



**Diakonissa-
laitos**

OMAVALVONTASUUNNITELMA

2023

Hajautettu asuminen pääkaupunkiseutu

Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
Palveluntuottaja	3
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
Toiminta-ajatus	4
Laatujärjestelmä	4
Johtamisjärjestelmä	5
3. RISKINHALLINTA	5
Riskien arviointi	5
Ilmoitusvelvollisuus	6
Varautuminen	6
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
Palvelutarpeen arviointi	7
Asiakkaiden suunnitelmat	7
Asiakkaan kohtelu	7
Asiakkaan osallisuus	9
Palautteen kerääminen ja käsittely	9
Asiakkaan oikeusturva	10
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen	11
Monialainen yhteistyö	12
6. ASIAKASTURVALLISUUS	12
Terveysturvallisuuslain mukainen omaevalvonta	13
Henkilöstö	13
Toimitilat	14
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr

Palveluntuottajan Y-tunnus: 0307082-1

Yksikön nimi: Rinnekodit Hajautettu asuminen

Yksikön sijaintikunta: Helsinki

Sote-alueen nimi: Helsinki

Palvelumuodot: Kotiin vietävä tuki, asunto ensin- mallin mukainen tuettu asuminen.

Yksikön katuosoite: Alppikatu 2, 00530 Helsinki

Palveluyksikön johtaja: Katja Saloniemi-Ounamo

Puhelin: +358504410959

Sähköposti: katja.saloniemi-ounamo@rinnekodit.fi

Palvelualuejohtaja ja aluenumero: Anne Heikkala, 1.7

Puhelin: +358504421660

Sähköposti: anne.heikkala@rinnekodit.fi

Toimintalupa (yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintoviraston/ Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 7.1.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotiin tehtävä työ, asumisen liikkuva tuki

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Palveluyksikön johtajat valvovat alihankintana ostettuja palveluja. Mikäli asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset eivät toteudu sopimuksen mukaisesti yksikön johtaja reklamoi palvelusta toimittajalle.

- Jätehuoltoa tuottaa: Remeo
- Kiinteistöhuollon palveluita tuottaa: Are ja Tilat kuntoon
- Siivouspalveluita tuottaa: Lassila & Tikanoja
- Muut mahdolliset alihankintapalvelujen tuottajat:

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Diakonissalaitoksen liiketoiminnan palvelut kattavat koko maanlaajuiset palvelumme ja ne on jaettu viiteen eri asiakasryhmäkohtaiseen palveluun: lasten ja nuorten palvelut, kehitysvammaisten ja autistimikirjon henkilöiden palvelut, vaikeavammaisten palvelut, asunto ensin ja riippuvuushäiriö palvelut sekä ikääntyneiden palvelut.

Toimintaamme ohjaa sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Toiminta-ajatus

Rinnekodit Hajautettu asuminen pääkaupunkiseutu tarjoaa asumisen tukea asunto ensin -periaatteella. Asuminen tähtää luottamuksellisen suhteen rakentamiseen, asiakkaan kuntoutumiseen, oman elämänhallinnan ja hyvinvoinnin lisääntymiseen. Toiminnassamme näkyy vahvasti ihmisarvon kunnioitus ja monialainen yhteistyö.

Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta, vahvistamme heidän toimijuuttaan ja tuemme merkityksellisen elämän löytymisessä. Työskentelyn viitekehyksenä on toipumisorientaatio; asioita ja päätöksiä ei tehdä ilman asiakkaan läsnäoloa ja hänet kohdataan tasavertaisesti ja rinnalla kulkien voimavaroja, osallisuutta ja toivoa painottaen. Asiakkaita ohjataan mahdollisuuksien mukaan työelämään tai opiskelemaan. Tuetun asumisen työmenetelminä ovat ohjaus, neuvonta ja tuki, joiden avulla pyritään saavuttamaan asiakkaan omatoiminen suoriutuminen elämässään.

Asunnot sijaitsevat pääkaupunkiseudulla Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa.

Visio, missio ja arvot

VISIO: Jokaisella ihmisarvoinen elämä

Visiomme ”Jokaisella ihmisarvoinen elämä” kutsuu meidät kaikki mukaan yhteiseen työhön muuttamaan rohkeasti maailmaa ihmisarvoisemmaksi. Vaikeassakin asemassa hän saa tarvitsemansa tuen ollakseen tasavertainen muiden kanssa. Ihmisellä on kokemus siitä, että hän on hyödyksi yhteisössään ja on tarpeellinen ja arvokas muille ihmisille.

