

**2016**

Asumispalvelu-  
yksikkö Väinölä

# **[OMAVALVONTASUUNNITELMA**



**PELASTUSARMEIJA FRÄLSNINGSSARMÉN**

**PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

<b>Palvelujen tuottaja</b> Yksityinen palvelujen tuottaja	<b>Sijaintikunta</b> Espoo
<b>Palvelun tuottajan nimi</b> Suomen Pelastusarmeijan Säätiö	<b>Palveluntuottajan Y-tunnus</b> 0116985-2
<b>Toimintayksikkö</b> Asumispalveluyksikkö Väinölä	
<b>Toimintayksikön yhteystiedot ja vastuhenkilö</b> Kuusiniemi 5, 02710 Espoo <b>Yksikön vastaava:</b> Pilvi Cole P. 045 77345379 s-posti: pilvi.cole@pelastusarmeija.fi <b>Yksikön puhelinnumero:</b> 04577345407 (ympärivuorokautinen numero)	
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan</b> Keskitetty tuettu asuminen pitkäaikaisasunnottomille	
<b>Toimilupatiedot</b> Ilmoitus toiminnan käynnistämisestä lähetetty Espoon kaupungille helmikuussa 2014	
<b>Vastuuvakuutuksen voimassaolo</b> Vastuuvakuutus on ollut voimassa toiminnan käynnistämisestä alkaen. Yhtiö: Folksam	



## Sisällys

### Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

*Toiminta-ajatus*

*Arvot ja toimintaperiaatteet*

*Päivittämissuunnitelma*

### Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

*Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät*

*Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät*

*Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet*

*Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen*

### Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute

*Asiakaspalautteen hankinta*

*Asiakaspalautteen käsittely yksikössä*

*Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä*

*Menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti*

*Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään*

*Menettely jolla todetut epäkohdat korjataan*

*Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan*

*Henkilöstölle*

*Yhteistyötahot*

### Henkilöstö

*Määrä*

*Mitoitus*

Rakenne

Rekrytointiperiaatteet

Hakumenettely

Kelpoisuus ja varmistaminen

Vakinainen toimi ja yli 3 kk:n sijaisuus

Lyhytaikainen sijainen

Toimitilat laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot

Asiakkaiden käytössä olevat yhteiset tilat

Yhteiset oleskelutilat

Pesutupa

Saunatilat

Harrastetilat

Yhteisöllisyyden toteutuminen toimitilojen näkökulmasta

Asiakasturvallisuus

Yksikön turvallisuussuunnitelma

Turvallisuustoiminnasta vastaavien yhteystiedot

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Yksikön valvontalaitteiden ja niiden toimivuuden varmistaminen

Asukkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuuden varmistaminen

Asiakkaan asema ja oikeudet

Kuvaus asukkaan ohjauksesta neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista

Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon

Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaan informointi sopimusten sisällöstä

Vuokrasopimus ja reunaehdot

Palvelun kustannukset ja niiden muutokset

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Yksityisyys

Henkilökohtainen vapaus

Asiakkaan omaisuuden hallussapito

Suunnitelma rajoitteiden käytön vähentämisestä

Päätöksenteko

Kirjaaminen

Toimenpiteiden vaikutusten seuraaminen

Menettely jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakkaan tekemä muistutus

Viranomainen

Toimintayksikön esimies

Sosiaaliasiamies

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely

Kaupungin ja palveluntuottajan yhteistyö hoidon ja palvelun suunnittelussa ja

toteutumisen seurannassa

Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma

Asiakassuhteen päätyminen

Yksikön asiakastyön laadun varmistaminen

Asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistämistäminen

Fyysinen

Psyykinen

Elämänhallinta

sosiaalinen

Harraste ja virike toiminta

Hygieniakäytänteet

Infektiotartuntojen ehkäisy

*Epidemiatilanteet ja tilanteissa toimiminen*

*Suunnitelma asiakastyön/päivittäisen toiminnan kehittämisestä*

Terveystieteiden ja sairaanhoidon järjestäminen

*Terveystieteiden järjestäminen asiakkaille yksikössä*

*Lääkärin ja muun hoidon järjestäminen kiireettömissä tilanteissa asiakkaille*

Asiakastietojen käsittely

*Asiakastietojen käsittely*

*Salassapitosäännösten noudattaminen*

*Tietosuojavastaavan yhteystiedot*

*Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä*

*Rekisteriseloste*

*Asiakirjojen arkistointi*

*Asiakkaan poismuutto*

*Kuolema*

*Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille*

*Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma*

Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta

Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

*Omavalvonnan toteutumisen seuranta yksikössä*

*Omavalvontasuunnitelman päivittäminen*

## *SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA*

*Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät toimialan ja toiminnan mukaan siten, että eri aloilla toimivat yritykset soveltavat määräyksiä niiltä osin kuin palvelussa toteutuu määräyksen mukaiset toiminnot. Omavalvonnan perustana ovat lainsäädännössä ja palveluntuottajalle myönnettyssä luvassa asetetut laatu ja muut vaatimukset. Palvelualakohtaisia omavalvontasuunnitelmassa huomioon otettavia asioita on kirjattu STM:n antamiin laatusuosituksiin sekä Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyönä laadittuihin valtakunnallisiin valvontaohjelmiin. Menettelyohjeet voivat olla erillisiä asiakirjoja, jotka liitetään omavalvontasuunnitelmaan.*

