

Humana

Kuvernöörintien asumisyhteisön omavalvonta-suunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Riskienhallinta.....	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Palvelutarpeen arviointi	10
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
5.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	10
5.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
5.6	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	11
5.7	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	11
5.8	Asiakkaan oikeusturva	11
	Helsingin kaupungin kirjaamo	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta	14
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	14
6.2	Ravitsemus	15
6.3	Hygieniäkäytännöt	15
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito.....	15
6.5	Lääkehoito	15
6.6	Monialainen yhteistyö	16
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut	16
7	Asiakasturvallisuus	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
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.....	17
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)	18
7.6	Toimitilat	18
7.7	Teknologiset ratkaisut	19
7.8	Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	19
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	20
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	21
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	21

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio Oy

Y-tunnus: 1786707-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kuvernöörintien asumisyhteisö

Katuosoite: Kuvernöörintie 11

Postinumero: 00840 Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta: Helsinki

Palvelumuoto: Asunnottomien päihdekuntoutujien tuettu asuminen. Asiakaspääkammäärä 10

Esihenkilö: Taru Puurtinen

Puhelin: 0504653399

Sähköposti: Taru.puurtinen@humana.fi

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten sosiaalipalveluiden ympärivuorokautista sosiaalipalvelua, tuettu asuminen, asunnottomat päihdekuntoutujat

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: (Ei tiedossa)

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Kuvernöörintien asumisyhteisön omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja sen päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja, palveluvastaava sekä muu henkilöstö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yksikön johtaja Taru Puurtinen (taru.puurtinen@humana.fi) sekä palveluvastaava Aleks Heino (aleksi.heinonen@humana.fi).

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja tarpeen mukaan päivitetään palvelunkuvauksen muuttuessa. Päivitys ja tarkastelu tapahtuu kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Kuvernöörintien omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä yhteisön yhteisissä tiloissa, tarkemmin olohuoneen kirjahyllyssä. Omavalvonta on nähtävissä julkisesti Humanan asumispalveluiden yksikön sivustolla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kuvernöörintien asumisyhteisö on tarkoitettu laitoshoidon päättäneille päihderiippuvuudesta toipuville täysi-ikäisille asiakkaille. Asumisyhteisöön tullaan henkilökohtaisen haastattelun ja asukasvalinnan kautta yhteistyössä lähettävän tahon kanssa. Kuvernöörintien asumisyhteisö on profiloitunut erityisesti huumausaineidenkäyttäjien kuntoutukseen ja valmennukseen.

Asumisyhteisön tavoitteena on mahdollistaa asukkaalleen päihteetön ympäristö, jossa asua, toipua ja oppia uusia toimintamalleja elämäänsä, jotta päihteetön, mielekäs arki olisi mahdollista. Lisäksi asumisen aikana pyritään varmistamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, että itsenäistymisen ja omaan asuntoon muuttamisen tulessa ajankohtaiseksi, asuminen ja integraatio takaisin yhteiskunnan jäseneksi (opiskelu, työ) onnistuisi.

Työvälineenä yhteisössä käytetään yhteisöhoidollisia menetelmiä (hierarkinen yhteisö, jossa eteneminen tapahtuu asteittain vastuun kasvaessa), traumainformoitua työtettä, jossa asiakkaan kohtaaminen keskiössä sekä valmennuksellisia menetelmiä. Yhteisössä huomioidaan myös vuorovaikutussuhteiden ja oman minäkuvan kehittäminen (Transaktioanalyysi viitekehyksenä). Asiakkailta viikoittain vähintään yksi yksilöaika, jolloin mahdollista keskustella henkilökohtaisista tarpeista yksilöllisesti. Asumisen alussa laaditaan asiakkaan kanssa kuntoutussuunnitelma, jonka kautta asumista ja omaa

henkilökohtaista prosessia lähdetään viemään eteenpäin. Suunnitelmaa päivitetään asumisjakson aikana tarvittaessa.

