

# Itäviitta-yhteisön omavalvontasuunnitelma 2024

**Dokumentin laatija**

Paula Rautoja

**Pvm**

30.1.2024

## Sisällys

2	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	6
4	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
5	Riskienhallinta.....	9
6	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	13
6.1	Palvelutarpeen arviointi.....	13
6.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta ..	13
6.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	14
6.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt .....	16
6.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	17
6.6	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen palvelun laadun ja .....	18
	omavalvonnan kehittämiseen .....	18
6.7	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.	18
6.8	Asiakkaan oikeusturva .....	19
7	Palvelun sisällön omavalvonta .....	22
7.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	22
7.2	Ravitsemus.....	22
7.3	Hygieniäkäytännöt.....	23
7.4	Terveyden- ja sairaanhoito .....	23
7.5	Lääkehoito .....	24
7.6	Monialainen yhteistyö .....	24
7.7	Alihankintana tuotetut palvelut .....	24
8	Asiakasturvallisuus .....	24
8.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	24
8.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	25
8.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	26
8.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	26
8.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48) .....	27
8.6	Toimitilat.....	28
8.7	Teknologiset ratkaisut .....	28
8.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	28
9	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	28
10	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	30

11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	31
12	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	31

## 2 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio Oy

Y-tunnus: 1786707-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Espoo /Länsi-uudenmaan hyvinvointi alue

### **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Itäviitta- yhteisö

Katuosoite: Itäviitta 5 D 96

Postinumero: 02330

Postitoimipaikka: Espoo

Sijaintikunta: Espoo

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

Palvelu on tuettua, määräaikaista ja tavoitteellista asumista 18–29-vuotiaille Espoolaisille asiakkaille. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asiakkaan omassa kodissa ja asumisyksikön tiloissa järjestettävää elämän- ja arjenhallintaa sekä osallisuutta tukevaa palvelua.

Asiakaspaikkamäärä on 10.

Esihenkilö: Paula Rautoja

Puhelin: 050-465 3399

Sähköposti: paula.rautoja@humana.fi

### **Toimintalupatiedot**

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuettu asuminen. Ei alihankintana ostettuja palveluita. 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: 1.12.2012

## 3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Yksikön johtaja Paula Rautoja

Yhteisövalmentaja Marianne Kiuru

Itäviitan asiakkaat

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Seurannasta vastaa yksikön johtaja ja työntekijät yhdessä ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina kun toiminnassa tehdään muutoksia, jotka vaikuttavat esimerkiksi työtapojen, laadun tai asiakkaan asumiseen kohdistuvana toimintana.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Julkaistaan omalla Humanan Kallio Oy:n asumispalveluiden internet sivustolla.

Myös asiakkailla luettavissa toimistolla asiakaskansiossa.

## 4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Asunto on lähtökohta ja perusedellytys pitkään asunnottomana eläneen tai muuten asumiseensa tukea tarvitsevan nuoren sosiaalisen kuntoutumisen prosessin käynnistämiseksi ja onnistumiselle. Nuoren asuminen turvataan tukipalveluilla ja tarvittavat sosiaalisen kuntoutumisen prosessit käynnistetään asumisen vakiinnuttua.

Toiminta perustuu asiakkaan, henkilökunnan ja asumisyhteisön muiden asukkaiden luottamuksen rakentamiseen ja asukkaan voimavarojen esiin nostamiseen ja tukemiseen. Tavoitteena on, että nuoren asuminen onnistuu, arkielämän taidot vahvistuvat ja päihteen käyttö vähenee tai loppuu. Tukiasumisen päätyttyä nuorella on valmiudet siirtyä itsenäiseen asumiseen.

Jokaiselle nuorelle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma yhteistyössä aikuisten sosiaalipalveluiden, palveluntuottajan ja asukkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa

palvelusuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asukkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asukkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa asukkaan tilanteen kehityksen mukaan, kuitenkin vähintään kahdesti vuodessa. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa nuoren toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoida nuoren tukiverkostoa ja lisätä verkostotyötä.

Henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, vapaaehtoistyön, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa. Palveluntuottajana Kalliola huolehtii siitä, että toiminta on asianmukaista ja että se vastaa vähintään kunnalliselta toiminnalta edellytettävää tasoa.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Humanan Kallio Oy on osa Humana Suomi Oy 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 yksilön 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. Tunnumme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä.