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

*Väinölän toiminta perustuu Espoon kaupungin ja Pelastusarmeijan keskinäiseen sopimukseen asunnottomuuden vähentämisestä Espoossa. Asukkaat valitsee ja sijoittaa Espoon kaupunki. Toiminta tapahtuu Y-säätiön omistamassa kiinteistössä, jossa asumispalvelutoiminnasta vastaa Suomen Pelastusarmeijan Säätiön, pääkaupunkiseudun asumispalvelut.*

#### *Toiminta-ajatus*

Toiminta-ajatuksena Väinölässä on tarjota asukkaille ihmisarvoisen elämän edellytykset, johon olennaisena osana kuuluu asunto sekä kokemus osallisuudesta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Toiminta-ajatuksen toteuttamiseksi sovellamme mm. yhteisökasvatuksen menetelmiä sekä monimuotoista matalan kynnyksen työtoimintaa.

#### *Arvot ja toimintaperiaatteet*

Pelastusarmeijan työyksiköissä arvovalintoja ohjaa ensisijaisesti kristillinen arvomaailma ja ihmiskuva. Pelastusarmeija niin hengellisenä järjestönä ja sosiaalisena toimijana on pyrkinyt määrittelemään omaa arvopohjaansa. Pelastusarmeijan kansainvälisessä päämajassa Lontoossa on laadittu järjestön yhteinen arvoperusta, strategia ja visio ohjaamaan toimintaa ympäri maailman. Tätä Pelastusarmeijan tehtävän määrittystä kutsutaan nimellä integroitu missio –



tehtävä yhteisössä. Toiminta yksikössä perustuu osaltaan myös yksikön ammatilliseen toimintaan, jota ohjaa sosiaalialan ammattieettiset periaatteet, voimassa olevat lait ja säädökset. Tarkemmin yksikön toimintaa ohjaa yksikön sisäisesti määrittelemät **perustehtävät**. **Yksikön perustehtävänä on asukkaiden asumisen turvaaminen ja heidän osallistumisensa mahdollistaminen yhteisöön sekä yhteiskuntaan.**

#### *Päivittämissuunnitelma*

Omavalvontasuunnitelma on valmistunut elokuussa 2014. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu tarvittaessa, tai viimeistään jokaisen vuoden lopussa, osana arviointiprosessia. Suunnitelma vahvistetaan aina seuraavalle vuodelle, vaikka muutoksia ei olisi tullutkaan.

### **Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt**

*Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan laadunhallinnan täytäntöönpanon käytännöistä, vastuuhenkilöistä sekä siitä, miten johto vastaa laadukkaan palvelun edellytyksistä ja voimavaroista. Esimerkiksi laadunhallinnan käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi sovitaan työryhmistä, joissa on eri tahojen edustajat. Työryhmät laativat menettelyt, joilla laatutyö ja omavalvonta toteutetaan. Työryhmien toimintaa koordinoi johdon edustaja. Johto sitoutuu siihen, että tarvittavat resurssit omavalvonnan käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi osoitetaan. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutukseen ja käyttää työaika tarpeen mukaan*

#### *Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät*

Asumispalvelujen johtoryhmä vastaa kaikkien yksiköiden omavalvontasuunnitelmien toteutumisen ohjauksesta. Yksikön esimies/vastaava ohjaaja Pilvi Cole vastaa yksikön omavalvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja päivityksestä yhdessä yksikön työntekijöistä ja asukkaista kootun työryhmän kanssa. Yksikön vastaava tuo tarvittaessa johtoryhmän kokouksiin omavalvontaan liittyvät asiat keskusteluun.

#### *Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät*

Yksikön esimies/vastaava ohjaaja Pilvi Cole, Kuusiniemi 5, 02710 Espoo, puh. 04577345379, pilvi.cole@pelastusarmeija.fi

#### *Omaavalvonnan suunnittelu ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet*

Omaavalvonnan suunnittelua toteutetaan puolivuositain, keväällä ja syksyllä. Toimeenpanotyöryhmän jäsenet valitaan yhteisökokouksessa. Työryhmään kuuluu jokaisesta asuinkerroksesta asukasedustaja, yhteensä 4 asukasta, yksikön esimies ja vähintään kaksi ohjaajaa.

#### *Henkilöstön osallistuminen omaavalvonnan toteutumiseen*

Omaavontasuunnitelma kytketään osaksi perehdytystä ja perehdytysuunnitelma. Henkilöstö osallistuu myös omaavalvonnan suunnitteluun ja toteutuksen arviointiin.

### **Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute**

*Omaavontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta.*

#### *Asiakaspalautteen hankinta*

Asiakaspalautetta pyritään hankkimaan päivittäisessä vuorovaikutuksessa ja erilaisissa foorumeissa. Asukkailla on myös mahdollisuus jättää kirjallinen palaute, tai varata henkilökohtainen keskustelu-aika toiminnasta vastaavan kanssa. Tehtäessä yhteistyötä asukkaan omaisten kanssa, varmistetaan, että omaisille on tarvittavat yhteystiedot palautteen antamiseksi.