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.

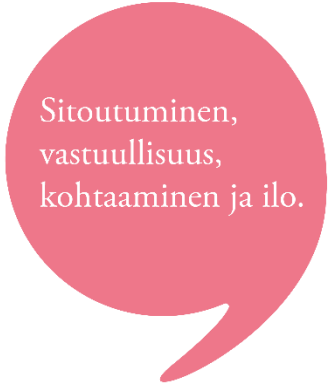
Vastuullisuus

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 ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen 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.

Yhteisön arvot ovat yhteisön itsensä ajan saatossa määrittelemät. Niitä ovat avoimuus, yhteisöllisyys, mehenki ja rakkaudellisuus ja ne näkyvät tiiviisti Kuvernöörintien arjessa. Ajatus on, että ihminen itsessään on aina ns Ok, mutta kaikkea ihmisen toimintaa ei tarvitse hyväksyä. Kuitenkin ihmisellä itsellään on mahdollisuus ja kyky muuttaa toimintaansa. Kuvernöörintien asiakasta kutsutaankin oppilaaksi, koska ajatellaan, että oppilas on aktiivinen toimija, joka on opettelemassa uusia toimivampia toimintamalleja omaan elämäänsä.

4 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavalvonta 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 omaavalvonnan 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, omaavalvontasuunnitelman 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.

"Laadun määrittelyssä meidän jokaisen henkilökohtaisilla odotuksilla ja kokemuksella on tärkeä rooli. Laatu voi merkitä meille erilaisia asioita, joihin vaikuttaa olennaisesti mm.

arvomaailmamme, mielikuvamme ja tunteemme. Laatu muodostuu niiden odotusten kautta, joita meillä tietyn asian, tuotteen tai palvelun osalta on. Kokemus palvelun laadusta toimii mittarina peilattessamme odotuksiamme siihen, minkälaista palvelua osaksemme saamme.

Näin ollen yksilöllisyyden voidaan katsoa olevan kaiken keskipisteenä laadusta puhuttaessa.” Humanan intrassa kohdassa Laatu

Riskienhallinnan työnjako

Rakennamme Humanssa parhaillaan niin ikään koko Humana-konsernin kattavaa laatu- ja toimintajärjestelmää, Parusta. Järjestelmä mahdollistaa yhtenäisen ja prosessimaisen työskentelytavan sekä tuo työkaluja oman toiminnan valvontaan. Parus- ohjelma on otettu Suomessa käyttöön elokuussa 2021. Järjestelmän avaamisen jälkeen prosesseja kehitetään edelleen. Myös alue- ja toimipistetasolla on tulevaisuudessa mahdollisuus kuvata prosesseja järjestelmään sekä toteuttaa yksikön omavalvontaa itsearviointien muodossa järjestelmän kautta.

Humanan Kallio Oy:n asumispalveluiden yksiköissä toteutetaan Työturvallisuuslain edellyttämää työpaikan riskien ja vaaratekijöiden kartoitusta. Kartoitus tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa ns. Työpaikkaselvitys-käyntien yhteydessä tai olosuhteiden muuttuessa.

Henkilöstö on koulutettu ensiapu- ja ensisammutustaidoin ja näitä taitoja ylläpidetään säännöllisesti ensiapukurssien voimassaolopäivien puitteissa. Henkilökunta on myös velvoitettu käymään Humana Oy:n oman verkkokurssin tietosuojasta.

Riskien tunnistaminen

Humana Oy:n laadunvalvontaan kuuluu sisäiset auditoinnit, joilla arvioidaan omavalvonnan toteutumista ja riskien arviointi ja tunnistamista. Humanan Kallio oy tulee mukaan vuoden 2023 aikana sisäiseen auditointiin.