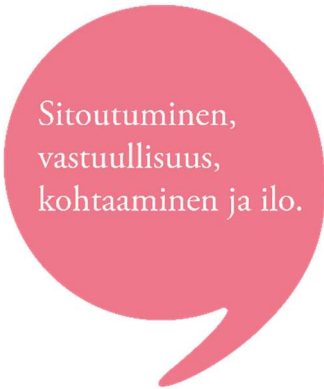
Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuihin lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

## Kohtaaminen ja ilo

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

### Sitoutuminen

Itäviitta-yhteisössä sitoutuminen näkyy erityisesti sitoutumisena asukkaiden elämäntilanteisiin. Meille on tärkeää auttaa asukkaita selvittämään asioitaan ja ratkaisemaan ongelmia, joita arjessa nousee. Sitoutuminen näkyy myös tavoitteellisena työotteena, jokaisessa tapaamisessa pyritään viemään asukasta eteenpäin omilla tavoitteissaan.

### Vastuullisuus

Itäviitta-yhteisössä yhteisövalmentajat kantavat vastuuta asukkaiden kanssa tavoitteiden edistymisestä. Asukkaita autetaan kantamaan vastuuta ja onnistumaan esimerkiksi aikataulujen noudattamisessa. Asukas saa kantaa meidän avullamme vastuuta arjen asioistaan, kun tuen määrää säännöstellään jokaisen oman osaamistason mukaisesti.



## Kohtaaminen ja ilo

Työssämme Itäviitassa luotamme ihmisen ja yhteisön kykyyn kasvaa ja kehittyä. Kohtaamisessa olemme läsnä asiakkaalle ja luomme tunnetta, että asiakas on tärkeä ja olemme iloisia tapaamisen onnistumisesta. Iloitsemme yhdessä asiakkaan kanssa onnistuneista tavoitteista ja jaamme onnistumiset yhteisössämme. Matalan kynnyksen kohtaamiset rakentavat luottamusta ja tuovat myös iloa asiakkaille, kun turha jännitteisyys katoaa kohtaamisista. Kohtaamiset rakentavat luottamusta yhteiskuntaan ja edistää tavoitteiden saavuttamista ja antavat onnistumisen ja ilon kokemusta asiakkaille kuin työntekijöille.

# 5 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**

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa riskit, poikkeamat laadussa ja epäkohdat omalle lähiesimiehelleen viipymättä. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan lisäksi Humanan uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään. Akuuteissa tilanteissa ryhdytään välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin.

Raporttiin kirjataan kaikki turvallisuutta uhkaavat tapahtumat. Yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että ilmoitukset tapahtumista tehdään asianmukaisesti. Raportit lähetetään työsuojelupäällikölle, joka tarkastaa sen ja lähettää paluupostina raportin sen tehneen henkilön esimiehelle tarpeen mukaan toimenpidesuosituksin täydennettynä. Tilanteet käydään työryhmässä läpi. Raporttien yhteenvedot käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja ne toimitetaan myös Humanan johtoryhmälle. Vakavien

työtaturmien ilmoittamisesta työsuojeluviranomaisille on henkilöstö ohjeistettu erikseen. Kriisitilanteissa toimitaan Humanan kriisisuunnitelman ohjeiden mukaan esim. debriefingin järjestämiseksi. Itäviitassa on poikkeusolosuhteisiin varauduttu poikkeusolosuhdesuunnitelman avulla. Itäviitassa on laadittu myös asiakkaan kuoleman tapauksen sattuessa toimintaohje henkilöstölle perehdytyskansioon.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § mukainen ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat 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 toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan ensisijaisesti raportti Humanan uhka, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään (Gurufield). Jos riski tai sen uhka on toistuva eikä uhka- ja vaaratilanneraportilla ole vaikutusta epäkohdan korjaamiseen, tulee sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdä.

Itäviitta-yhteisön esihenkilö vastaa, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa esihenkilön paikallaollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia niistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmälle johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskirjauksiin. Myös asiakkaiden ja läheisten ilmoittamat laatupoikkeamat, riskit tai epäkohdat kirjataan henkilökunnan toimesta Kalliolan uhka, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään viipymättä.

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

### **Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano sekä tiedottaminen**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovituista toimenpiteistä informoidaan henkilöstöä työryhmäkokouksissa, johtoryhmien muistiossa ja intranetissä sekä tarvittaessa erillisissä tiedotustilaisuuksissa. Yhteistyötahoja informoidaan merkittävimmistä toimenpiteistä säännöllisissä tapaamisissa ja palautetilaisuuksissa sekä asian luonteesta riippuen viipymättä.