#### *Asiakaspalautteen käsittely yksikössä*

Asiakaspalaute käsitellään välittömästi, jos se on mahdollista. Palaute tuodaan yleiseen työntekijöiden ja / tai asukkaiden keskusteluun pääsääntöisesti yhteisökokouksessa, jos se sisällöltään sallii sen. Asiakaspalaute dokumentoidaan asiakkaan tietoihin, yksikön asiakastietojärjestelmään sekä ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin ja kirjataan ne.

#### *Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä*

Kerran vuodessa tehtävään tyytyväisyyskysely kohdistetaan kaikille yksikön asukkaille ja niistä saadut tulokset käsitellään kehittämisspäivien yhteydessä ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asukkailla on oikeus tutustua kyseisen kyselyn tuloksiin, joihin vastataan anonyymisti.

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

*Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, mikä tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Poikkeamien varalle on omavalvontasuunnitelmassa määriteltävä korjaavat toimenpiteet, joihin kuuluvat myös vaaratilanteiden syiden selvittäminen ja niiden uusiutumisen estäminen. Henkilökunnan tulee tietää toimintamallit vaaratilanteiden varalta. Ensisijaisesti palvelujen tuottaja arvioi omasta toiminnasta aiheutuvat asiakasturvallisuusriskit. Asiakkaan omasta toiminnasta aiheutuvat riskit pitää kuitenkin myös arvioida.*

*Menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti*  
Ennakointiin liittyy vahvasti ammattitaito jota täydennetään ensiapu (EA1), hygieniapassi ja sosiaali- ja terveysalan turvallisuuskortti-koulutuksella. Riittävällä perehdytyksellä voidaan saavuttaa ymmärrystä työssä esiintyvien riskien ja vaaratilanteiden mahdollisuudesta. Yksikössä kirjataan kaikki vaara - ja uhkatilanteet sähköisessä järjestelmässä. Yksikössä tapahtuvat vaara - ja uhkatilanteet käsitellään yhteisössä luodun menetelmän avulla painottaen ennakointia. Organisaatio itse kerää tietoa toiminnastaan sähköisen järjestelmän ja asiakaspalautteiden kautta. Poikkeamien eli tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten mukaisesti, syitä selvitetään jäljittämällä syyn aiheutumislähtökohta ja muuttamalla toimintaa siten, että kyseinen poikkeama ei uusiinnu.

*Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään*

Poikkeamien eli tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten mukaisesti, syitä selvitetään jäljittämällä syyn aiheutumislähtökohta ja muuttamalla toimintaa siten, että kyseinen poikkeama ei uusiinnu. Poikkeamista täytetään lomake ja asia käsitellään työyhteisössä. Muut läheltä piti tilanteet keskustellaan tiimissä ja asiakkaan kanssa ja kirjataan tietoihin. Vaaratilanteista tehdään aina sähköinen ilmoitus, asia käsitellään esimiehen kanssa sekä yhteisössä ja lomake toimitetaan työsuojeluvalltuutetun tietoon.

*Menettely jolla todetut epäkohdat korjataan*

Pienet toimintaa vähän haittaavat poikkeamat voidaan korjata suullisella ohjeistuksella ja työskentelytapojen tarkastamisella. Isommissa ja vakavammissa tilanteissa tehdään aina poikkeamasta raportti, jonka käsittelyn jälkeen toiminnan muutoksen jalkauttamisen vastuu on esimiehellä, yhdessä tiiminsä kanssa.

*Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan*

Toimenpiteistä ilmoitetaan suullisesti tai kirjallisesti postitse tai sähköpostitse, riippuen toiminnan luonteesta ja sen välittömistä vaikutuksista. Yhteisölle luontevin tiedottamisen polku on yhteisökokous.

*Henkilöstölle*

Tiimipalaverien yhteydessä suullisesti ja / tai kirjallisesti sähköpostitse.

*Yhteistyötahot*

Epäkohdan merkitys huomioiden asiasta ilmoitetaan normaalin kanssakäymisen yhteydessä, tai asiasta ilmoitetaan kirjallisesti tehdyn sopimuksen mukaisesti. Menettelytapapäätöksen tekee esimies yhteistyössä (henkilöstön ja) asumispalvelujen yleishallinnon kanssa.

**Henkilöstö**

*Omavalvontasuunnitelmassa henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin sekä tilojen toimivuuteen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan henkilöstösuunnitelmassa ja/tai henkilöstötilinpäätöksessä. Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun 18:2007. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan henkilöstön perehdyttämisestä sekä toimintayksiköissä tapahtuvasta opiskelijoiden ohjaamisesta asiakastyössä.*

*Määrä*

Henkilöstöä Väinölässä on kaikkiaan yksitoista, joista kahdeksan on ohjaajaa, yksi työtoiminnan koordinaattori ja yksi työvalmentaja sekä vastaava ohjaaja. Vastaava ohjaaja toimii myös yksikön esimiehenä. Yksikössä on käynyt myös Pelastusarmeijan hengellisen työn kappalainen.

### *Mitoitus*

Mitoitus on 0,3 työntekijää asukasta kohden.

### *Rakenne*

Henkilöstön rakenne koostuu vastaavasta ohjaajasta, joka toimii myös yksikön esimiehenä, yhdestä työtoiminnan koordinaattorista, yhdestä työvalmentajasta sekä kahdeksasta ohjaajasta. Vastaavalla ohjaajalla sekä työtoiminnan koordinaattorilla on ammattikorkeakoulututkinto, työvalmentaja ja ohjaajat ovat koulutukseltaan minimissään lähihoitajia.