Toimipisteen riskejä kartoitetaan vuosittain. Palotarkastukset tehdään ajallaan Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen toimesta ja niistä saatuihin korjauskehotuksiin reagoidaan välittömästi. Itse kiinteistön omistaa Helsingin kaupunki.

Henkilöstö huolehtii siitä, että palohälytysjärjestelmä toimii sekä ensisammutusvälineet ovat asianmukaisesti huollettu. Henkilöstö pitää myös näitä taitoja yllä kouluttautumalla alkusammutuskursseilla ja suorittamalla EA1 kurssin ja siihen liittyvät kertaamiset.

Riskikartoitus löytyy aukikirjoitettuna yksikön palo- ja pelastussuunnitelmasta. Lisäksi yksikköön on laadittu oma suunnitelmansa poikkeusolosuhteiden varalta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Yksikössä on käytössä Humana Oy:n käyttämä Gurufield-poikkeamajärjestelmä. Järjestelmän käyttöön perehdytetään ja niitä on velvollisuus jokaisen henkilökunnan jäsenen käyttää vaara-, riski- tai läheltä piti-tilanteen tapahtuessa, jotta tilanteet pystytään tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään tulevaisuutta ajatellen.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on organisaatiolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Humanan Kallio Oy:n yksikön viikkokokouksissa käsitellään asiat ja niistä laaditaan pöytäkirja. Lisäksi pidetään koko henkilöstön yhteinen tiimi aina 3 viikon välein. Näin kokouksesta poissaolevalla on aina tieto saatavilla. Kokouspöytäkirjat löytyvät yksiköiden omista Share Point -kansioista sekä yhteisestä asumispalveluiden Teams kansioista. Esihenkilö vie palautteita johdon tasolle omassa Johtoryhmän kokouksessa kerran kuukaudessa tai oman esihenkilön viikoittaisessa kokouksessa. Toimenpiteenä on muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset myös omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Sovituista suuremmista toimenpiteistä informoidaan henkilöstöä työryhmän kokouksissa, johtoryhmien muistiossa, intranetissä sekä tarvittaessa erillisissä tiedotustilaisuuksissa. Asiakkaita tiedotetaan vähintäänkin asumisyhteisön yhteisökokouksen yhteydessä ja seuraavassa yhteisökokouksessa tarkastellaan mahdollisen muutoksen toimivuutta. Yhteistyötahoja informoidaan merkittävimmistä toimenpiteistä säännöllisissä tapaamisissa ja rekisterinpitäjää tietosuoja loukkauksissa ja kunnan/lähettävän tahon työntekijälle tiedotetaan pikaisesti esim. asiakkaan uloskirjauksesta ja siihen johtaneesta syystä.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Yksikköön tullaan henkilökohtaisen haastattelun kautta, jolloin asiakas saa yksikköä koskevaa tietoa ja tapaa muita yhteisön jäseniä. On suositeltavaa, että kukin asukas tulee 1-3 kertaa harjoittelujaksolle yksikköön tutustumaan 2-7 vuorokaudeksi kerrallaan ennen varsinaista muuttamista asumisyhteisöön.

5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Asiakas tulee yksikköön kotikuntansa tekemän suunnitelman mukaisesti / päihdepalvelut / A-klinikat. Yksikössä käytetään mm. palveluohjausta menetelmänä ja asiakasta ohjataan viikoittain elämönhallinnassa, asioiden hoitamisessa sekä riittävän ammatillisen - ja vertaistuen hankkimisessa. Ensimmäisen kuukauden aikana asiakas laatii itse yhteistyössä henkilökunnan kanssa oman henkilökohtaisen kuntoutussuunnitelman Kuvernöörintien asumisjakson ajaksi.