## 6 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 6.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat ohjautuvat Itäviitta-yhteisön tuettuun asumiseen Espoon SAP-tiimin ohjaamina. Asiakkaan sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelupyynnön SAP-tiimille, joka tekee asukasvalinnat yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä ja tarvittaessa muun verkoston ja läheisten kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena on erityisesti toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä itsenäisen asumisen ja suoriutumisen tukeminen. Asiakas valitsee itse palvelunsa ja asettaa omaa kuntoutumistaan ja suoriutumistaan tukevat tavoitteet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaan palveluntarvetta ja palveluiden sopivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan jatkuvasti tuetun asumisen arjessa asiakkaan kanssa keskustellen. Palveluiden tarvetta ja toimivuutta voidaan arvioida lisäksi asiakkaan verkostotapaamisissa ja yhteydenpidossa sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan omaiset ja läheiset voivat asiakkaan niin halutessa osallistua palveluntarpeen arviointiin.

### 6.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Asuminen Itäviitta-yhteisössä on tavoitteellista ja määräaikaista; tavoitteena on, että nuori olisi valmis itsenäiseen asumiseen noin 1–2-vuoden kuluttua Itäviitta-yhteisöön muuttamisesta.

Vuokrasopimukset ovat määräaikaaisia siten, että ensimmäinen vuokrasopimus tehdään 3 kuukauden ajalle ja sen jälkeen sopimusten kestoa määrittävät yksilölliset tavoitteet ja tuen tarve, jotka määritellään palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan

palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä tukea ja siihen sisältyviä palveluita koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja tuetulle asumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan arjessa on kiinni ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Perehdyttämisvastuu on asumisyksikön esihenkilöllä sekä koko työyhteisöllä. Palvelusuunnitelmien päivittämisen tai toteuttamisen laiminlyöminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski. Asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelmat ensimmäisen kuukauden sisällä tukiasumisen alkamisesta yhteistyössä aikuisten sosiaalipalveluiden, palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa.

Henkilökunta vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin ja aina määräaikaisen vuokrasopimisen uusimisen yhteydessä. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa asiakkaan toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti, aktivoida asiakkaan tukiverkostoa ja lisätä verkostotyötä. Itäviitta-yhteisön henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, vapaaehtoistyön, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa.

Palvelusuunnitelman laatimisessa käytetään sähköistä lomakepohjaa, joka tallentuu täytettäessä asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta saa perehdytyksen lomakkeen käyttämiseen ja täyttämiseen. Jokainen asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä huolehtii yhteistyössä työryhmän kanssa, että palvelusuunnitelman sisältö ja tavoitteet on ymmärretty oikein ja vastaavat asiakkaan kanssa sovittua. Aktiivisen ja ajantasaisen asiakaskirjaamisen avulla seurataan palvelusuunnitelman mukaisen työskentelyn toteutumista.

### **6.3 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.

Asiakas nähdään oman asiansa asiantuntijana; asiakkaan näkemykset, toiveet ja aiemmat kokemukset palveluista otetaan huomioon tukea ja palveluita suunnitellessa. Asiakas valitsee itse sopivat palvelut niin tukiasumisen sisällä kuin ulkopuolellakin, huomioiden kaikille yhteisön jäsenille yhteiset ja velvoittavat rakenteet tukiasumisen sisällä (Itäviitta-yhteisön tukiasumisen rakenteisiin kuuluvat kaikille asukkaille pakolliset yksilöajat, yhteisökokoukset ja yhteisömenot.) Asiakas osallistuu omien palvelusuunnitelmien ja raporttien laatimiseen ja asettaa itse tavoitteet työskentelylle. Käytetään mahdollisuuksien mukaan lisäksi osallistavan kirjaamisen menetelmää asiakkaiden kanssa laadittaessa päivittäisiä kirjauksia ja säännöllisiä raportteja.

Asiakkaat ovat mukana laatimassa yhteisön yhteisiä sääntöjä, viikko-ohjelmaa ja rakenteita, joita tuettuun asumiseen kuuluu. Vaikuttaminen omaan arkeen ja valintoihin sekä vaikuttaminen yhteisön asioihin ja päätöksentekoon tuottaa osallisuuden kokemuksia. Yhteisölliset rakenteet ja yhteisöön kuuluminen mahdollistavat kokemuksen, että voi vaikuttaa itseään, lähiyhteisöään ja yhteiskuntaa koskeviin asioihin.