### *Rekrytointiperiaatteet*

Pelastusarmeijan periaatteena on rekrytoida osaavaa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, joka sitoutuu Pelastusarmeijan ylläpitämän toimintayksikön toiminta-ajatukseen sekä taustayhteisön peruseriaatteisiin. Työntekijän rekrytointi tapahtuu asumispalvelujen johtoryhmän ja yksikön esimiehen yhteistoiminnassa. Yksikön esimiestason rekrytointi tapahtuu yhteistyössä Pelastusarmeijan päämajan kanssa, joka valinnan myös viime kädessä päättää. Valintaprosessi toteutetaan yhteisökasvatuksen periaatteiden mukaisesti, koko yhteisöä sen eri vaiheissa osallistaen. Työntekijän haastattelut suoritetaan ryhmähaastatteluin. Periaatteesta voidaan poiketa valittaessa lyhytaikaisia sijaisia. Avainvakansseja täytettäessä voidaan käyttää sisäistä siirtomenettelyä.

### *Hakumenettely*

Avoimesta työpaikasta jätetään julkinen ilmoitus työvoimahallinnon verkkosivuille. Ilmoitus jätetään sähköisen järjestelmän kautta. Työpaikasta tiedotetaan myös omalle henkilöstölle. Periaatteesta voidaan poiketa lyhytaikaisia sijaisia valittaessa. Kaikille hakijoille lähetetään lyhyt yhteenveto valintaprosessista. Haastattelussa mukana olleille ilmoitetaan valinnasta henkilökohtaisesti.

### *Kelpoisuus ja varmistaminen*

Kelpoisuus muiden kuin terveydenhuollon henkilöiltä varmistetaan tutkintotodistuksesta. Laillistettujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja nimikesuojattujen osalta laillisuus tarkastetaan edellä mainitun lisäksi Valviran antamalla laillistamistodistuksella ja/tai JulkiTerhikki-tietopalvelusta. Sopimuksen teon yhteydessä varmistetaan hakijan henkilöllisyys.

#### *Vakinainen toimi ja yli 3 kk:n sijaisuus*

Vakinaisessa toimessa tutkinto- ja mahdollinen laillistamiseen tai nimikesuojaan liittyvät todistukset pyydetään liittämään hakupapereiden yhteyteen, tai esitettäväksi viimeistään sopimuksen kirjoittamisen yhteydessä. Sijaisuuksissa toimitaan samoin kuin vakinaisen henkilöstön kohdalla.

Yli 3 kk:n sijaisuuksin voidaan ottaa opiskelija yksikön vastaavan harkinnan perusteella, jos opinnot ovat riittävän pitkällä tai syventävässä vaiheessa. Opiskelijoiden kelpoisuuden tarkistaminen kuvataan kohdassa 5.4.4

#### *Lyhytaikainen sijainen*

Sijaisjärjestelyt pyritään tekemään omasta sijaispoolista, jossa haun yhteydessä edellä mainitun kuvauksen mukaan tarkistetaan kelpoisuus. Sijaisuuksissa on luonnollisesti paljon opiskelijoita joilla ei ole aikaisempaa tutkintoa tai kokemusta alalta. Opiskelijoiden kohdalla harkinnan ja päätöksen rekrytoinnista tekee yksikön vastaava. Opiskelijoilla tarkistetaan voimassa oleva opinto-oikeus, voimassa oleva läsnäolo-oikeus oppilaitoksessaan sekä viimeisin opintosuoritusote. Ulkopuolisen sijaisen hankinnasta vastaa kulloinenkin yhteistyökumppani, jonka referenssit ja toiminnan edellytykset tarkistetaan. Alihankkija vastaa omassa toiminnassaan henkilöstön pätevyyden varmistamisesta.

#### *Perehdyttäminen*

Perehdytystä tarvitaan aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät/menetelmät vaihtuvat samassa työpaikassa, työntekijä on ollut pitkään poissa töistä tai työtehtävä toistuu harvoin. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista.

Yksikössä on perehdytyskansio sekä perehdytyksen sähköinen järjestelmä, jotka sisältävät toiminnan kannalta oleelliset asiat. Uuden työntekijän perehdytys on työnteon perusedellytys. Perehdytyksellä työntekijä opastetaan ”talon tavoille” ja luodaan hänelle perustaidot toimia uudessa tehtävässä. Perehdytyksestä vastaavalla on käytössään perehdytyslista josta voidaan seurata systemaattisesti perehdytettävät asiat. Perehdytyksen tukena käytetään myös omavalvonta -ja turvallisuussuunnitelmaa.

Opiskelijaohjauksessa opiskelijasta vastaa koko yhteisö, yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa. Työpaikkaohjaajalla ja esimiehellä on velvollisuus varmistaa opiskelijan osaaminen ja toiminta jokaisessa tilanteessa. Harjoittelun alussa on hyvä tutustua koulun ja työpaikan välisiin velvoitteisiin ja vastuunjakoon.

#### *Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma*

Kehittämistoiminta tapahtuu yhdessä johtoryhmässä. Suunnitelma jakautuu eri osiin, kuten koulutussuunnitelmaan, toimintasuunnitelmaan sekä yksikön sisäisiin kehittämissuunnitelmiin. Henkilöstön toimintakyvystä ja sen ylläpidosta vastaa Lääkärikeskus Mehiläinen, Töölö. Työntekijällä on käytettävissä lakisääteisen työteveyspalvelujen lisäksi perustason rajoitetut sairaanhoitopalvelut. TYHY-toiminnasta vastaa johtoryhmä yhdessä ja erikseen henkilöstön edustajien kanssa.

