiseen tai uhkaavaan käytökseen liittyen. Terveystuon ja muiden ulkopuolisten tahojen kanssa tehtävässä yhteistyössä on huomioitava asiakkaan lupa tietojen luovuttamiseen. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus palo- tai muista onnettomuusriskeihin liittyvistä asioista pelastusviranomaisille.

Kaltoinkohteluun puututaan aina sellaista havaittaessa. Asiakkaat ja henkilökunta voivat tuoda havaintoja ja kokemuksia ilmi tiiminjohtajalle, joka puuttuu asiaan keskustelemalla asiasta siihen liittyvien henkilöiden kanssa. Tarvittaessa otetaan mukaan myös ulkopuolisia tahoja. Päivittäisessä työskentelyssä korostuu kaikissa kohtaamisissa toisen kunnioitus. Kaltoinkohteluun puuttuminen ja siitä tiedottaminen on jokaisen vastuulla, jos sellaista havaitsee.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

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

Toiminnanjohtaja, sosionomi (amk) + mtt syventävät opinnot

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

Ohjaaja, psykiatrinen sairaanhoitaja (amk)

Ohjaaja, sairaanhoitaja (amk)

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

Ohjaaja, lähihoitaja, mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto

Ohjaaja, lähihoitaja (mtt)

Ohjaaja, psyk. sairaanhoitaja (amk), neuropsykiatrinen valmentaja

Lisäksi kuukausi / tuntityöntekijänä tarvittaessa:

Ohjaaja, kuntoutuksen ohjaaja

Ohjaaja, lähihoitaja

Ohjaaja, lähihoitaja

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

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

7.4 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 osaluokkiin 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 sekä aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään ja ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Yhtiö tiedottaa myHumana -intrassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

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

Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen 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. Käsittelyn jälkeen tehdään selvitys sekä suunnitelma korjaavista tai ehkäisevistä toimenpiteistä, mikä toimitetaan asianosaisille. Korjaavat toimenpiteet ovat kuvattuna luvussa 4 Riskien hallinta.

7.6 Toimitilat

Itsenäistymiskodit Aurissa jokaisella nuorella on Kärpänkuja 7:ssä oma asunto; 28m² yksiö, 37m² tai 56m² kaksio. Jokaisessa asunnossa on oma wc/kylpyhuone (+ paikka pesukoneelle) sekä keittiö. Nuori saa itse sisustaa asuntonsa. Itsenäistymiskodit Aurissa on yhteinen keittiö/ruokailutila, olohuone ja neuvotteluhuone. Kellarikerroksesta löytyy asukkaille oma

hakkivarasto, pyykinpesuhuone sekä yhteinen sauna, josta voi varata saunavuoron. Lisäksi sieltä löytyy nuorten käyttöön musiikkitala sekä kuntosali.

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

Itsenäistymiskodit Aurin yhteinen olohuone ja ruokailutila luovat mahdollisuuden yhteisöllisyyteen. Yhteinen tekeminen (Aurin ryhmätoiminnot) antaa myös mahdollisuuden yhteisöllisyyteen. Omat asunnot antavat nuorille yksityisyyttä. Nuoret siivoavat asuntonsa itse; he saavat siihen tarvittaessa apua ja ohjeistusta ohjaajilta. Ohjaajat siivoavat yhteiset tilat. Rappukäytävien ja yhteisen saunan/pesuhuoneen/pukuhuoneen siivoamisesta on tehty sopimus ulkopuolisen toimijan kanssa.

Jäteastiat (sekajäte, biojäte, lasi- ja metallijäte, paperi, kartonki ja muovi) ovat pihapiirissä jätekatoksessa nuorten käytössä.

Kaikille asukkaille annetaan Itsenäistymiskodit 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 sallittu.

7.7 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 salasanan avulla.

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Itsenäistymiskodit Aurissa on laiteluettelo käytettävissä olevista terveydenhuollon välineistä (kuume- ja verenpainemittari, alkometri 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

Asiakastietojen käsittely

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

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

Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä voi olla sähköpostitse yhteydessä 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. 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

Kts. liite

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Jyväskylä 5.10.2023

Allekirjoitus: Marissa Pudas