

Humanan

Kallio Oy

Oskelakoti

Omavalvontasuunnitelma

2023

**Dokumentin laatija**

Nimi Leila Lintunen

**Pvm**

4.5.2023

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
4	Riskienhallinta .....	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	9
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta .....	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
5.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	11
5.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	11
5.6	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	12
5.7	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	12
5.8	Asiakkaan oikeusturva .....	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	15
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	15
6.2	Ravitsemus .....	15
6.3	Hygieniakäytännöt .....	15
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito .....	16
6.5	Lääkehoito.....	16
6.6	Monialainen yhteistyö .....	16
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut.....	16
7	Asiakasturvallisuus .....	17
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	17
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	17
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	17
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	18
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48).....	18
7.6	Toimitilat.....	18
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	19
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	19
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	21
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	22
11	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	23

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio Oy

Y-tunnus: 1786707-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Helsinki

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humanan Kallio Oy Oskelakoti

Katuosoite: Ormuskuja 3

Postinumero:00700

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta: Helsinki

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelu on tuettua, määräaikaista ja tavoitteellista asumista asunnottomille päihde- ja/tai peliriippuvuudesta toipuville täysi-ikäisille asiakkaille. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisyksikön tiloissa järjestettävää elämän- ja arjenhallintaa sekä osallisuutta tukevaa palvelua ja asiakkaan asumista yhteisöhoitomalliin perustuvassa yksikössä. 12 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö: Taru Puurtinen

Puhelin: 050-4653399

Sähköposti: taru.puurtinen@humana.fi

### Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuettu asuminen. Ei alihankintana ostettuja palveluja. Mikäli palvelun tuottamiseen käytetään ostopalveluita, palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja Humana Oy, vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan tällöin omavalvontasuunnitelma ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:-

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt**

Leila Lintunen, yhteisöohjaaja, Humanan Kallio Oy Oskelakoti  
Petri Engblom, yhteisöohjaaja, Humanan Kallio Oy, Oskelakoti  
Taru Puurtinen, Yksikön johtaja, Humanan Kallio Oy  
Oskelakodin asiakkaat

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Molemmat yhteisöohjaajat, Oskelakoti  
Esihenkilö/asumispalveluiden johtaja, Human Kallio Oy  
Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä ja sitä päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, vähintään joka vuosi. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Julkaistaan omalla Humanan Kallio Oy asumispalveluiden internet sivustolla.  
Omavalvontasuunnitelma on kansiossa yksikön alakerran olohuoneen kaapissa ja nähtävissä henkilöstölle, asiakkaille, heidän läheisilleen, opiskelijoille ja omavalvonnasta kiinnostuneille vieraille yhteistyökumppaneille.

## **3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Oskelakodin asumisyhteisö on tarkoitettu laitoshoidon päättäneille asunnottomille päihde- ja/tai peliriippuvuudesta toipuville täysi-ikäisille asiakkaille. Asumisyhteisöön tullaan henkilökohtaisen haastattelun ja asukasvalinnan kautta yhteistyössä lähettävän tahon kanssa. Asumisen alussa tehdään kuntoutussuunnitelma. Asuminen on tavoitteellista; asiakkaita tuetaan kokonaisvaltaiseen elämäntavan muutokseen, ei ainoastaan päihdeettömyyteen. Asumisyhteisössä käytetään yhteisöhoidollisia menetelmiä ja vahvaa vertaistukea asiakkaan psykososiaalisessa kuntoutumisessa, raittiin elämäntavan ja arjenhallinnan opettelussa ja vastuunottamisessa itsestä ja muista. Asumisen tavoitteena on luopua vanhoista toiminta- ja ajatusmalleista, sekä löytää tilalle uusia selviytymiskeinoja, joiden avulla elämäntavan muutos, mielekäs arki, itsenäinen asuminen ja yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä toimiminen on mahdollista.