## **Toimitilat laitteet ja tarvikkeet**

*Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Toimitilojen on oltava myös terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan toimintaan sopivat. Ympäri vuorokautista palvelua tarjoavien yksiköiden toimitiloille koolle ja käytölle on asetettu erityisiä vaatimuksia, jotka käyvät ilmi kunkin toimialan valvontaohjelmista. Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.*

#### *Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot*

Huoneistoja on 33 kappaletta, joista kaksi on tarkoitettu pariskunnille. Asuinhuoneistojen koko on 2h+kt, 35,5m<sup>2</sup>-50m<sup>2</sup>. Jokaisessa huoneistossa on lasitettu parveke, koneellinen ilmastointi ja laminaattilattiat. Huoneistot on rakennettu esteettömyyttä ajatellen siten, että ovet ovat tarpeeksi leveät pyörätuolin käyttäjälle, huoneistossa ei ole kynnyksiä ja wc-tiloissa on kaiteita/nousutukia. Varusteisiin kuuluu sänky, pöytä ja kaksi tuolia sekä paloturvalliset liinavaatteet ja verhot (Paloluokka SL2)

Asukkaiden huoneistoihin on mahdollista asentaa Everon turvahälytinjärjestelmän tukiasema ja asukkaalle annetun turvanapin avulla asukas voi hälyttää apua henkilökunnalta. Hälytys tulee henkilökunnan puhelimeen. Huoneistoissa on sprinklerijärjestelmä. Huoneistot on kytketty automaattiseen palohälytysjärjestelmään. Käytössä on myös huoneistokohtainen häkkivarasto.

#### *Asiakkaiden käytössä olevat yhteiset tilat*

Asukkailla on käytössä yhteisötila, sauna, pesutupa, inva-wc ja pyörävarasto sekä yläterassi ja piha-alueen grillipaikka.

#### *Yhteiset oleskelutilat*

Tilassa on yhteinen olohuone, jossa sohvaryhmä ja televisio. Lisäksi tilassa on opetuskeittiö ja yhteinen ruokailutila, jossa pöytiä ja tuolia sekä harraste/neuvottelutila, jossa pöytiä ja tuolia. Tilassa on myös parveke. Pääasiallisesti kaikki yhteiset tilaisuudet pidetään yhteisessä oleskelutilassa. Yhteisten tilojen toiminta-ajatuksena on tukea yhteisöllisyyttä ja asukkaiden sosiaalisten kontaktien luomista.

#### *Pesutupa*

Pesukone, kuivausrumpu ja kuivauskaappi, silityslauta - ja rauta sekä mankeli ja pesuallas. Pesutuvan varustetaso on riittävä asukasmäärään nähden. Asukkaat varaavat itse pesutupa-ajan varauskirjasta. Henkilökunta opastaa ja ohjaa tarvittaessa koneiden käytössä.

#### *Saunatilat*

Löylyhuone viidelle hengelle, kaksi suihkua ja parvekkeellinen pukuhuone. Asukkailla mahdollisuus varata oma saunavuoro ja/tai osallistua lenkkisaunaan kerran viikossa. Parvekkeella pöytä ja kaksi tuolia. Talo tarjoaa pefletit.

#### *Harrastetilat*

Harrastetilana toimii pääsääntöisesti koko yhteisötila, jossa toteutetaan erilaisia ryhmiä. Pöytien ääreen mahtuu kymmenen ihmistä maksimissaan. Yläkerran terassilla on muutamia kuntoiluvälineitä sekä pingispöytä. Pyörävarastosta on tehty tila, jossa voi muun muassa tehdä pieniä korjaustöitä. Piha-alueella on yhteisön oma kasvihuone sekä maa-alueita asukkaiden omiksi kasvimaiksi. Asukkailla on käytössä myös vene Lippajärven rannassa.

#### *Kuntoutus ja toimitilat (työtoiminta)*

Työtoimintatilana toimii koko asuintalo, sekä lähiympäristö. Työtehtävät jaetaan yhteisötilassa ja tehtävästä riippuen työ suoritetaan mm. yhteisökeittiössä, rappukäytävissä ja yhteisissä



tiloissa siivoten, pyörävarastossa, pihalla ja lähiympäristössä huoltotyötä tehden. Molemmissa rappukäytävissä on siivoukserot, joista löytyvät tarvittavat pesuaineet ja välineet siivoukseen. Työtoiminnan koordinaattori ja työvalmentaja yhdessä työtoimintaan osallistuvien asukkaiden kanssa huolehtivat siivousvälineiden ja pesuaineiden riittävydestä. Ulkovarastosta löytyvät tarvittavat välineet piha- ja huoltotöihin. Yhteistyötä piha-alueiden kunnossapidossa tehdään Karakallion huollon kanssa.