Asiakkaan kanssa käydään tulohaastattelussa läpi Itäviitta-yhteisössä asumisen pelisäännöt ja käytännöt, joita sovelletaan tuetussa asumisessa. Asukasta informoidaan tulohaastattelussa siitä, että tarvittaessa asukkaan kotiin tullaan varmistamaan hänen turvallisuutensa, jos emme tavoita häntä 24 tunnin sisällä. Asukkaan kanssa käydään läpi perusteellisesti se, ettei henkilökunta tule avaimilla muutoin, eikä yllätyksenä, vaan oven takanakin yritetään vielä tavoittaa asukasta, ennen kuin asukkaan kotiin tullaan henkilökunnan avaimilla. Asukkaan kotiin tulemisen perusteena on siis aina huoli asukkaan voinnista ja turvallisuudesta. Teemme myös sovitusasiakkaan kotiin palohälyttimien tarkastuksen kerran kuukaudessa. Nämä käynnit sovitaan myös aina asukkaan kanssa.

#### **6.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Itäviitta-yhteisön tukiasumisen rakenteisiin kuuluvat kaikille asukkaille pakolliset yksilöajat, yhteisökokoukset ja yhteisömenot. Näiden lisäksi asiakkaiden on halutessaan mahdollista osallistua taloyhtiön asukastoimikuntaan sekä suunnitella ja organisoida erilaisia retkiä, ryhmiä ja tapahtumia yhdessä henkilökunnan kanssa. Velvoittavien rakenteiden ulkopuolella tapahtuva yhteisöllinen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, ja henkilökunta kannustaa asiakkaita yhteisölliseen toimintaan. Asiakkaiden kokemuksia ja palautetta palvelusta kerätään säännöllisellä asiakaspalautekyselyllä kahdesti vuodessa. Palautteen antaminen on nimetöntä. Asiakkaiden on halutessaan mahdollisuus osallistua uusien asukkaiden ja henkilökunnan opastamiseen ja perehdyttämiseen.

Asiakkaan tullessa Itäviitan asumispalveluihin hän tutustuu myös asumisen sopimukseen ja pelisääntöihin jo etukäteen ennen asumisen alkamista. Palvelu on sidoksissa asumiseen ja palvelun jatkuminen sidoksissa tilaajaan kanssa tehtyyn sopimukseen. Asumissopimuksessa on määritelty juuri pakollisena osallistumisena yhteisökokoukset ja yksilötapaamiset ja muut yhteishoidon pelisäännöt. Koska asumisen tarkoitus on tukea myös päihteettömyyttä, on päihdetyön tukena erilaisia menetelmiä, joilla tuemme asiakasta retkahdusten jälkeiseen päihteettömyyteen tai asiakkaan omasta motivaatiosta lähtevään päihdeettömyyden tukemiseen esimerkiksi keskusteluilla, tekemällä päihdearviontilomakkeita (AUDIT tms.) ja kaikki tämä on vapaaehtoista asiakkaalle. Jos on huoli/epäilemme päihdekäyttöä, asukasta motivoidaan päihdepalveluiden tuen piiriin (Emppu, vertaistuen ryhmät). Kokonaisuus yhteistyössä asiakkaan ja oman sosiaalityöntekijän kanssa on aina yksilöllinen ratkaisu, jota pyritään tukemaan kaikin keinoin, jotta asumisen jatkuminen olisi turvattua nuoren elämän vaikeissakin hetkissä.

Päihtyneenä olemisen kuitenkin rajoittaa osallistumista yhteisöön ja turvallisuusnäkökulmasta myös saattaa rajoittaa asiakkaan henkilökohtaista yksilötapaamista ja asiakkaan kanssa toivotaan, että työtä voidaan jatkaa heti, kun päihtymys on ohi tai vieroitusvaihe alkamassa. Akuuteissa päihdehaasteissa tuemme asukasta päihdepoliklinikan tapaamisille, jotta asiakkaalla olisi kontakti ulkopuolelle, jossa voi myös asumisen haasteista kertoa vapautuneesti ja saa ammattilaisten hyvää tukea päihdekäytön vähentämiseksi ja se olisi suunnitelmallista.