Yhteistyössä laaditun kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan yhdessä henkilökunnan, asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ja sitä päivitetään tarvittaessa yhteistyössä verkostotapaamisten ja asumisen etenemisen pohjalta.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan asuminen asumisyhteisössä perustuu vapaaehtoisuuteen. Aukkaat sitoutuvat noudattamaan yhteisiä sääntöjä ja käytäntöjä. Tästä esimerkkinä kotiintuloajat. On kuitenkin mahdollista, etukäteen arvioidun tarpeen mukaan, saada yksilöllistä joustoa suhteessa käytänteisiin.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Yhteisöasumisen säännöistä, käytänteistä ja sopimuksista voidaan keskustella yhteisökokouksissa, joihin osallistuu koko asumisyhteisö. Mahdolliset muutokset tehdään siis aina em. kokouksen kautta. Asuminen asumisyhteisössä on vapaaehtoista, joten pakkokeinoja ei käytetä.

Mikäli asiakas toimii vastoin sovittua sopimusta tai käytännettä, tehdään asiasta esim. kirjallinen tehtävä, joka mahdollistaa oppimaan toisenlaista toimintaa. Vakavista rikkomuksista seuraa uloskirjaus, joka voidaan toteuttaa määräaikaisesti tai lopullisesti. Päätöksen uloskirjauksen teosta tekee Kuvernöörintien henkilökunta tai tarvittaessa työryhmän esihenkilö. Toimenpiteet ja tapahtuman kuvaus kirjataan asiakastietojärjestelmään. Määräaikaisessa uloskirjauksessa asiakkaalla on mahdollisuus ottaa etäisyyttä tilanteeseen ja hakeutua erillisellä käytännöllä takaisin yhteisöön tiettyjen kirjallisten tehtävien teon jälkeen.

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakas voi reklamoida kokemastaan mahdollisesta epäasiallisesta kohtelustaan yksikön esihenkilölle, jos epäasiallinen kohtelu aiheutuu asumisyhteisön henkilöstön toimesta. Yhteisön toimintaperiaatteet nojaavat yhdenvertaisuuteen ja erilaisuuden hyväksyntään. Jos asiakas kokee epäasiallista kohtelua toiselta yhteisön jäseneltä, asiasta ohjeistetaan kertomaan yhteisön henkilökunnalle. Lisäksi jokaisella asukkaalla on velvollisuus raportoida myös näkemästään epäasiallisesta kohtelusta henkilökuntaa, tapahtuu se yhteisön sisällä tai sen ulkopuolella.

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

Asiakkailta kerätään säännöllisesti anonyymiä palautetta ROIDU- sähköisellä lomakkeella. ROIDU:sta henkilöstö löytää MyHumana –intrasivuston kautta lisätietoja.

5.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Yhteisöhoidon menetelmään kuuluu yhteisön osallistuminen yhteisön toiminnan kehittämiseen. Yhteistyökumppanit voivat osallistua toiminnan kehittämiseen verkosto- ja yhteistyöpalaverien kautta.

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 sosiaaliammiehen. 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 palutteen voi jättää nimettömänä, jolloin palutteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Muistutuksen oi laatia yksikön esihenkilölle taru.puurtinen@humana.fi . Kuvernöörintien yhteisön palvelu perustuu ostosopimukseen, jolloin muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli sille kunnalle, joka vastaa asiakkaan maksuista tai on ilmoittanut olevansa hoitovastuullinen asiakkaasta. Koska asiakkaat voivat olla sopimuksilla eri kunnista, asiakas saa oman kunnan tiedot henkilöstöltä, esihenkilöltä tai omalta sosiaalityöntekijältä. Helsingissä esimerkiksi kirjallinen muistutus voi olla vapaamuotoinen ja sen voi lähettää seuraavasti:

Posti:

[Helsingin kaupungin kirjaamo](#)

Pohjoisesplanadi 11-13

00170 Helsinki

PL 10, 00099 Helsingin kaupunki

Tai:

Kirjaamon asiakaspalvelu palvelee klo 8.15–16.00

- puhelimitse +358 9 310 13700
- sähköpostitse helsinki.kirjaamo@hel.fi

(Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”)

Huom! Lähetät suojaamattoman sähköpostin omalla vastuullasi.