#### Yhteisöllisyyden toteutuminen toimitilojen näkökulmasta

Yhteiset tilat on suunniteltu avoimiksi ja ne yhdistävät kaksi erillistä rakennusta yhteen. Kaikki yhteiset tilat ovat samassa yhteydessä. Henkilökunnalle ei ole erillistä taukotilaa, vaan ruokailutila on pyritty järjestämään kaikille yhteisissä tiloissa, yhteisöllisen toiminta ajatuksen mukaisesti. Halutessaan työntekijä voi ruokailla suljettavassa kokoustilassa silloin, kun tilassa ei ole muuta toimintaa.

#### *Kuvaus siivous ja jätehuollosta*

Työtoiminta vastaa talon toimitilahuollosta. Työtoiminnan siivoustyötä on päivittäin toteuttamassa 2-5 henkilöä. Siivouksessa noudatetaan viikkosuunnitelmaa, joka on tehty yhdessä Espoon kaupungin kiinteistöpalvelujen siivoustyön ohjaajien kanssa. Talon yleiset tilat, keittiö, rappukäytävät ja saniteettitilat siivotaan joka arkipäivä, sekä tarvittaessa viikonloppuisin. Työtoiminta-ajan ulkopuolella ohjaajat hoitavat akuutit siivoustilanteet.

Jätehuollosta vastaa SITA ja jätteiden lajittelusta vastaavat sekä henkilökunta, että asukkaat. Jäteastioita on sekajäte, biojäte, paperi- ja pahvikeräys, sekä metalli- ja lasikeräys. Seka- ja biojäte tyhjenetään kahden viikon välein, muut astiat kerran kuukaudessa.

### **Asiakasturvallisuus**

*Palvelun tuottajan tiloissa tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon fyysisen ympäristön riskit. Kotona annettavissa palveluissa asiakasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja palvelutoiminnan luonteen perusteella*

#### *Yksikön turvallisuussuunnitelma*

Yksikön turvallisuussuunnitelma on laadittu keväällä 2014 yhteistyössä Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa. Se on nähtävissä koko ajan kaikille yhteisissä tiloissa. Asiasta on pidetty myös koulutus. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa.

*Turvallisuustoiminnasta vastaavien yhteystiedot*

Turvallisuuspäällikkönä Pilvi Cole, yksikön vastaava ohjaaja/esimies, Kuusiniemi 5, 02710 Espoo, pilvi.cole@pelastusarmeija.fi

*Asiakasturvallisuuden varmistaminen*

Yksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden, kameravalvontaa sekä hälyttimet ja yhteistyö vartiointiliike Securitaksen kanssa, josta voidaan tarvittaessa pyytää vartija paikalle sekä säännöllinen yöllinen kierros vartijan kanssa. Kaikki ulko-ovet pidetään lukittuina ja asukkaat pääsevät omalla avaimella sisään. Asukkailla ja henkilökunnalla käytössä iLoq- avain, jota voidaan ohjelmoida toimimaan eri tavoin tai poistaa käytöstä etänä, jos se häviää tai on syytä epäillä väärinkäytöstä. Pääovissa käytössä ovisummerit. Yhteistyö Pitäjänmäen asumisyksikön kanssa tekemällä yöllisiä kanssatarkistusottoja. Yksikön henkilökunnalla on käytössä hälytyspainikkeita, joita painettaessa yöllä hälytys menee Securitakselle ja muina aikoina yksikön muihin puhelimiin.

*Yksikön valvontalaitteiden ja niiden toimivuuden varmistaminen*

Jos henkilökunta huomaa kameroiden olevan epäkunnossa, otetaan yhteys Dt-Linkiin, joka vastaa kameroiden toiminnasta. Hälytinjaerjestelmää testataan kerran kuukaudessa. Hälytinjaerjestelmän ollessa epäkunnossa, otetaan yhteys Everoniin asian korjaamiseksi. Everonin yhteystiedot löytyvät toimistosta.

*Asukkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuuden varmistaminen*

Kun asukkaalle annetaan hälytinnappi turvallisuuden takaamiseksi, varmistetaan sen toiminta kuukausittain. Asunnoissa olevat kiinteät turvalaitteet (paloilmaisin ja sprinkleri) testataan joka kuukauden ensimmäisenä maanantaina Karakallion huoltoyhtiön toimesta. Hellan ajastimen toimivuudesta vastaa asukas itse.

**Asiakkaan asema ja oikeudet**

*Asiakaslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapaus ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia*

*Kuvaus asukkaan ohjauksesta neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista*

Palvelusuunnitelma tehdään kahden kuukauden kuluttua vuokrasuhteen alkamisesta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan, kerrosohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Palvelusuunnitelma ohjaa

asukasta tavoitteelliseen toimintaan ja elämänhallintaan sekä auttaa henkilökuntaa toteuttamaan ohjausta ja tukea. Ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi on päivittäistä.

#### *Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon*

Kaikki yhteisöä koskevat asiat päätetään yhteisesti yhteisökokouksessa. Yhteisökokous kokoontuu kerran viikossa. Yhteisissä tiloissa on olemassa aloitelaatikko, johon asukkaat voivat jättää kirjallisesti omia aloitteita. Tehtäessä päätöksiä henkilökohtaisiin asioihin liittyen, on asukas osallisena mukana koko prosessin ajan.

#### *Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen*

Tulevalla asukkaalla on mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen silloin, kun tulee täyttämään asuntohakemuksen ja toimittamaan tarvittavat liitteet hakemusta varten. Tutustumiskäynneillä on vastaavan ohjaajan lisäksi myös asukasedustaja sekä työntekijä. Yksikön yhteystiedot löytyvät internetistä ja tiedot saa myös SAS-päätöksen tehneeltä sosiaalityöntekijältä.