Yhteisöllisyyden periaatteisiin sisältyy myös se, että asiakkaat pohtivat näitä itsemääräämistä koskevia asioita ja miettivät rajoitusten merkitystä yhteisön kannalta



viikoittaisessa kokouksessa. Silloin he itse hyväksyvät myös asettamansa rajaukset asumisen pelisäännöissä, joita me henkilöstön näkökulmasta sitten toteutamme yhteistyössämme. Pyrimme avoimuuteen, jolloin puhumisen kulttuuri korostuu ja muiden työtä tukevien välineiden käyttö yleensä vähenee automaattisesti.

## **6.5 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.

Itäviitta-yhteisön tuetussa asumisessa kaikkia asiakkaita ja henkilökuntaa kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Työote on ennaltaehkäisevä; esihenkilö huolehtii, että sekä perehdytyksessä että säännöllisissä työyhteisöpalaverissa 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. Itäviitta-yhteisön tuetun asumisen palvelu perustuu ostosopimukseen, jolloin muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli Espoolle.

## **6.6 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

Asumisyksikön asiakkailta saadaan suoraa palautetta päivittäisissä kohtaamisissa yksilötapaamisilla ja yhteisöllisissä rakenteissa. Myös läheisten on mahdollista antaa palautetta henkilökunnalle yhteisillä asiakastapaamisilla, soittaen tai sähköpostilla. Yksikön ajantasaiset yhteystiedot ovat helposti löydettävissä internetsivuilta palautteen antamisen helpottamiseksi.

Asiakkaiden kokemuksia ja palautetta palvelusta kerätään säännöllisellä asiakaspalautekyselyllä kahdesti vuodessa. Asiakaspalautekyselyistä tehdään yhteenveto, joka käydään läpi asiakkaiden kanssa.

Viikoittaisissa yhteisökokouksissa ja yksilötapaamisilla on mahdollista antaa suoraan suullista palautetta. Asiakkaita kannustetaan aktiiviseen palautteen antamiseen.

Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan kokouksissa säännöllisesti. Palautteiden avulla toiminnan laatua voidaan arvioida ja kehittää ja tehdä tarvittaessa välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautekyselyjen koonteja voidaan hyödyntää myös pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

## 6.8 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

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 sosiaaliamiehen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **Muistutus**

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

Muistutuksen vastaanottaja: Itäviitta-yhteisön asumisyksikön palvelu perustuu ostosopimukseen, jolloin muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli Espoolle. Kirjallinen muistutus voi olla vapaamuotoinen:

Posti:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo

PL 33

02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Tai sen tekemiseen voi käyttää sähköistä lomaketta: <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/muistutukset>

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:

Itäviitta-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.

### **Sosiaaliasiavastaava**

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

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

Sosiaaliasiavastaavan ollessa yhteydessä yksikköön, järjestään yhteistapaaminen, jossa on mukana asiakas, jota asia koskee, toiminnasta vastaava esihenkilö sekä tarvittavat henkilökunnan jäsenet. Tarvittaessa kutsutaan myös asiakkaan sosiaalityöntekijä tapaamiselle, ja vähintäänkin tiedotetaan sosiaalityöntekijää tapaamiseen johtaneista syistä. Myös asiakkaan läheiset voidaan tarvittaessa kutsua tapaamiseen.

Esihenkilö laatii sosiaaliasiavastaavan yhteydenotoista vuosittaisen yhteenvedon.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

**Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg**

Puhelin: 029 151 5838

Sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.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.

Kirjaamo, Etelä-Suomen aluehallintovirasto: kirjaamo.etela@avi.fi

Asiakaspalvelun puh. 029 501 6780 (suomi) tai 029 501 6781 (ruotsi) - ma-pe kello 10-15

### **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

## 7 Palvelun sisällön omavalvonta

### 7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaita tuetaan harjoittelemaan ja suorittamaan itsenäisesti asumiseen ja itsestään huolehtimiseen liittyviä toimia, kuten ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, kodin ulkopuolisiin palveluihin hakeutuminen sekä virikkeellisen ja mielekkään vapaa-ajan viettäminen. Asiakkaita motivoidaan ja ohjataan opiskelu- tai työelämään tai muuhun toimintakykyä ylläpitävään ja kehittävään toimintaan. Yksikön yhteisöllinen toiminta mahdollistaa osallistumisen ja osallisuuden kokemuksia silloinkin, kun kodin ulkopuolelta ei vielä ole löytynyt sopivaa toimintaa.