Tai sen tekemiseen voi käyttää valmiita lomakkeita (https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Asiakkaan_ ja_ potilaan_ oikeudet/Tyytymattomyys_ hoitoon_ ja_ palveluun)

Muistutuksessa tulee kertoa yksityiskohtaisesti, mihin on tyytymätön saadussa terveyden- tai sosiaalihuollon palvelussa. Muistutuksen tekeminen ei poista oikeutta tehdä myös kantelua terveydenhuoltoon tai sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille. Muistutuksen välityksellä saadun palautteen avulla palvelun järjestäjä voi kehittää toimintaansa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Kuvernöörintien yhteisön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään toiminnasta vastaavan esihenkilön johdolla mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saamisesta. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisten kanssa ja tiedottaa, minkälaisiin toimenpiteisiin muistutus on johtanut. Esihenkilö laatii saaduista muistutuksista vuosittaisen yhteenvedon.

Sosiaaliasiamies

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

Sosiaaliasiamiehen 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: Sari Herlevi ja Teija Tanska email:

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

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

Jo itsessään Kuvernöörintien asumisyhteisössä asukkaana eli oppilaana olemisessa on vahva hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva ote. Asukkailla on pääsääntöisesti omat huoneet, jotka takaavat yksityisyyttä. Toisaalta yhteiset tilat, kuten keittiö ja olohuone tukevat vuorovaikutustilanteiden harjoittelua ja avun pyytämisen ja tuen antamisen opettelua. Keskusteluryhmät tarjoavat mahdollisuuden vertaistuen hyödyntämiseen ja

sosiaalisen toimintakyvyn kehittämiseen. Henkilökunnan valmennuksellinen ja traumainformoituja näkökulmia kohtaamiseen tuova työote yksilötyössä tukee asiakasta kiinnittymään takaisin yhteiskuntaan omat voimavaransa tunnistaen ja auttaa henkilökohtaisten konkreettisten suunnitelmien toteutumisessa.

Asiakas rakentaa aktiivisesti uutta sosiaalista verkostoa, joka on päihteetön ja rikokseton. Tässä apuna myös vertaisryhmät. Asumisaikana selvitetään myös talous-, oikeus-, asunto-, harrastus- sekä työ/opiskeluasiat.

6.2 Ravitsemus

Asukkailla käytössä yksi yhteinen keittiö, jossa tekevät itse ruokansa. Asukkaat vastaavat itse ruokahuollostaan.

6.3 Hygieniakäytännöt

Asukkaat huolehtivat itse yhteisö- ja sosiaalisen kuntoutuksen periaatteita noudattaen talon siisteydestä päivittäin. Ajatuksena mielikuva siitä, millaiselta jokaisen oma koti tulisi tulevaisuudessa näyttämään. Asukkaat hoitavat kukin vuorollaan viikkovastuualueet, johon myös siivous ja pyykkihuolto kuuluvat. Kukin vastaa oman huoneensa siisteydestä, yleiset tilat perus siivotaan (imurointi, pölyjenpyyhintä, lattian pesu) vähintään kerran viikossa. Pyykkihuollon jokainen hoitaa itsenäisesti, vastuuvuorolla yhteisön asukas pesee yhteiset pyykkit kuten siivousvälineet, lakanat. Jäteasiat tyhjennetään 2 viikon välein / paperi / sekajäte. Asukkaat vievät mm. keittiöjätteet vastuuvuoroviikoin ulkoroskikseen. Kierrätämme kartongin, metallin ja lasin vieden jätteet erikseen keräyspisteeseen viikoittain,

Covid-19 pandemian alettua hygieniatasoja pidetty yllä kulloisenkin virallisen ohjeistuksen mukaan esimerkiksi pintojen desinfioinnin, kasvomaskeiden ja riittävien etäisyyksien osalta. Mahdollisissa eristystilanteissa noudatetaan virallisia ohjeita niin tarkasti kuin se on kodinomaisessa ympäristössä mahdollista.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asukkaat käyttävät alueen terveysasemaa. Lisäksi tapauskohtaisesti hoitokontakteja psykiatrian poliklinikalla tai päihdepoliklinikalla.