#### *Asiakkaan informointi sopimusten sisällöstä*

Kaikki asukkaan kanssa tehdyt sopimukset käydään yhteisesti läpi ja niihin palataan tarvittaessa.

#### *Vuokrasopimus ja reunaehdot*

Espoon kaupungin asuntopalvelut tekee vuokrasopimuksen kahtena kappaleena, joista toinen jää asukkaalle itselleen ja toisen vastaava ohjaaja lähettää takaisin asuntopalveluihin. Vastaava ohjaaja käy vuokrasopimuksen läpi yhdessä asukkaan kanssa ennen allekirjoittamista. Allekirjoituksellaan asukas sitoutuu maksamaan asunnon vuokran ajallaan. Vuokrasopimus voidaan tehdä ihmiselle, jolla on voimassa oleva SAS-lausunto. Ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista asukkaan tulee hyväksyä ja allekirjoittaa palveluntuottajan tekemä tukisopimus.

#### *Palvelun kustannukset ja niiden muutokset*

Asiakaspalvelumaksu on enimmillään 74 euroa kuukaudessa. Päätöksen palvelumaksusta tekee aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä asukkaan tekemän tulo - ja menoselvityksen mukaan. Maksun suuruus tarkistetaan kerran vuodessa.

#### *Asiakkaan itsemääräämisoikeus*

Työskentelyssämme asiakkaan kanssa pyrimme tukemaan asiakkaan omaa subjektiivutta, edistämään itsemääräämisoikeutta ja antamaan kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus määritellään perustuslain 7 ja 10§, sosiaalihuollon asiakaslain

8 ja 9§ sekä sosiaalihuollon ammattieettisissä ohjeissa. Nämä pyrimme nivomaan osaksi työskentelyämme.

#### *Yksityisyys*

Ammatillisessa työssämme kunnioitamme asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja pyrimme suojaamaan asiakkaidemme yksityisyyden kaikessa toiminnassa. Yksityisyyttä säätelee lainsäädäntö; asiakaslaki 3 luku, hallintolaki 6 ja 10§, julkisuuslaki, henkilötietolaki sekä ammattieettiset ohjeet. Asukkaat itse hallinnoivat huoneenvuokralain mukaisesti huoneistojaan. Tämän osalta asuntoihin jalkautuminen tapahtuu lain ja erikseen sovittujen sääntöjen mukaisesti. Jos asukasta ei ole nähty kolmeen päivään, eikä hän ole ilmoittanut poissaolosta, asukasta yritetään tavoittaa puhelimitse. Jos asukas ei vastaa puhelimeen, yritetään asukasta tavoittaa asunnosta. Jos muut asukkaat ilmaisevat huolensa toisen asukkaan hyvinvoinnista tai henkilökunnalla on tieto asukkaan seurantaan vaativista sairauksista, voidaan asukkaiden kanssa tehdä yksilöllisiä sopimuksia huoneistoon menosta. Sopimus kirjataan palvelusuunnitelmaan.

#### *Henkilökohtainen vapaus*

Asuminen yksikössä ei edellytä elämäntavan muutosta Asunto ensin-periaatteen mukaisesti. Allekirjoittamalla tukisopimuksen asukas sitoutuu työskentelemään kohti päihdeongelmasta vapaata elämäntapaa. Pyrimme tukemaan asiakkaan henkilökohtaista vapautta ja kunnioittamaan hänen elämäänsä ja valintojaan, pyrkien tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja yhteisön luomien sääntöjen mukaisesti.

#### *Asiakkaan omaisuuden hallussapito*

Asukas vastaa itse omaisuudestaan.

#### *Suunnitelma rajoitteiden käytön vähentämisestä*

Suunnitelmana on, että yhteisön kaikkien jäsenten vahvistuessa rajoitteiden käyttö vähenee. Yksikön yhteisesti sovittujen rajoitteiden arviointi tapahtuu yhteisökokouksessa tehtyjen huomioiden ja saadun asukaspalautteen mukaan. Asukkaan kohdalla, joka toistuvasti rikkoo yhteisön sääntöjä, tuodaan asia keskusteluun yhteisökokoukseen. Keskustelun tarkoitus on löytää keinot auttaa kyseistä asukasta noudattamaan yhteisesti sovittuja sääntöjä.

#### *Rajoitteiden käytön kriteerit*

Rajoitteita käytetään silloin, kun yhteisesti sovittuja sääntöjä rikotaan. Yhteisesti sovitut säännöt koskevat yhteisten tilojen aukioloa, päihteiden käyttöä, väkivaltaa, muun yhteisön ja sen jäsenten kunnioitusta sekä turvallisuutta.

### *Päätöksenteko*

Päätökset tehdään yhteisesti yhteisökokouksessa. Yhteisökokous kokoontuu joka maanantai. Jokaisella yhteisön jäsenellä on oikeus tehdä tilanteen vaativa päätös yhteisesti sovittuihin sääntöihin nojaten, esimerkiksi pyytää päähtynyttä yhteisön jäsentä poistumaan yhteisistä tiloista.

### *Kirjaaminen*

Työntekijät kirjaavat rajoitteiden käytöstä johtuvat tilanteet asiakastietojärjestelmään mahdollisimman tarkasti ja realistisesti. Asukkailla on oikeus nähdä heistä kirjatut kirjaukset.