Vaikuttavana tekijänä on palautteenantokulttuuri; yhteisön asukkailta ja henkilökunnalta asiakas saa suoraa palautetta toiminnastaan. Hän myös opettelee antamaan palautetta muille asiakkaille. Palautteessa on aina välittävä lähtökohta. Uskomme, että jokaisella on mahdollisuus muutokseen. Asiakasta kannustetaan rakentamaan toipuvaa tukiverkostoa ja kuntoutumisen edetessä mietitään yhdessä sisältöä arkeen esim. vapaaehtoistyötä, kuntouttavaa työtoimintaa tai opiskelua. Henkilökunta on osa yhteisöä vastaten rakenteiden pysymisestä ja arjen toimivuudesta. Keskimäärin vuoden yhteisöasumisen jälkeen asiakkaat ovat valmiita siirtymään itsenäiseen asumiseen.

Arjen rakenteesta yhteisössä; asiakkaat kokoontuvat yhdessä henkilökunnan kanssa arkaamuisin aamukokoukseen ja kerran viikossa yhteisökokoukseen. Lisäksi kaksi kertaa viikossa on hoidollinen tai toiminnallinen pienryhmä vaihtuvin aihein (riippuvuussairaus, tunne-elämän taidot, itsetuntemus, sosiaalinen vuorovaikutus ym.).

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Humanan Kallio Oy on osa Humana Suomi Oy:n omistamaa yritystä. Humanan Kallio Oy toimii Humana Oy:n arvojen ja yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti. Humana Oy:n perusarvoja ovat 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**

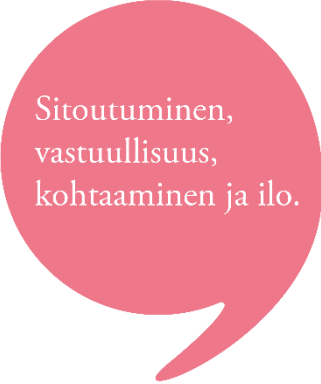
Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksikön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun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

yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuihin 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 ydinosasta: 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.

## **Yksikön toimintaa ohjaavat arvot**



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

Asiakkaat sitoutuvat jo asumissopimuksessa noudattamaan yhteisön sääntöjä ja arvoja. Yhteisö on jokaisen asiakkaan koti, josta opetellaan pitämään huolta asumisen aikana sisältäen siisteyden ja turvallisuuden. Vertaistukeen ja yhteisöön menetelmänä pohjautuva asuminen sisältää paljon vuorovaikutusta ja kohtaamista. Ihminen tulee näkyväksi muille. Yhteisössä jaetaan iloa ja suruja ja pyritään löytämään mielekästä sisältöä päihitteettömään elämään ja koetaan mm. yhteenkuuluvuuden, yhdessä tekemisen ja onnistumisen iloa. Yhteisön arvot mm. avoimuus, rehellisyys ja luottamus näkyvät mm.

sanoittamisen ja toiminnan tasossa. Puhutaan tunteista ja otetaan vastuu omista teoista ja mahdollisista virheistä. Asiakas jakaa elämäntarinan muodossa oma historiansa hänen voimavaransa huomioiden. Huomioidaan kanssaihmiset ja opetellaan luottamaan ja tukeutumaan turvallisiksi koettuihin ihmisiin. Henkilökunta jakaa samat arvot ja toimii niin, että on esimerkkinä arvojen toteutumisessa.

## 4 Riskienhallinta

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai mielekkään tekemisen puute, toiset asiakkaat, henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Onnistuneen 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. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Humanan Kallio Oy:ssä toteutetaan säännöllisesti kaikissa yksiköissä Työturvallisuuslain 10§:n edellyttämä työpaikan riskien ja vaaratekijöiden kartoitus. Se toteutetaan aina myös ennen työterveyshuollon ns. työpaikkaselvityskäyntejä ja kun olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Kartoitus ja yhteenveto tehdään sähköisen lomakkeen avulla. Tulokset käsitellään yksikön työntekijöiden ja kanssa ja sen pohjalta laaditaan

yksikkökohtainen työsuojelun toimenpideohjelma, jossa on aikataulu ja vastuutahot määritelty

### **Riskien tunnistaminen**

Riskit voivat aiheutua esim. fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai mielekkään tekemisen puute, toiset asiakkaat, henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa riskit, tai asiakkaan havaitsemat riskit, poikkeamat laadussa ja epäkohdat omalle lähiesihenkilölleen viipymättä. Hän varmistaa, että ilmoitukset tapahtumista tehdään asianmukaisesti. Matalan kynnyksen toiminnalla on voinut konsultoida toisen yksikön henkilöstöä akuutissa tilanteessa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi**