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan asiakkaan asettamia tavoitteita, jotka voivat liittyä niin fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen kuin sosiaalisenkin toimintakyvyn tukemiseen ja osallisuuden edistämiseen. Tavoitteena on tuetun asumisen keinoin tukea asiakasta harjoittelemaan niitä itsenäisen asumisen ja itsenäisen elämän taitoja, joissa on vielä taitopuutteita, jotta asiakkaan itsenäinen asuminen ja pärjääminen mahdollistuisi.

Palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan vähintään kahdesti vuodessa palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä, mutta suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa useamminkin ja aina määräaikaisen vuokrasopimuksen uusimisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisessä arjen työssä sekä kuukausittain yhdessä asiakkaan kanssa laadittavan raportin yhteydessä.

### 7.2 Ravitsemus

Itäviitta-yhteisössä ei ole järjestetty ruokahuoltoa, vaan asiakkaat vastaavat itse ruokaostoksista ja ruoanlaitosta. Henkilökunta tukee ja ohjaa asiakkaita

suunnitelmalliseen kaupassakäyntiin ja terveelliseen ruokavalioon, sekä tukee ja opastaa ruoanlaitossa, mikäli asiakkaalla on siinä taitopuutteita.

Ruoanlaittoa voidaan harjoitella asiakkaiden kanssa myös ryhmässä ja kokoontua yhteisönä syömään yhdessä valmistettua ruokaa. Yhdessä ruokaa valmistettaessa huomioidaan mahdolliset erityisruokavaliot ja uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot.

### **7.3 Hygieniäkäytännöt**

Asiakkaat vastaavat itse henkilökohtaisesta hygieniastaan, peseytymisestä ja pyykinpesusta. Henkilökunta ohjaa, opastaa ja muistuttaa tarvittaessa asiakasta hygieniasta huolehtimisessa ja pyykkihuollossa. Asumisyksikössä on asiakkaiden käytössä pyykkitupa.

Asiakkaat vastaavat itse omien asuntojen siisteydestä ja siivoamisesta. Henkilökunta ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa ja siisteyden ylläpitämisessä viihtyisän ja turvallisen asumisen tukemiseksi.

Henkilökunta vastaa Itäviitta-yhteisön toimistotilan siisteydestä. Esihenkilö huolehtii, että käytössä on asianmukaiset välineet siisteyden ylläpitämiseksi. Tartuntatautilain (1227/2016) tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden mahdollista leviämistä. Laki koskee Itäviitta-yhteisön koko henkilökuntaa ja kaikkia asiakkaita. Covid-19-pandemian ja mahdollisten tulevien vastaavien tilanteiden osalta henkilökunta noudattaa kulloinkin voimassa olevia viranomaisohjeita, joita antaa AVI, THL, HUS ja Espoon kaupunki. Henkilökunta ohjaa ja opastaa asiakkaita toimimaan ohjeistuksien mukaisesti. Esihenkilö seuraa tiedottamista aktiivisesti ja päivittää yksikön toimintaohjeita viranomaisten määräysten ja suositusten mukaisesti.

### **7.4 Terveyden- ja sairaanhoito**

Itäviitta-yhteisön asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja hoitovastuu on asiakkaan omalla terveysasemalla ja tarvittaessa erikoissairaanhoidon palveluissa. Henkilökunta kannustaa ja ohjaa asiakkaita terveystarkastuksiin ja suun terveydenhuollon palveluihin sekä tarvittaessa hakeutumaan Espoon mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkuuteen.

### **7.5 Lääkehoito**

Itäviitta-yhteisössä ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakkaat, joilla on käytössään jokin lääkitys, huolehtivat itsenäisesti lääkkeiden ostamisesta, lääkkeenotosta ja reseptien uusimisesta. Henkilökunta tukee tarvittaessa asiakasta keskustellen lääkehoitoon sitoutumisessa.

### **7.6 Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakas saattaa tarvita useita palveluita yhtäaikaaisesti ja tällöin erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava.

Itäviitta-yhteisön henkilökunta tukee asiakasta soveltuvien palveluiden löytämisessä ja niihin hakeutumisessa ja koordinoi sekä koollekutsuu tarvittaessa ja säännöllisesti asiakkaan verkoston. Henkilökunta on tarvittaessa myös mukana asiakkaan asioidessa eri palveluissa yhteistyön ja tiedonkulun vahvistamiseksi. Asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle raportoidaan kuukausittain asiakkaan tilanteesta ja palveluiden toteutumisesta yhdessä asiakkaan kanssa laadittavan raportin muodossa.