6.5 Lääkehoito

Kuvernöörintiellä ei ole lääkehoitoa, vaan asukkaat hoitavat ja vastaavat itse omasta lääkeshoidostaan.

6.6 Monialainen yhteistyö

Kuvernöörintien asumisyhteisö tekee yhteistyötä viranomaisverkostojen (Psykiatrin - sekä päihdepoliklinikat, sosiaalityöntekijät, Helsingin kaupungin jälkihoitoyksikkö sekä Rikosseuraamuslaitos) lisäksi asumiseen liittyvissä asioissa Helsingin kaupungin asumisen tuen, Y-säätiön, Nuorisosäätiön, Nuorisoasuntoliiton sekä Settlementtiasuntojen kanssa.

Lisäksi yhteistyötä Stop huumeille Ry:n, Kalliolan settlementin naapuruustalojen sekä Homeless Academyn jalkapallotoiminnan kanssa.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Ei alihankintana tuotettuja palveluita.

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.

Päihteiden käyttö tai väkivalta tai sillä vakava uhkaaminen johtaa asiakkaan välittömään uloskirjaukseen. Tarvittaessa soimitaan 112 ja pyydetään virka-apua. Myös asiakkaan tuottaessa itsetuhoisuutta, soimitaan 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

Kaksi vakituista henkilöstön jäsentä, joista toinen ylemmän korkeakoulututkinnon suorittanut (Sairaanhoitaja YAMK) ja toinen lähihoitaja. Sijaisena käytetään ensisijaisesti samaan työryhmään kuuluvaa henkilöstöä (Humanan Kallion asumisen tiimi) ja toissijaisesti Kuvernöörintiellä pitkissä työharjoitteluissa olleita terveys- ja sosiaalialan ammattilaisia, jotka ovat joko valmistuneita tai opintojensa loppusuoralla. Henkilöstössä voi toimia oman päihdekokemuksen omaavia henkilöitä.

Rakenne: Esihenkilö yksikön päällikkö Taru Puurtinen (sairaanhoitaja AMK)
Palveluvastaava, yhteisövalmentaja Alekski Heinonen (sairaanhoitaja YAMK)
Yhteisöohjaaja Sanna Salmi (lähihoitaja)

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät MyHumasta. 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.

Rekrytointiprosessi etenee HR:n ja esihenkilön rekrytointi-ilmoituksen laatimiseen yhteistyössä palveluvastaavan ja yhteisöohjaajien kanssa. Henkilöstön ja asiakkaiden osallistuminen haastatteluihin on meille tärkeää, koska usein haetaan työntekijälle työparia. Parityöskentely ja hyvät vuorovaikutustaidot, tiimi- ja alaistaidot korostuvat ja kyky itsensä johtamiseen. Haku laaditaan aina avoimeksi rekrytointisivustojen kautta.

Rekrytointiprosessilla valitulta varmistetaan Valvirasta sosiaali- ja terveydenhuollon ammatinharjoittamisen lupa. 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)

Sosiaalihuoltolain (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 Kuvernöörintien asumisyhteisössä on 8. Huoneista 6 on yhdelle hengelle ja 1 kahdelle hengelle tarkoitettuja. Lisäksi Vantaan Kivistössä käytettävissä etäasunto asumisharjoitteluja ja irrottautumisvaihetta varten. Kullakin asukkaalla on henkilökohtaiseen käyttöönsä sänky, työpöytä, yöpöytä, vaatekaappi, lipasto ja tuoli. Keittiössä oma kaappi kuiva-aineille. Huoneissa on antenniliittymät ja mahdollisuus oman tietokoneen käyttöön. Yksi tietokone yhteiskäytössä. Lisäksi yhdessä 1 hengen huoneessa kuulorajoitteisen henkilön tarpeisiin omat ovikello- ja palohälytinjärjestelmät. Huoneiden koko vaihtelee. Asukkaat saavat itse vaikuttaa siihen, missä huoneessa haluaisivat asua ensisijaisesti.