Yhteisöohjaat tiedottavat esihenkilöä ja tekevät ilmoitukset poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Pikaista korjausta vaativiin poikkeamiin ryhdytään välittömästi. Työryhmässä (esihenkilö ja yksikön yhteisöohjaajat) sovitaan työnjako. Riskiluokituksen perusteella (Gurufield) kootaan tutkintatiimi, mahdollisesti myös ohjausryhmä, jossa mukana esim. alue- ja palvelujohto, asiantuntijat, jory. Raportti lähtee tarvittaessa esim. työsuojelupäällikölle tai tietosuojavaltuutetulle, jotka osallistuvat tarpeen mukaan asian käsittelyyn toimenpideratkaisuin. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvonta-suunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Lisäksi yhteisön vastuuryhmässä on vuorollaan kaksi yhteisössä pidempään asunutta asiakasta. He ovat henkilökunnan poissa ollessa päävastuussa soittamaan henkilökunnan päivystävälle/varalla olevalle työntekijälle, jos yhteisössä ilmenee jotain akuuttia huolta, kuten epäily päihteidenkäytöstä tai väkivaltilanne. Työntekijä tulee tällöin paikalle yksikköön, selvittää tilanteen (mahdollisesti poistaa asiakkaan yhteisöstä) ja ohjaa asiakkaille talokokouksen, "kriisikokouksen". Kiinteistöön liittyvistä riskeistä ilmoitetaan vikailmoituksella Heka Oy:lle (Helsingin kaupungin asunnot Oy), joka vastaa kiinteistön huollosta ja isännöinnistä.

Syksyllä 2022 käyttöön otettiin palaute- ja poikkeamajärjestelmä Gurufield aiemmin toimineen Haipron tilalle. Järjestelmän kautta raportoidaan kaikki asiakkaisiin, henkilöstöön ja organisaation toimintaan ja omaisuuteenkin liittyvät havainnot,



poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Asiakkaat, asumisyhteisön asukkaat antavat myös suullista palautetta suoraan henkilökunnalle ja toimenpiteisiin ryhdytään pikaisesti, jos kyseessä on esim. asumisyhteisön tai sen henkilön turvallisuus.

Palautteita ja poikkeamia käydään läpi säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa työryhmän kanssa, mutta myös reaaliaikaisesti esimerkiksi yksikön viikkopalavereiden yhteydessä. Palautteet ja toiminnasta tehdyt poikkeamat käsitellään pohtien mitä erilaisia vaikuttavia tekijöitä palautteiden/poikkeamien taustalla on, analysoiden ja pohtien juurisyitä, pyrkien estämään toistuminen tulevaisuudessa ja tehden johtopäätöksiä asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta, huomioiden myös vahvuudet. Palautteiden ja poikkeamien läpikäynnistä, sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpide- ja kehittämis ehdotuksista ylläpidetään muistiota, jota päivitetään sitä mukaa, kun kehittämisasioita saadaan viedyksi eteenpäin.

## **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Viikkokokouksissa käsitellään asiat ja niistä laaditaan pöytäkirja. Näin kokouksesta poissaolevalla on tieto saatavilla. Myös esihenkilö vie palautteita johdon tasolle. Toimenpiteenä on muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset myös omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Sovituista toimenpiteistä informoidaan henkilöstöä työryhmän kokouksissa, johtoryhmien muistiossa, intranetissä sekä tarvittaessa erillisissä tiedotustilaisuuksissa. Asiakkaita tiedotetaan vähintäänkin asumisyhteisön yhteisökokouksen yhteydessä perjantaisin ja seuraavassa yhteisökokouksessa tarkastellaan mahdollisen muutoksen toimivuutta. Myös arki-aamuisin aamukokouksessa tiedotetaan asiakkaita akuuteimmista asioista. Yhteistyötahoja informoidaan merkittävimmistä toimenpiteistä säännöllisissä tapaamisissa ja kunnan/lähettävän tahon työntekijälle tiedotetaan pikaisesti esim. asiakkaan uloskirjauksesta ja siihen johtaneesta syystä.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelutarpeen arviointi**