MISSIO: Vahvistamme luottamusta, osallisuutta ja toimijuutta

Arjen asiakastyöstä kumpuava missio kuvaa työtettämme ja sitä, mikä on perustehtävämme ihmisten parissa. Tehtävämme on vahvistaa luottamusta, osallisuutta ja toimijuutta.

Luomme eri palveluissamme ja kansalaistoiminnassa arvostavan ja yhdenvertaisen kohtaamisen ja dialogin avulla yhteisöjä, joissa ihmiset luottavat toisiinsa ja omiin kykyihinsä. Teemme työtä ihmisen kanssa, emme hänen puolestaan.

ARVOT: Ihmisarvo, lähimmäisenrakkkaus, vastuullisuus

Ihmisarvo, puolustamme jokaisen ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Kunnioitamme moninaisuutta ja kohtaamme ihmiset yhdenvertaisina.

Lähimmäisenrakkkaus, Diakonissalaitoksen juuret ovat kristillisessä lähimmäisenrakkaudessa. Kohtaamme ihmiset ainutlaatuisina yksilöinä, tuemme ja kuljemme rinnalla vaikeissakin tilanteissa.

Vastuullisuus, rakennamme sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävästä maailmasta. Kannamme vastuuta toimiemme vaikutuksista yksilön, yhteisön, yhteiskunnan ja ympäristön tasolla.

Laatujärjestelmä

Laatujärjestelmällemme on myönnetty Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelman mukainen laaduntunnustus. Laaduntunnustus edellyttää jatkuvaa kehittämistyötä ja laadun seurainta vuosittain

tehtävillä ulkoisilla ja sisäisillä auditoineilla. Lisäksi jokainen yksikkö tekee vuosittain laatuohjelman kriteeristön mukaiset itsearvioinnit.

Laatu on meille yhteinen tapa toimia. Se ei ole irrallinen osa käytännön työstä, vaan kaiken työn ja kehittämisen keskiössä on aina asiakas:



Johtamisjärjestelmä

Palveluyksikön johtaja vastaa nimetyissä vastuualueissa yksikön toiminnasta.

Palveluyksikön johtajan esihenkilönä toimii palvelualuejohtaja. Palvelualuejohtajien esihenkilöinä toimivat palveluliiketoimintajohtajat. Heidän esihenkilönsä on liiketoimintajohtaja.

3. RISKINHALLINTA

Riskien arviointi

Riskienhallinta on työtä toiminnan jatkuvuuden sekä asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Riskikartoitus on osa vuosittaista toiminnan arvioinnin ja suunnittelun prosessia.

Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja - riskienhallintaan osallistuu jokainen työntekijä omassa roolissaan. Palveluyksikön johtaja toteuttaa riskienhallintaa yhteistyössä yksikön henkilöstön ja palvelualuejohtajan kanssa. Apuna hänellä ovat isännöitsijät, turvallisuuspäällikkö, työsuojelupäällikkö sekä valvontaviranomaiset.

Organisaatiotason riskienhallintaa ohjaavat dokumentit löytyvät intrasta.

Granite

Riskejä tunnistetaan Granite-riskienhallintajärjestelmän avulla.

Riskejä arvioidaan eri tasoilla:

- Konsernipalveluiden tiimit arvioivat omasta näkökulmastaan esiin nousevat strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit ja määrittelevät hallintakeinot
- Yksiköt arvioivat operatiiviset riskit (kokonaisvaltainen riskienhallinta) ja määrittelevät hallintakeinot. Yksikössä suunnitellaan toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt, joilla

pyritään ennaltaehkäisemään tai vähentämään riskien toteutumista. Riskien arvioinnin pohjalta nostetaan seurattavia kehittämistavoitteita toimintasuunnitelmaan.

HaiPro

Yksikön henkilöstö kirjaa asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyviä haittatapahtumia ja läheltä piti -tapahtumia HaiPro-järjestelmään. Palveluyksikön johtaja käsittelee tapahtumat yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. HaiPro-järjestelmän tuottaman tiedon avulla on tarkoitus tunnistaa tapahtumiin vaikuttaneet juurisyyt. Syiden analysoinnin perusteella suoritetaan kehittämistoimenpiteitä. HaiPro-ilmoitusten käsittelyt ja niihin liittyvät toimenpiteet kirjataan yksikön palaverimuistioihin. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus seurata palaverissa käsiteltyjä asioita.