Asumisyhteisössä WC/kylpyhuone yhteiskäytössä. Yhteisössä 4 WC:tä ja kolme pesuhuonetta/suihkua. Saunatilat yhteiskäytössä. Keittiö, olohuone, kokoustila, yläkerran tietokoneaula, terassi sekä piha-alue asiakkaiden vapaassa yhteiskäytössä.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Yksikkö on murtosuojattu. Palohälytysjärjestelmä vastaa nykyisiä kriteerejä - palohälytysjärjestelmä testataan kuukausittain / henkilökunta. Kuulovamman omaavalle asukkaalle valmius omaan palohälytysjärjestelmään.

Asumisyhteisössä ei ole käytössä kutsulaitteita tai kulunvalvonnan ratkaisuja, kuten valvontakameroita. Asukkailla on käytössä päivystysnumero, johon soittamalla tavoittaa virka-ajan ulkopuolella päivystyksestä vastaavan, asukkaalle tutun, työntekijän.

7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ensiaputarvikkeet, tarkkuusalkometri, verenpainemittari sekä verensokerimittari.

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 sekä GDPR koulutuksen Akatemiassa.

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

Kuvernöörintiellä asiakastiedot säilytetään arkistokaapissa lukitussa huoneessa. Asiakastietojärjestelmä Domacare on vähentänyt arkistoitavan materiaalin syntymistä. Vain yksikön työntekijöillä (varalla -olevat päivystäjät yöaikana Kuvernöörintieltä) 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

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastietojärjestelmä DomaCare:en kirjataan asiakkaan kanssa käytyjen yksilökeskustelun sisältöä, asumisen etenemistä (koulut, verkostot yms) vähintään kerran viikossa. Asiakastietojärjestelmään tallennetaan myös maksusitoumukset ja muut asiakasta koskevat päätökset sekä suunnitelmat. Asiakassuhteen päätyttyä asiakirjat lähetetään oman kunnan ohjeistuksen mukaiseen asiakirjojen säilytykseen. Helsingissä ne toimitetaan kirjaamoon viemälle ne paikan päälle. DomaCareen kirjataan myös asiakirjojen luovutus rekisterinpitäjälle (Oma kunta).

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. Laadimme vuosittain toimintasuunnitelman, jonne viemme kehittämisideat ja asiat, joita tulee kehittää, muuttaa toiminnan tai asiakkaiden kannalta parempaan suuntaan

Humanan Kallio Oy:n toiminnassa todetut kehittämistarpeet vuodelle 2023:


- Turvallisuussuunnitelman kehittäminen asumispalveluissa
- asiakaskoordinaattorin tehtäväkuvan laatiminen
- Markkinointisuunnitelman ja somesuunnitelman kehittäminen
- Verkostoyhteistyötä asiakkaan asioissa tiivistetään, kehitetään.
- Asiakkaan polun jatkokehittäminen palveluissamme
- Asiakasohjauksen kehittäminen

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma
- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma 2022
- Työsuojelun toimintaohjelma (tuula.luikku@humana.fi) syys/lokakuussa tulossa 2022
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (Oma työterveyshoitaja Mehiläisessä tekee syksyllä 2022, koska työterveyshuolto muuttunut yrityskaupan myötä)
- 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
- Hygieniaohteistus (Yksikkökohtainen, yleinen MyHumanassa)

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 29.8.2022

Allekirjoitus: 
Taru Puurtinen