### **7.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

Ei alihankintana ostettuja palveluita. Mikäli palvelun tuottamiseen käytetään ostopalveluita, palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja, Humanan Kallio Oy, vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan tällöin omavalvontasuunnitelma ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

## **8 Asiakasturvallisuus**

### **8.1 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.

Itäviitta-yhteisö tekee yhteistyötä alueen palo- ja pelastusviranomaisten kanssa ja palotarkastukset kiinteistössä järjestetään vuosittain. Tarkastusten yhteydessä voidaan havainnoida mahdollisia puutteita tiloissa, ohjeistuksissa ja toimintatavoissa ja niitä voidaan tehtyjen havaintojen avulla kehittää. Asiakkaille ja henkilökunnalle voidaan lisäksi järjestää yhteinen alkusammutus- ja kodin paloturvallisuuskoulutus vuosittain yhteistyössä Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa.

Koko yksikön henkilökunta omalla toiminnallaan on vastuussa oman työvuoronsa turvallisuudesta

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

Itäviitta-yhteisössä työskentelee kaksi sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavaa työntekijää. Toinen työntekijöistä on sairaanhoitaja (yhteisövalmentaja), ja toinen työntekijä voi olla lähihoitaja tai sosionomi. Toinen yhteisövalmentaja työskentelee 100 % työajalla ja toinen osa-aikaisella työajalla. Yhteisövalmentajien työaika on arkisin kello 8.00–16.00 tunnin liukumalla. Toimiston osoite on Itäviitta 5 D 96, 02330 Espoo.

Sairaustapauksissa ja loma-aikoina yhteisövalmentajan sijaisena toimii Humanan Kallio Oy:n asumispalvelujen työntekijä, joka on perehdytetty Itäviitta-yhteisön toimintaan. Mikäli sijaistarve pitkittyy, voidaan sijainen rekrytoida ulkopuolelta ja rekrytoinnista sekä perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Sijaisten rekrytoinneissa noudatetaan samoja koulutus- ja osaamisvaatimuksia, kuin vakituisen henkilöstönkin palkkaamisessa. Yhteisövalmentajien esihenkilönä toimii yksikönjohtaja.

Esihenkilö vastaa siitä, että yksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön kelpoisuudesta on säädetty laissa (mm. laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 ja sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 46 a §). Esihenkilö varmistaa, asiakkaiden tukemiseen osallistuvalla, välitöntä asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä tehtävään sopiva koulutus ja laaja-alainen kokemus asumisyksikön laadukkaan asiakastyön toteuttamisen keskeisiltä osaamisalueilta.

Keskeisiä osaamisalueita palvelun tuottamiseen ovat mm. muutoksen tukeen liittyvä osaaminen, asunnottomuuteen tai sen ennaltaehkäisyyn/uusiutumisen ehkäisyyn liittyvä osaaminen, palveluohjaukseen liittyvä osaaminen, kriisityö, mielenterveys- ja päihdetyö, osaaminen monikulttuurisesta työskentelystä, taloudenhallintaan ja velkojen selvittelyyn liittyvä osaaminen ja ohjaus, asumisen taitoihin liittyvän ohjauksen osaaminen sekä osallisuuden vahvistamisen tukemiseen liittyvä osaaminen.

Henkilökunnalle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto ja lisäksi työryhmä osallistuu säännölliseen työnohjaukseen. Tarvittaessa on tarjolla kriisiapua ja jälkipuinteja, esim. debriefing, jossa ammattilaisen johdolla puretaan hiljattain tapahtunut äkillinen trauma tai kriisi.

### **8.3 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. Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Humanan Kallio Oy:n rekrytointiprosessin mukaan. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko Humanan Kallio Oy:n sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Kelpoisuusedellytykset ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa hakemusten ja haastattelujen avulla. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla työntekijöillä 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

### **8.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan aloittaessa Itäviitta-yhteisössä, käydään läpi yksikön käytännöt ja toimintaperiaatteet. Tilat esitellään ja käydään läpi yleiset turvallisuuteen liittyvät seikat. Uusi työntekijä on velvollinen tutustumaan perehdytyskansioon, jossa on mm. omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma ja

kuvaus yksikön viikko-ohjelmasta/rakenteista. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija täyttää työsuhteen alussa salassapitokaavakkeen.

Työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Kehityskeskustelut käydään Humanan Kallio Oy:ssa vuosittain. Esihenkilö ja työntekijä määrittelevät toimintavuoden tavoitteet yhdessä. Tavoitteet perustuvat paitsi toimenkuvaan, myös strategian toimeenpanoon sekä toimintasuunnitelmaan. Koulutussuunnitelmat laaditaan kehityskeskusteluissa sovittujen koulutustoimenpiteiden pohjalta. Kehityskeskustelujen tarkoituksena on tukea yksilön kehittymistä ja johtamistyötä sekä auttaa varmistamaan vuositavoitteiden saavuttamisen.

## **8.5 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. Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan ensisijaisesti raportti Humanan Kallio Oy:n uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden sähköiseen raportointijärjestelmään Gurufieldiin. Jos riski tai sen uhka on toistuva eikä uhka- ja vaaratilanneraportilla ole vaikutusta epäkohdan korjaamiseen, tulee tehdä sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus.

Itäviitta-yhteisön esihenkilö vastaa, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei

korjata viivytyksettä, on ilmoittajan tehtävä ilmoitus asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

### **8.6 Toimitilat**

Itäviitta-yhteisössä on yhteensä 10 kpl tukiasuntoja, jotka ovat kaikki yksiöitä. Asunnot sijaitsevat Itäviitta 5:n C- ja D-rapuissa. Vuokranantajana toimii Settlementtiasunnot Oy, joka noudattaa huoneenvuokralakia, hyvää vuokratapaa sekä toimii ARA:n ehtojen mukaisesti. Asunnot ovat kalustamattomia ja kooltaan noin 36 m<sup>2</sup>. Kullekin asunnolle on varattu irtaimistovarastotila. Henkilökunnan toimistoksi on varattu samassa kiinteistössä sijaitseva huoneisto, 2 h + kt. Asukastupa on koko kiinteistön ja sen asukkaiden käytössä. Asukastuvalla järjestetään myös viikoittainen yhteisökokous. Talolle ja tukiasunnoille on esteetön kulku. Settlementtiasuntojen linjauksen mukaan taloyhtiö on savuton, joka tarkoittaa sitä, ettei parvekkeilla tai sisätiloissa saa tupakoida, vaan piha-alueella on erillinen merkitty tupakointipaikka. Asiakkaita ohjataan ottamaan kotivakuutus.

### **8.7 Teknologiset ratkaisut**

Itäviitta-yhteisössä on käytössä Humanan Kallion Oy:n ohjelmistopaketti, tärkeimpänä raportointityökaluna DomaCare, jossa tehdään jokapäiväiset kirjaukset, kuukausittaiset raportit sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat.

### **8.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Itäviitta-yhteisössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita. Jos asiakas tarvitsee tällaisia apuvälineitä, laitteita tai tarvikkeita, niiden hankintavastuu sekä käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen on hoidosta vastaavan tahon vastuulla.

## **9 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.

**Tietosuojavastaavan yhteystiedot:**

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä. Tietosuojatiimin muut jäsenet ovat Jussi Käsälä ja Katja Lakojoki-Karhu.

Tietosuojavastaavan tavoitat: ulla.hirvela@humana.fi

Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia

Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki Puh. 040 545 00 82

**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       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.

## 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. Palvelusuunnitelmien lisäksi tavoitteellisen asumisen tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausiraporttien avulla, jotka ovat osa asiakastyön kirjaamista. Henkilökunta laatii jokaisen asiakkaan kanssa kuun vaihtuessa raportin, jossa tarkastellaan kulunutta kuukautta ja asetetaan seuraavalle kuukaudelle muutama selkeä, asiakkaan toiveita ja pyrkimyksiä tukeva tavoite. Lisäksi yhdessä asiakkaan kanssa mietitään ja kirjataan keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kuukausiraportti on paitsi asiakkaan ja henkilökunnan yhteinen työkalu, se on myös kuukausittainen selvitys sosiaalityöntekijälle asiakkaan tilanteesta ja siinä tapahtuneista muutoksista. Raportti lähetetään sosiaalityöntekijälle salatulla sähköpostilla ja sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että raportti on tallennettu sosiaalihuollon tietojärjestelmään asiakkaan tietoihin.

Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin.

## 10 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.

## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma
- Poikkeusolojen suunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstön perehdytysuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Henkilöstön koulutussuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Asumispalveluiden uhka- ja vaaratilanneraportti (Gurufield järjestelmä, intrassa linkki)
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje kirjallisesti ja intrassa My Humanassa
- Hygieniaohjeistus (Yksikkökohtainen)

## 12 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vantaalla 30.1.2024

Paula Rautoja, yksikönjohtaja