Palveluyksikön johtaja käy keskustelussa läpi riskienhallintajärjestelmien (Granite, HaiPro) tuottamaa tietoa oman palvelualuejohtajansa kanssa. Näin varmistetaan, että yrityksen johdolla on ajantasaisesti riittävästi tietoa yksiköiden turvallisuuden ja laadun tilasta.

Vakavissa tilanteissa työntekijän tulee aina tiedottaa palveluyksikön johtajaa. Vakavat uhka- ja vaaratilanteet ilmoitetaan viipymättä palvelun tilaajille. Palveluyksikön johtaja arvioi tilanteen ja järjestää välittömän tuen sekä informoi asianomaisia. Vakavasta väkivaltatilanteesta ilmoitetaan poliisille. Työnantajan on ilmoitettava työsuojeluviranomaiselle kuoleman tai vaikean vamman aiheuttaneesta työtapaturmasta, jonka johdosta on tehtävä poliisitutkinta. Kriisitilanteisiin ja siihen liittyvään viestintään on olemassa erillinen ohje. Organisaatiossa on käytössä defusing-menetelmä kriisityöhön.

Ilmoitusvelvollisuus

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun ja ilmoittaa siitä esihenkilölleen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilöstön ilmoittamaan viipymättä omalle esihenkilölleen tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Lomake ilmoituksen tekemiseen on intrassa.



Varautuminen

Diakonissalaitoksen valmiustyöryhmä linjaa ja päättää konsernin valmiuteen ja -jatkuvuudenhallintaan liittyvistä asioista. Ryhmä seuraa ajantasaisesti valtakunnallisia ohjeita ja tilannetta, viestii asioista ja tekee tarvittaessa yhteistyötä työryhmien ja nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa.

Jokainen yksikkö laatii oman yksikkökohtaisen valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnan suunnitelman.

Kriisi- tai poikkeustilanteita varten on luotu omat ohjeet ja toimintatavat. Tarvittaessa kutsutaan koolle konsernin kriisityöryhmätyöryhmä. Poikkeustilanteissa annetaan täsmennettyä ohjeistusta mm. henkilöstöressurssien riittävyyden turvaamisesta, suojarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista ja lokikirjanpidosta.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen hyvinvointialueensa vastuutyöntekijän ja asiakkaan salliessa läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Mikäli asiakas ei kykene tai halua olla läsnä palvelutarpeen arviointitilaisuudessa, varmistetaan, että hän on saanut etukäteen viestiä omat tarpeensa ja toiveensa, jotka välitetään asiakaspalaverissa osallistujille.

Jokaisen asiakkaan hyvinvointialue määrittää, miten palvelutarve arvioidaan. Osana palvelutarpeen arviointia, voidaan käyttää erilaisia toimintakyvyn mittareita ja menetelmiä.

Mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tai nykyisen palvelun määrässä havaitaan oleellisia muutoksia, on palveluyksikön johtaja yhteydessä asiakassuunnitteluun. Yhteistyössä asiakassuunnittelun ja kunnan kanssa arvioidaan palvelutarve ja sovitaan muutoksista.

Asiakkaiden suunnitelmat

Asiakkaan lakisääteisestä palvelusuunnitelman laadinnasta vastaa hänen hyvinvointialueensa vastuutyöntekijä.

Palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa määritellään asiakkaan yksilölliset palvelun- ja kuntoutuksen ja tuen tarpeet sekä yksilölliset tavoitteet. Asiakas osallistuu aina myös itse suunnitelman laadintaan ja häntä rohkaistaan muutenkin osallistumaan omaa kuntoutumistaan koskevaan päätöksentekoon.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma pitää sisällään kuvauksen siitä, minkälaista tukea asiakas tarvitsee ja millaista palvelua tuotamme asiakkaalle. Se on tavoitteellinen ja suunnitelmallinen. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja asetetaan selkeät tavoitteet. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tulee sisällöllisesti vastata aina voimassa olevan hankintasopimuksen tai tilaajan kanssa muutoin sovittua palvelukuvausta.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan päivittäiskirjauksilla. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tarkistetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain. Yksikön johtaja toimittaa ajantasaisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman pyydettyä asiakkaalle ja hänen hyvinvointialueensa omatyöntekijälle erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikön asiakkaiden palveluiden toteutumisen suunnitelma käydään säännöllisesti läpi yksikön henkilöstön kanssa. Vastuu siitä, että yksikön henkilöstö on perehtynyt omien asiakkaidensa palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin, on yksikön johtajalla.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, sekä turvallisuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Toteutuneet rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

IMO-työryhmä

Diakonissalaitoksella on IMO-työryhmä ja sen alla toimiva asiantuntijatiimi. Asiantuntijatiimiin kuuluu lääkäreitä, psykologeja ja sosiaalityöntekijä, joista jokaisesta ammattiryhmästä on nimetty edustaja IMO-työryhmässä. Asiantuntijatiimin edustajat raportoivat toiminnastaan IMO-työryhmälle, jonka muut edustajat ovat myös tarvittaessa hyödynnettävissä moniammatilliseen keskusteluun.