Asiakas tulee yksikköön kotikuntansa tekemän kuntoutussuunnitelman mukaisesti (päihdepalvelut/A-klinikat). Ensikontakti on yleensä päihdepalveluiden,

kuntoutuslaitoksen henkilöstön soitto, joskus ilman asiakasta, joskus asiakkaan kanssa, jossa kartoitetaan asiakkaan tuen tarve ja asumisyksikön vastaavuus tuen tarpeeseen. Seuraavaksi sovitaan haastattelu/tutustuminen yksikköön, jossa asiakas kertoo itsestään ja saa yksikköä koskevaa tietoa ja hän näkee paikan. Haastattelun jälkeen sovitaan yleensä kahden yön harjoittelu, jossa asiakas tutustuu käytännössä yhteisön toimintaan ja muihin asukkaisiin. Vasta tämän jälkeen tehdään lopullinen päätös asumisesta. Kotikunta tekee maksusitoumuksen.

## **5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta**

Viimeistään harjoittelussa asiakkaalle annetaan tiedoksi kirjallisena asumis- ja kuntoutussopimus, johon asiakas sitoutuu muuttaessaan yhteisöön. Kuntoutussuunnitelman asiakas täyttää asumisen alussa, se käydään läpi ja sitä täydennetään yhdessä henkilökunnan kanssa asumisen ensimmäisen kuukauden aikana. Asumisen aikana kuntoutussuunnitelma palautetaan mieleen henkilökunnan kanssa läpikäyden ja arvioidaan sen toteutumista ja mahdollisesti täydennetään sitä. Asumisen loppupuolella asiakas täyttää päihteettömän elämän suunnitelman ja purkaa sen yhteisölle saaden palautetta.

## **5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaiden asuminen Oskelakodin yksikössä perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakas on osallinen kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa. Hän voi kertoa yksikön yhteisillä foorumeilla suunnitelmistaan tai toiveistaan muille asukkaille ja henkilökunnalle tai yksilötapaamisilla henkilökunnalle ja saa samalla palautetta tukeeko suunnitelma hänen kuntoutumistaan. Tarvittaessa voi etukäteen sopimalla ja harjoitteluhakemuksin joustaa yksilöllisesti esim. poissaolokäytännöistä. Yhteisasumiseen kuuluvista säännöistä, käytännöistä ja sopimuksista voi aina keskustella viikoittaisessa yhteisökokouksessa,

jossa päätökset muutoksista tehdään. Yksilöajoilla henkilökunnan kanssa asiakas voi käsitellä henkilökohtaisia asioita, joita ei ole valmis jakamaan muiden asiakkaiden kanssa. Henkilökunta on salassapitovelvollinen.

#### **5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Viimeistään harjoittelussa asiakkaalle annetaan tiedoksi asumis- ja kuntoutussopimus, joka asumisen alussa käydään vielä läpi ja varmistetaan, että asiakas on sen ymmärtänyt (erityisesti mikä johtaa uloskirjaamiseen yksiköstä ja asumisen loppumiseen). Allekirjoituksellaan asiakas sitoutuu asumissopimuksessa yksikön sääntöihin ja käytäntöihin, kuten osallistumaan yksikön sisältöihin aikataulujen ja vastuualueiden hoitamisen suhteen ja noudattamaan kotiintuloaikoja. Mikäli asiakas toimii vastoin sopimusta, hän saa toiminnastaan palautetta, mahdollisesti myös kirjallisen tehtävän, jotta hän voi tarkemmin miettiä toimintaansa ja korjata sitä. Hän purkaa tehtävän yhteisölle ja saa palautetta. Vakavista rikkomuksista kuten päihteiden käyttö tai väkivalta, seuraa uloskirjaus eli asuminen loppuu välittömästi.

#### **5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Yksikön yhteisöohjaat toimivat ajoittain osana yhteisöä ja ovat hyvin lähellä asiakasta jakaen eettiset arvot kuten ihmisarvon kunnioittamisen, tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden asiakkaan taustasta tai lähtökohdista riippumatta. Asiakkaan rajaamistilanne hoidetaan asiakasta kunnioittaen. Asiakas voi reklamoida yksikön esimiehelle mahdollisesta saamastaan epäasiallisesta kohtelusta. Asiakasta kuullaan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Ohjeet asiakkaiden kokeman epäasiallisen kohtelun varalle löytyvät kohdasta asiakkaan oikeusturva. Humanan Kallio oy:n asumisessa kaikkia asiakkaita ja henkilökuntaa kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Työote on ennaltaehkäisevä; esihenkilö huolehtii, että sekä perehdytyksessä että säännöllisissä työyhteisöpalavereissa keskustellaan epäasiallisen kohtelun ilmenemistavoista ja siihen puuttumisesta.