Diakonissalaitoksella on organisaatiokohtaiset ohjeet itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja siihen liittyvään kirjaamiseen. IMO-työryhmä on henkilöstön tukena itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä asioissa ja vastaa koulutuksen suunnittelusta ja järjestämisestä. Jokaisessa yksikössä on nimetty vähintään yksi itsemääräämisoikeusvastaava.

Yksiköiden työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida asiantuntijatiimiä ja IMO-työryhmää. Pyyntö osoitetaan sähköpostitse (yhteystiedot intran IMO-sivuilla), jonka jälkeen IMO-työryhmä käsittelee kuka / ketkä asiantuntijat ottavat asian hoitaakseen, riippuen yksikön esiin tuomasta tarpeesta. IMO-työryhmä pitää seurantaan konsultointipyyntöistä, jotta työryhmä voi itse olla yhteydessä niihin yksiköihin, joista pyyntöjä ei ole tullut. Kaikkiin uusiin yksiköihin pidetään erillinen IMO-käynti noin 2-3 kuukautta avaamisen jälkeen.

Rinnekodit Hajautetun asumisen yksikön itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelma

Rinnekodit Hajautetun asumisen asiakkaat ovat täysi-ikäisiä ja heidän itsemääräämisoikeuttaan ja mahdollisuuttaan päättää omasta elämästään ja omista valinnoistaan tuetaan arjessa monin tavoin.

Asiakkailla on oma asuntonsa ja heitä tuetaan sen sisustamisessa oman kodin näköiseksi ja tuntuiseksi. Asiakkaat elävät asunnoissaan omaa elämäänsä ja heillä on mahdollisuus saada sinne omien tarpeidensa mukaisesti apua, tukea ja ohjausta.

Palvelusopimuksessa on määritetty, että asiakkaalle viedään tukea kotiin 1 - 3 kertaa viikossa. Asiakkaiden kanssa on sovittu, että jos he eivät ole sovittuina aikoina kotona eikä heitä tavoiteta puhelimitse tai muuten tiedetä missä he ovat, työntekijät saavat mennä asuntoon katsomaan onko asiakas kunnossa. Muissa tilanteissa emme omilla avaimillamme asuntoihin mene. Jos asiakkaan asuntoon joudutaan menemään omilla avaimilla, mukana on aina kaksi ohjaajaa. Kaikilla asiakkailla on tiedossa tämä käytäntö.

Asiakkaiden kotiin tehtävässä työssä huomioidaan heidän omassa kodissaan tapahtuva työskentely, oman kodin rajat, yksityisyys, turvallisuus ja kunnioitus. Asumisen turvaamisessa työskennellään yhdessä yhteistyössä asiakasta, läheisiä ja tilaajaa kuunnellen. Kohtaamisessa tärkeintä on asiakkaan oman toimijuuden sekä oman elämän asiantuntijuuden vahvistaminen.

Noudatamme työskentelyssämme Diakonissalaitoksen turvallisen tilan periaatteita:

Kunnioitamme toisiamme, annamme kaikille tilaa osallistua omalla tavallaan, puhumme kunnioittavasti henkilökohtaisista aiheista, kunnioitamme toisten ihmisten kehoja, emme tee ennakko-oletuksia ihmisistä ja teemme yhdessä turvallisemman tilan.

Asiakkaan yksityisyyden kunnioitukseen ja vapautta päättää omista asioistaan liittyviin asioihin kuuluu mm. tapaamisiin liittyvien aikojen sopiminen ja miten asiakas haluaa työntekijän olevan mukana palveluissa tukena. Asiakkaille kerrotaan hänelle kuuluvista oikeuksista, palveluista sekä ohjataan toimimaan, jos palveluissa on puutteita tai kohtaamisessa ei toteudu asiakkaan asema ja oikeudet. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Asiakkaan hyvä kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käytäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia. Yksilöllisesti suunnitellun arjen tuen tarkoituksena on edistää asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Henkilöstön on taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa antaessaan hänelle tukea. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Asiakkaan kotiin ei saa mennä ilman lupaa ja hänellä on oikeus päättää asunnossaan vierailevista ihmisistä.

Asiakkaan osallisuus

Osallisuus merkitsee vaikuttamista ja osallistumista. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.

Asiakasta tuetaan ja autetaan hänen oman palvelusuunnitelmansa laatimisessa. Henkilöstö auttaa asiakasta mahdollisimman itsenäisen ja omannäköisen elämän toteuttamisessa.

Asiakkaiden osallistamista asumisensa ja arkensa kehittämiseen lisätään entisestään ja asiakkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti käyttämään kodin ulkopuolisia palveluita sekä löytämään erilaisia mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakkaita tavataan sovitusti myös kodin ulkopuolella ja heidän kanssaan käydään ajoittain esimerkiksi kahvilla, lounaalla, elokuvissa tms. asiakkaan toivomassa paikassa.

Palautteen kerääminen ja käsittely

Keräämme aktiivisesti palautetta yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseksi. Palautteen kerääminen on jatkuvaa.

Asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan asiakaskokemuskyselyllä vähintään kerran vuodessa. Asiakaskokemuskyselyjä tehdään kirjallisena ja kyselyissä pyritään selkokielisyyteen sekä käytetään tarvittaessa kommunikaatioita tukevia menetelmiä.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa suullista palautetta suoraan henkilöstölle, jättämällä kirjallisen palautteen yksikön työntekijälle tai lähettämällä postia. Kotisivujen kautta voi jättää palautetta, joko yhteydenottopyynnöllä tai anonyymisti. Kaikkiin yhteydenottopyyntöihin vastataan viipymättä. Palveluyksikön johtaja reagoi välittömästi kirjallisiin ja suullisiin asiakas- ja omaispalautteisiin.

Kaikki saadut palautteet kirjataan ja käsitellään HaiPro-järjestelmässä. Vastuu palautteiden käsittelystä ja kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta on palveluyksikön johtajalla. Palaute voi olla positiivista tai kehittävää.

Kaikista palautteista, käsittelystä ja niistä seuranneista toimenpiteistä raportoidaan johdolle. Käsitelyn kaikissa vaiheissa turvataan asiakkaan tietosuojaa.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hän valitsee tavan, jolla reagoi asiaan.

1. Asiakkaan suora yhteydenotto henkilökuntaan/ yhteydenotto palveluyksikönjohtajaan.

Avoimella keskustelulla palvelua antaneen henkilön ja/ tai hänen esihenkilönsä kanssa selviävät usein mahdolliset väärinkäsitykset sekä sen avulla voidaan korjata tapahtuneet virheet tai puutteet.

2. Yhteydenotto sosiaali- ja potilasasiamieheen (yhteystiedot kohdassa sosiaaliasiamies/ potilasasiamies)

Sosiaali- ja potilasasiamiehet neuvovat asiakkaita sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön ja potilaslainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä. He ovat puolueettomia eivätkä osallistu muuhun asiakastyöhön. He toimivat sovittelijana, jos asiakkaan ja henkilökunnan välillä syntyy riitatilanteita ja avustavat asiakasta tekemään muistutuksen tai korvaushakemuksen, jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun.

3. Muistutus

Jos käydyistä keskusteluista ei ole apua, asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Sosiaali- ja potilasasiamies avustaa tarvittaessa. Muistutus tehdään palveluntuottajalle ja/ tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Palveluntuottajalle osoitetut muistutukset osoitetaan palveluyksikön johtajalle ja/ tai palvelualuejohtajalle.

4. Kantelu

Kantelu tehdään Aviin (Aluehallintovirasto) tai Valviraan (Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto). Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Potilas- ja lääkevahingoista tehdään hakemus Potilasvakuutuskeskukselle.

Muistutuksiin ja kanteluihin vastaaminen

Muistutuksiin ja kanteluihin pyydetään selvitys asianomaisilta työntekijöiltä, tarvittaessa myös työntekijöiltä, joiden työsuhte on jo päättynyt. Annettavat vastineet valmistellaan yksikön johtajan ja palvelualuejohtajan toimesta. Mikäli selvityksen antovaiheessa havaitaan, että toiminnassa on korjattavaa, tehdään korjaukset ilman aiheetonta viivytyksiä. Muistutukset käsitellään viipymättä, kuitenkin viimeistään 2-4 viikon sisällä muistutuksen saapumispäivästä.