Jos ilmenee, että työntekijä kohtelee asiakasta epäasiallisesti, tulee siitä ilmoittaa viipymättä yksikön esihenkilölle. Henkilökunnalla on oikeus ja velvollisuus puuttua havaitsemaansa tilanteeseen välittömästi.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa läheisten/omaisten kanssa heti tai mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Lisäksi tapahtunut käydään tarvittaessa läpi myös työyhteisöpalaverissa. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta voi seurata henkilökunnalle työnjohdollisia seuraamuksia.

Jos havaitaan, että asiakas/omainen/vieraileva henkilö käyttäytyy epäasiallisesti toista henkilöä kohtaan, henkilökunta puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Tapahtunut käydään läpi yhdessä keskustellen tapahtuneen jälkeen ja sovitaan mahdollista jatkotoimenpiteistä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

## **5.6 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakas voi halutessaan pyytää läheisensä osaksi kuntoutumistaan (tämä on aina asiakaslähtöistä), jolloin läheiset voivat olla osallisena myös yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisessä tutustuttuaan ensin yksikköön.

## **5.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakkaat täyttävät asiakastyytyväisyyskyselyn (Roidu 2 krt/vuodessa) säännöllisesti ja niitä käsitellään työryhmän kokouksissa. Asiakkaat antavat koko ajan yhteisön arjessa palautteita, jotka koskevat koko yhteisöä ja asumiskiinteistöä. Akuutteihin turvallisuuteen liittyviin asioihin puututaan heti, muuten asioita käsitellään yhdessä asiakkaiden kanssa viikoittaisessa yhteisökokouksessa ja yhdessä päätetään yhteisöä

koskevista muutoksista. Kirjalliset reklamaatiot/muistutukset yksikön toiminnasta osoitetaan asumispalveluiden johtajalle/esihenkilölle, joka vie ne tarvittaessa johtoryhmään, jossa ne otetaan käsittelyyn ja kirjataan pöytäkirjaan, jonka jälkeen ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin.

## **5.8 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikönjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikönjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, 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 johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

**Muistutuksen vastaanottaja:** Yksikön johtaja Taru Puurtinen

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: muistutukset käsitellään toiminnasta vastaavan esihenkilön johdolla mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saamisesta.

### **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:** Toinen Linja 4 A, 00530 Helsinki, PL 6060, 00099 Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet: Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska email: [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.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: Kirjaamo, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, [kirjaamo.etela@avi.fi](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi)  
Asiakaspalvelun puhelinnumero 029 501 6780  
<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

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

### **Kuluttajaneuvonta:**

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

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

## **6 Palvelun sisällön omavalvonta**

### **6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Asumisaikana asiakkaan kanssa kartoitetaan talous-, oikeus-, harrastus-, työ- ja opiskeluasiat. Lisäksi selvitetään muutostarpeet ihmissuhteissa, sekä aloitetaan näiden muutostarpeiden toteuttaminen. Asiakas rakentaa aktiivisesti itselleen riittävän toipumista, kuntoutumista tukevan verkoston. Myös kuukausittaisen toimeentulon riittävyttä, rahankäyttöä harjoitellaan. Asumisen loppuaikana asiakas ohjataan esim. Harjulan jälkikuntoutuksen asiakkaaksi, mistä hän saa tukea sosiaalipuolen asioihin itsenäiseen asumiseen muuttamisen jälkeen.

### **6.2 Ravitsemus**

Ravitsemukseen liittyvistä asioista asiakas huolehtii pääosin itse, mutta hän saa palautetta ja ohjausta yhteisöltä (muut asukkaat) ja henkilökunnalta aterioiden terveellisyyteen ja säännöllisyyteen liittyvissä asioissa. Yhteisiä aterioita ovat joka perjantain yhteisöaamiainen (vastuuryhmä eli kaksi yhteisön asukasta suunnittelee ja valmistaa aamiaisen tai delegoi vastuuta muille asukkaille) ja kuukausisiivoukseen (kerran kk) liittyvä ateria, jonka yhteisö suunnittelee ja valmistaa yhdessä. Erikoisruokavaliot huomioidaan yhteisruokailuissa.