Mikäli selvityksessä havaitaan poikkeamia, joilla voidaan olettaa olevan asiakkaille vähäistä suurempia seuraamuksia, voidaan asiakkaalle aiheutetusta haitasta tai vahingosta suorittaa kohtuullinen korvaus. Korvauksen maksamisesta ja sen määrästä päättää johto.

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään myös johdossa, ja niistä nousseet kehittämistä ja/ tai korjausta vaativat asiat huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa annetaan tarkennettuja toimintaohjeita, reagoidaan työnjohdollisesti tai ohjataan lisäresursseja toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen.

Sosiaaliasiamies/potilasasiamies

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä asiamiehiin.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies

Asiakkaiden yhteydenotot ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30 puh. 09 3104 3355

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamies

Asiakkaiden yhteydenotot puh. 09 4191 0230

Sähköpostiosoite miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Työskentelymme lähtökohtana ovat aina asiakkaan yksilölliset tarpeet. Toteutamme asiakkaan toimintakykyä edistävää ja ylläpitävää työtettä. Tavoitteenamme on edistää asiakkaan omatoimisuutta kannustamalla ja tukemalla omien voimavarojen ja vahvuuksien löytämiseen ja käyttämiseen sekä mahdollistaa asiakkaan turvallinen asuminen.

Tuki ja ohjaus voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua sekä olemassa olevien taitojen käytön harjoittelua, usein myös psykososiaalista keskustelutukea. Tuen toteutuksen pohjana on asiakkaan kanssa yhdessä tehty suunnitelma sekä vuorovaikutus. Tuen ja tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäiskirjauksilla.

Omaohjaajan tehtävänä on toimia asiakkaan edun edistäjänä ja asiakkaan oman näköisen elämän mahdollistajana. Omaohjaaja tuntee asiakkaansa, työskentelee häntä lähellä ja edistää asiakkaan hyvän elämän toteutumista. Omaohjaaja pitää työyhteisön ajan tasalla asiakkaan asioissa.

Ravitsemus

Asiakkaat huolehtivat omassa kodissa asuessaan itsenäisesti ravitsemuksestaan. Tarpeen mukaan tarjotaan ohjausta ja neuvontaa hyvän ravitsemuksen suhteen. Asiakkaan kanssa voidaan tarvittaessa käydä myös yhdessä ruokaostoksilla.

Hygieniäkäytännöt

Hajautetun asumisen toimistotilan siivouksesta huolehtii Lassila&Tikanoja. Työnantajan ohjeistukset hygieniakäytäntöihin liittyen löytyy intrasta. Ohjeesta löytyy mm. infektioiden torjuntatoimet, torjuntatoimet tartuntojen ehkäisemiseksi, hyvät hygieniakäytännöt ja ohjeet rokotuksista. Ohjeessa otetaan huomioon tartuntatautilaki ja sen antamat velvoitteet seurata hoitoon liittyviä infektioita ja luetteloida altistuneet työntekijät.

Hygieniakäytäntöjä kehittää organisaation hygieniatyöryhmä. Hygieniatyöryhmään kuuluu hygieniahoitaja, joka kerää tiedot infektioista, kehittää toimintaa ja kouluttaa hygieniaan liittyen.

Tarvittaessa konsernin valmiustyöryhmä ja hygieniatyöryhmä antavat lisäohjeita ja ohjaavat toimintaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä hammashoidosta vastaa julkinen terveydenhoito tai hyvinvointialueen määrittelemä muu hoitava taho.

Menettelyohje ”Hyvän elämän loppuvaihe ja saattohoito” on henkilöstön saatavilla intrassa. Se sisältää myös ohjeistuksen äkillisiin kuolemantapauksiin.

Lääkehoito

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakkaat huolehtivat omassa kodissaan omasta lääkehoidosta tai heidän lääkehoidostaan vastaa muu hoitava taho. Työskentelyssä kiinnitetään huomioita turvalliseen lääkehoitoon ja ohjataan asiakas tarvittaessa lääkäriin tai hoitavan tahon puoleen huolen synnyessä lääkehoidon suhteen.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan käyttäessä useita palveluja yhtäaikaisesti tai siirtyessä palvelusta toiseen on yhteistyöhön eri toimijoiden välillä kiinnitettävä erityistä huomiota.

Asiakasvalinnat tekee tilaajakunta yhteistyössä yksikön kanssa. Asiakkaan kanssa pyritään tekemään heti asumisen alkaessa tietojenluovutussopimus ja asiakastietojärjestelmä Hilkkiaan merkittään tieto siitä, kenen kanssa asiakkaan tietoja voidaan vaihtaa, ja missä mittakaavassa. Asiakkaan työntekijä pitää yhteyttä sosiaalityöntekijöihin ja muihin verkostoihin yhdessä sovitulla tavalla.

Asiakkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti ja heitä ohjataan ja tuetaan myös hakeutumisessa erilaisiin palveluihin sekä verkostojen rakentamisessa.

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa kolmannelle osapuolelle vain asiakkaan kirjallisella luvalla.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Konsernissa on asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka sisältää toiminnan yleisen kuvauksen sekä ohjeita palveluyksiköiden johtajille ja työntekijöille. Suunnitelma ja toimintaohjeet asiakasturvallisuuden edistämiseen ja yksikössä mahdollisesti tapahtuviin poikkeustilanteisiin löytyvät Intrasta.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta. Asiakasturvallisuutta edistää myös henkilöstölle suunniteltu AVEKKI/MAPA-koulutus eli toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja erityisesti niiden ennalta-ehkäisyyn.

Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Kiinteistö- ja jätehuolto

Toimitilat

Liiketoiminta vuokraa toimitilat käyttöönsä. Vuokranantaja voi olla konsernin sisäinen- tai ulkopuolinen yritys. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöjen kunnossa- ja ylläpidosta lain edellyttämällä tavalla. konsernin omistamiin kiinteistöihin on tehty kiinteistöhuollon ja teknistenhuoltojen suunnitelmat/palvelukuvaukset. Liiketoiminta on tarvittaessa vika- tai häiriötilanteissa yhteydessä kiinteistönomistajan järjestämään kiinteistöhuoltoon.

Talous- ja käyttövesi sekä muut vesijärjestelmät

Vesilaitos vastaa toimittamastaan veden laadusta. Kiinteistön veden laadusta ja kiinteistöjen putkistojen kunnosta vastaa kiinteistön omistaja.

Jätehuolto

Jätehuollosta vastaa kiinteistön omistaja lain edellyttämällä tavalla. Kierrättämisestä vastaa tilojen käyttäjä ja tavoite vuodelle 2025 on lain edellyttämä 55 %.

Hygienia

Hygieniaan ja puhtauteen liittyen on organisaatiotasoisia ohjeita muun muassa torjuntatoimien tartuntojen ehkäisemiseksi, hygieniakäytännöistä ja rokotuksista. Toimintaohjeissa ja dokumenteissa otetaan huomioon tartuntatautilaki ja sen antamat velvoitteet seurata hoitoon liittyviä infektioita ja luetteloimaan altistuneet työntekijät.

Organisaation hygieniahoitaja kerää tiedot infektioista, kehittää toimintaa ja kouluttaa hygieniasta. Tarvittaessa konsernin valmiustyöryhmä ja hygienia työryhmä antavat lisäohjeita ja ohjaavat toimintaa.

Henkilöstö

Yksikön hoito- ja ohjaushenkilöstön määrä ja rakenne

Palveluyksikön johtaja seuraa asiakkaiden palvelutarpeen ja henkilöstön työmäärän välistä suhdetta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että yksikössä toteutuu luvan ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus.

Työvuorosunnittelu tehdään 3+3 viikkoa kerrallaan tiedossa olevan asiakasmäärän mukaisesti. Mikäli asiakasmäärä muuttuu, se huomioidaan henkilöstön käytössä.

Yksikön sijaisten käyttö

Yksikössä ei käytetä lyhytaikaisia sijaisia työn luonteen takia. Pitempiin sijaisuuksiin rekrytoimme sijaisen.

Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstön rekrytointi perustuu yksiköiden ja palvelualueiden toiminnan tarpeisiin. Työtehtävän vaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään. Hajautetun asumisen yksikössä työntekijät ovat AMK-koulutettuja.

Ilmoitetut koulutus- ja työsuhtediedot todennetaan hakijan esittämistä todistuksista. Terveystieteiden ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikistä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan lisäksi rikosrekisteriote.

Kaikissa uusissa työsuhteissa on koeaika. Pitkiin määräaikaisiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkattaville tekee työterveyshuolto työhöntulotarkastuksen.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Perehdyttämisen tavoitteena on opastaa työntekijä uusiin työtehtäviinsä. Perehdyttämisen avulla työntekijälle muodostuu käsitys omista työtehtävistään. Perehdytyksessä tutustutaan myös tehtävään liittyviin yhteistyöverkostoihin.