### **6.3 Hygieniäkäytännöt**

Asiakas huolehtii itse oman huoneensa siisteydestä ja omasta hygieniastaan ja saa tarvittaessa palautetta ja tukea yhteisöltä. Asumisyksikön yhteiset tilat siivotaan asukkaiden toimesta siivouspäivänä eli vähintään kerran viikossa, keittiö päivittäin. Siivouksen vastuualueet vaihtuvat kahden viikon välein, jolloin jokainen opettelee hoitamaan esim. keittiön tai saniteettitilojen puhtautta/hygieniaa. Pehdytyskansiosta löytyy siivousohjeet ja pidempään asuneet asukkaat auttavat ja perehdyttävät. Siivouksen lopputuloksesta vastuuryhmä raportoi henkilökunnalle ja asioita otetaan esille viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Covid19-pandemian aikana noudatettiin erityistä tarkkuutta hygieniatason ja suojarusteiden käytön suhteen THL:n, HUS:n, AVI:n ja Helsingin antamin ohjeistuksin ja Humana Oy:n kokoamin ohjein. Aineisto on edelleen tarvittaessa käytettävissä. Elokuusta 2022 alkaen noudatetaan toimialakohtaisia, esihenkilöiden kautta tulevia ohjeistuksia, joiden esihenkilöt huolehtivat olevan linjassa

THL:n ja aluehallintoviranomaisten ohjeiden kanssa. Henkilökunta ohjaa ja opastaa asiakkaita toimimaan ohjeistuksien mukaisesti.

#### **6.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

Asiakkaat kuuluvat pääosin perusterveydenhuollon piiriin. Terveystä huolehtiminen on tärkeä osa kuntoutumista, tuemme ja ohjaamme asiakkaita palveluiden piiriin, tarvittaessa saatamme. Lähin terveysasema on Malmin terveysasema, jonka asiakkaaksi myös Malmilla asuvat ulkopaikkakuntalaiset voivat mennä. Malmin sairaalassa, Talvelantie 6, toimii yhteispäivystys. Erikoissairaanhoidon päivystys on siellä avoinna ympäri vuorokauden.

#### **6.5 Lääkehoito**

Yksikössä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, joten henkilöstön puolesta ei lääkehoitoa toteuteta. Asiakkaiden lääkehoidosta vastaavat lähinnä päihdeklินิกoiden, psykiatrian poliklinikan tai korvaushoitoklinikan hoitohenkilöstö. Tuemme asiakasta hänen oman lääkehoitonsa onnistumisessa ohjaamalla tarvittaessa oman lääkärin vastaanotolle ja tuemme onnistuneeseen lääkehoitoon seuraamalla asiakkaan omatoimista lääkehoitoa.

#### **6.6 Monialainen yhteistyö**

Yksikön henkilökunta järjestää ja osallistuu asiakkaan verkostopalaveriin. Henkilökunta lähtee mukaan myös lääkitapaamisiin asiakkaan suostumuksella. Ohjaamme tarvittaessa hakemaan erityissairaanhoidon palveluita perusterveydenhuollon kautta. Monen asiakkaan kohdalla Kela-korvattavan psykoterapian tarve tulee selvitettäväksi.

#### **6.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

Humanan Kallio oy:llä ei ole alihankinnalla tuotettuja palveluita. Yksikkö on Helsingin kaupungin vuokrakiinteistö ja huollosta vastaa Heka Oy. Helsingin kaupungin Ormusmäentien 7 pelastussuunnitelma on kansiossa alakerran olohuoneen kaapissa ja sitä on käytetty työvälineenä yksikön pelastussuunnitelman laatimisessa.



## **7 Asiakasturvallisuus**

### **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja esihenkilö vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä suunnitelmaan. Esihenkilö huolehtii henkilökunnan ensiapu- ja pelastustaitojen ylläpitämisestä järjestämällä tarvittaessa ja säännöllisesti koulutusta.

Oskelakodissa päihteiden käyttö tai väkivalta tai sillä uhkaaminen johtaa asiakkaan välittömään uloskirjaukseen. Tarvittaessa soitetaan 112 ja pyydetään virka-apua. Myös asiakkaan tuottaessa itsetuhoisuutta, soitetaan 112. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Noudatetaan ilmoitusvelvollisuutta pelastusviranomaisille palo- ja muista onnettomuusriskeistä.

### **7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Yksikön henkilöstövahvuus on 2, yksiköstä vastaa kokoaikaisella tuntimäärällä sosiaalialan ammattilaiset (lähihoitaja). Sijaiset hankitaan yhtä viikkoa pidemmille lomajaksoille tai pidemmille sairauslomille. Akuuteissa tilanteissa "lainataan" työntekijä avuksi toisista yksiköistä tai esihenkilön avustamana.

### **7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytoinnissa noudatetaan Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät myHumasta. Rekrytointiprosessi etenee esihenkilön rekryilmoituksen laatimiseen yhteistyössä palveluvastaavan ja yhteisöohjaajien kanssa. Henkilöstön osallistuminen on tärkeää, koska usein haetaan työparia. Parityöskentely ja hyvät vuorovaikutustaidot, tiimi- ja alaistaidot korostuvat ja kyky itsensä johtamiseen. Haku laaditaan aina avoimeksi rekrytointisivustojen kautta. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan aina JulkiTerhikin kautta. Myös yhteistyö Valviran kanssa on suositeltua.

#### **7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uudella työntekijällä on 6kk koeaika, jolloin myös perehtyminen tapahtuu. Perehdytyslomakkeella tarkistetaan, että perehdytys on tehty jokaisella osa-alueella. Esihenkilö ja työpari/yhteisöohjaaja vastaavat perehdytyksestä, joka sisältää omavalvontasuunnitelman läpikäymisen. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja jokaisen työntekijän kohdalla laaditaan yhdessä kouluttautumissuunnitelma. Yksikön työnohjaus on kerran kuukaudessa. Kerran kuukaudessa tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa paloturvallisuuskävely ja poistumisharjoitus.

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

Sosiaalihoitolain (1301/2014) 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja esimerkiksi pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kohtelua.

Ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet on kuvattuna tarkemmin omavalvonnan kohdassa Riskien hallinta. Mikäli epäkohdan tai sen uhkan poistamiseksi ei tehdä toimenpiteitä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

#### **7.6 Toimitilat**

Asiakaspaikkoja on 12 ja asukkaiden käytössä on 10 yhden hengen huonetta ja yksi kahden hengen huone. Yksi pieni huone on asukasharjoitteluja varten. Kullakin asukkaalla on henkilökohtaisessa käytössään (vähintään) työpöytä, sänky, vaatekaappi, yöpöytä, tuoli ja jääkaappi. Huoneissa on antenniliittymät ja mahdollisuus oman television tai tietokoneen käyttöön. Huoneiden koko vaihtelee (9-20 neliötä) ja asukkaat saavat itse vaikuttaa siihen missä huoneessa toivovat asumista (pisimpään asunut saa valita ensin). Yhteisessä keittiössä on ruokakaappeja myös henkilökohtaisten ruokien säilyttämiseksi. Toimistuhuoneessa on asiakkaille tietokone. WC , kylpyhuoneet ja sauna ovat yhteiskäytössä. Talossa on seitsemän erillistä wc:tä ja kolme suihkutilaa. Keittiössä

on kaksi pakastinta. Yhteiskäytössä myös pienempi ja isompi olohuone, joissa tv molemmissa, ryhmätyötila ja varastoja. Talossa on yläpiha- ja alapiha ja kaksi ulkovarastoa. Kiinteistön vuokranantaja on Helsingin kaupunki, joka toteuttaa sisäilman mittaukset ja kosteushaittojen toteamiset (tehty mittavia korjauksia vuosina 2021-2022).

### **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Palovaroitinjärjestelmästä vastaa ja sitä huoltaa Esoy Oy p.0600-92443. Kerran kuukaudessa yhdessä asiakkaiden kanssa toteutetaan paloturvallisuuskävely ja tarkistetaan palovaroitinten toimivuus ja jauhesammutinten paikat ja hätäpoistumistiet. Asiakkaiden käytössä on toimistohuoneen puhelin. Lisäksi henkilökunnasta on yksi henkilö vuorollaan päivystämässä 24/7, jolloin asiakkaat tavoittavat hänet puhelimitse p.046-8506308 (numero on yhteisön ilmoitustaululla) ja yhteisöohjaaja/-valmentaja tulee tarvittaessa asumisyksikköön. Asukkailla on yhdessä henkilökunnan kanssa yhteinen whatsapp-ryhmä, jossa ilmoitetaan mm. akuuteista asioista.