Yleisperehdytys ja tehtäväkohtainen perehdytys alkavat heti työsuhteen alkaessa. Esihenkilö ja työntekijä ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytys ja sen arviointi tulee saattaa valmiiksi koeajan aikana. Perehdytyksessä halutaan painottaa vieraanvaraisuuden merkitystä, mm. huomioimalla erityisesti uuden henkilön saapuminen ja auttamalla häntä tulemaan osaksi tiimiä.

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka pitää huolen siitä, että perehtymissuunnitelma tulee käytyä läpi ja jonka kanssa uusi työntekijä alkuun toimii työparina.

Koulutuksella tuetaan työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja sitoutumista. HDL:ssä järjestetään sisäisiä koulutuksia ja lisäksi henkilöstö voi esihenkilön hyväksynnällä osallistua ulkopuolisten toimijoiden koulutuksiin. Sisäisiä koulutuksia järjestetään kattavasti lähi-/ etätoteutuksina sekä verkkokursseina E-rin oppimisympäristössä.

Rinnekodit Hajautetun asumisen toimintasuunnitelmaan kirjataan toimintavuoden tärkeimmät koulutukset sekä henkilöstön koulutuksen toteutuminen (tavoitteena keskimäärin 3 päivää/vuosi/työntekijä).

Toimitilat

Asiakkaat asuvat vuokra-asunnoissa, joiden vuokranantajina toimii Diakonissalaitos ja Y-säätiö. Asunnot sijaitsevat pääkaupunkiseudulla Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa. Vuokra-asunnot ovat huoneenvuokralain alaisia. Yksikön toimistotilat sijaitsevat Alppikadulla, Elim-kiinteistössä.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käsitlemme asiakkaiden henkilötietoja pitäen huolta tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistamme. HDL noudattaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalakia sekä toimialan erityislainsäädäntöä. Käyttäessämme palveluissamme yhteistyökumppaneita, vastaamme myös heidän toiminnastaan kuin omastamme.

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet sekä asiakastietojen kirjaamisohjeet löytyvät intrasta tai asiakas/potilastietojärjestelmän sisäisistä ohjeista. Tietosuojavaastaava tukee ja ohjaa tietosuoja-asioissa yksikön johtajaa. Työntekijät huolehtivat omasta tietosuojaosaamisestaan käymällä tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset sekä raportoivat tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat HaiPron tietosuoja-/tietoturvailmoituksella.

Tietosuoja- ja tietoturva koulutusta on koko henkilöstölle sisäisenä koulutuksena tai tarvittaessa ulkoisena koulutuksena. Kirjaamiskoulutusta on saatavilla E-rin koulutusjärjestelmässä. Lisäksi koko henkilöstö on perehdytetty salassapitosäännöksiin ja jokaiselta työntekijältä otetaan salassapito- ja vaitiolositoumus. Yksikössä noudatetaan perehdyttämissuunnitelmaa, johon sisältyy tietosuojaan, tietoturvaan ja asiakirjahallintoon perehdyttäminen. Asiakkaiden kanssa käydään läpi heidän palveluaan koskevat tietosuojaselosteet. Asiakkaille on tehty oma selkokielineen ”Asiakkaan oikeudet kuvin”- tietosuojaohje, joka löytyy suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Tietosuojaselosteet löytyvät henkilöstölle intrasta ja ovat nähtävissä:

- Yksikön ilmoitustaululla (ilmoitustaululla voi myös olla tieto, mistä tietosuojaseloste on saatavilla
- www-sivuilla

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Pilvi Karhula tietosuoja@hdl.fi puh 050 409 7909

8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Valvontakäynneistä ja auditoinneista nostetut kehittämiskohteet; asukasprosessin tavoitteet ja auki purkaminen kehittämispäivässä.
- Asiakaspalautteesta ja asiakaskokemuksekyselystä nostetut kehittämiskohteet; asukaskousten säännöllisyys, yhteisten tilojen viihtyisyys ja yhdessä remontointi sekä toiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden kehittäminen.

9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Palveluyksikönjohtaja vastaa omalla vastuualueellaan omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta. Hän suunnittelee omavalvonnan yhdessä henkilöstön kanssa. Asiakkaat ja omaiset ovat mahdollisuuksiensa mukaan osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelualuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Päivitetyt/ tarkastetut omavalvontasuunnitelmat hyväksyy palvelualuejohtaja. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on palveluyksikön johtajalla.

Helsingissä 9.5.2023

Allekirjoitukset

Katja Saloniemi-Ounamo

Anne Heikkala

Palveluyksikön johtaja

Palvelualuejohtaja