### **7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Yksikössä on ensiapukaappi (alakerran olohuoneen portaiden alla) ja siellä ensiapuvälineet ja koronan pikatestejä. Henkilökunnan toimiston pystykaapissa on tarkkuusalkometri, huumeepikaseuloja ja koronan pikatestejä. Alkometrit kalibroidaan huollossa.

## **8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen**

### **Asiakastietojen käsittely**

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilökunta perehtyy Humanan laatimiin tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin My Humanassa.

### **[tietosuojatiimi@humana.fi](mailto:tietosuojatiimi@humana.fi)**

Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu seurata tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuoda esiin havaitsemiaan puutteita, antaa tietoja ja neuvoja tietosuojasääntöjen mukaisista velvollisuuksista johdolle ja henkilötietoja käsitteleville

työntekijöille, antaa pyydettyä neuvoja tietosuojan vaikutustenarvioinnin tekemisestä sekä valvoa vaikutustenarvioinnin toteutusta.

Tietosuojavastaava on yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, on tietosuojavaltuutetun toimiston yhteyshenkilö ja tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x      Ei

IT- ja tietuoja ohjeistus ja koulutus henkilöstölle löytyy intrasta IT- JA TIETOSUOJA kohdasta ja sen voi tarvittaessa näyttää/tulostaa asiakkaille heidän sitä vaatiessa nähtäväksi.

Oskelakodissa asiakastiedot säilytetään arkistokaapissa lukitussa huoneessa.

Asiakastietojärjestelmä Domacare on vähentänyt arkistoitavan materiaalin syntymistä. Vain yksikön työntekijöillä (varavastaavilla Kuvernöörieltä) ja esihenkilöllä on pääsy yksikön asiakirjoihin. Tietokoneet lukitaan aina poistuessa työpisteeltä, samoin työhuoneen ovi, silloin kun siellä ei ole henkilöstöä. Tietosuojavastaava on Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä. Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia

Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki

Puh. 040 545 00 82

tietosuojatiimi@humana.fi

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Jokaisen asiakkaan kanssa työskentelystä tehdään säännölliset asiakaskirjaukset, joista käy ilmi palvelusuunnitelman mukainen työskentely. Kirjaamiset tehdään yksilötyöskentelystä, ryhmässä tapahtuvasta ohjaamisesta ja verkostotyöskentelystä sekä viranomaistahojen kanssa asiakkaan asioita hoidettaessa. Mahdollisuuksien mukaan

käytetään menetelmänä osallistavaa kirjaamista, jossa kirjaus laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaukset tehdään tietoturvalliseen asiakastietojärjestelmään.

Oskelakodissa asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaasta vähintään joka toinen viikko mm. asiakkaan kuulumiset, suunnitelmat ja voinnin seuranta ja kirjataan myös aina, kun asiakkaalla on jotain akuuttia meneillään.

## **9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet vuodelle 2023:

- Turvallisuussuunnitelman kehittäminen tukiasumiseen
- asiakaskoordinaattorin roolin kehittäminen asiakasohjauksen suhteen
- Markkinointisuunnitelman ja somesuunnitelman kehittäminen
- Verkostoyhteistyötä asiakkaan asioissa tiivistetään, kehitetään.

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma
- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma 2022
- Työsuojelun toimintaohjelma ([tuula.luikku@humana.fi](mailto:tuula.luikku@humana.fi)) kiertää 05/23
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (Oma työterveyshoitaja Mehiläisessä tehnyt selvityksen 2022 syksyllä.
- Riskien kartoitus seuraava 2023 syksyllä
- Henkilöstön perehdytysuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Henkilöstön koulutusuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Asumispalveluiden uhka- ja vaaratilanneraportti (Gurufield järjestelmä, intrassa linkki)
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje kirjallisesti ja intrassa My Humanassa
- Hygieniaohjeistus (Yksikkökohtainen,, yleinen MyHumanassa)

11 Oma-ohjauksen suunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys:

4.5.2023 Vantaalla

Allekirjoitus:



---

Taru Puurtinen