### *Toimenpiteiden vaikutusten seuraaminen*

Toimenpiteiden vaikutusta seurataan päivittäin arjen työskentelyssä ja kontaktissa yhteisön jäsenten kanssa.

### *Menettely jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti*

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Tapahtumat käsitellään aina työyksikössä. Asukkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esim.henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen käsittely ja puhuttelu tai toisen asukkaan taholta tapahtuva väkivallan uhka sekä tiedonvälitykseen liittyvät seikat. Poikkeamista tehdään aina ilmoitus siihen varatulla lomakkeella ja poikkeamat käsitellään työyksikössä. Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn henkilökunnan jäseneen, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin (mm. varoitukset, irtisanominen). Jos väkivallan uhkaa aiheuttaa toinen asukas, huolehditaan turvallisuusseikoista, Tarvittaessa voidaan pyytää vuokranantajaa purkamaan vuokrasopimus. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyhteisössä.

### *Asiakkaan tekemä muistutus*

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Kuitenkin on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

### *Viranomainen*

Asunnottomuuden ehkäisy ja asunnottomien palvelut, Espoon kaupunki

Johtava sosiaalityöntekijä Anna-Maija Josefsson

anna-maija.josefsson@espoo.fi

p. 09 81621 (vaihde)

*Toimintayksikön esimies*

Yksikön vastaavana toimii Pilvi Cole

*Sosiaaliasiamies*

Espoossa on yhdistetty sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta.

Eva Peltola

eva.peltola@espoo.fi

Puh. 09 8165 1032 tai vaihde 09 81621, vaihdenumeron voi myös jättää viestin tai soittopyynnön.

Käyntiosoite: Kirkkojärventie 4 (Espoon keskuksen yhteispalvelupiste).

Käynnistä tulee sopia etukäteen.

Postiosoite: PL 220,02070 ESPOON KAUPUNKI. Sähköposti:etunimi.sukunimi@espoo.fi

#### *Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely*

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsittelee yksikön esimies tai hänen sijaisensa. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti ja asiakkaalle selvitetään kirjallisen vastineen sisältö myös suullisesti. Valitusten ja muistutusten käsittely dokumentoidaan asiakastietoihin, ei suoraan asiakaskertomukseen.

#### *Kaupungin ja palveluntuottajan yhteistyö hoidon ja palvelun suunnittelussa ja*

##### *toteutumisen seurannassa*

Palveluntuottaja raportoi toiminnastaan kaksi kertaa vuodessa ja antaa kaupungille tämän pyytämät tiedot kaupungin esittämien parametrien mukaisesti. Parametreja ovat asiakasmäärä vuoden aikana, tehtyjen palvelusuunnitelmien määrä, ryhmäkerrat ja niihin osallistujien määrä, yksilötapaamisten määrä, asiakaspalaute ja työtoimintaan päivittäin osallistuvien määrä. Palveluntuottaja ja Espoon kaupungin edustaja tapaavat säännöllisesti palvelun suunnittelun ja toteutumisen seuraamiseksi.

#### *Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma*

Pyrimme kaikessa toiminnassa huomioimaan kehittämisenäkökulman, pitämällä yllä keskustelua asiakkaiden kanssa ja kouluttamalla työntekijöitä. Yksikön esimiehellä on vastuu kehittämisestä.

#### *Asiakassuhteen päätyminen*

Asiakassuhde päättyy, jos asukas muuttaa pois asumisyksiköstä, irtisanoo asuntonsa, vuokrasopimus puretaan tai asukas kuolee. Asukkaalla on oikeus irtisanoa asuntonsa kuukauden irtisanomisajalla. Vuokrasopimukseen on kirjattu seikat, joiden perusteella asukkaan vuokrasopimus voidaan vuokranantajan puolelta purkaa. Yksikön esimies tekee yhteistyötä vuokranantajan kanssa kuukausittain ja jokainen asiakassuhteen päätyminen käsitellään tapauskohtaisesti. Yksikön henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asukkaiden kanssa vuokrasopimusten purkujen ehkäisemiseksi. Asukkailla on tiedossa, että asumisyksikön henkilökunta saa kuukausittain tiedon olemassa olevista asukkaiden vuokraveloista. Vuokrasopimuksen purussa asumisyksikön henkilökunta noudattaa vuokranantajalta saatuja ohjeita.

Asukkaan kuollessa asumisyksikön henkilökunta tekee yhteistyötä asukkaan lähiomaisen ja sosiaaliviranomaisen kanssa tarvittavien järjestelyn hoitamiseksi. Asukkaan muistoksi järjestetään yksikössä tilaisuus yhteistyössä Pelastusarmeijan kappalaisen kanssa. Asukkaan omaisten toiveesta henkilökunnan edustaja osallistuu asukkaan siunaustilaisuuteen.

## **Yksikön asiakastyön laadun varmistaminen**

*Kuvaus asiakkaiden toimintakykyä ja fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä palvelu- ja hoitoperiaatteista ja niitä tukevien käytäntöjen toteuttamisesta:*

### *Asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistämistäminen*

Asukasta pyritään tukemaan ja ohjaamaan mahdollisuuksien mukaan itsenäisempään asumiseen, Tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asukkaan kanssa palvelusuunnitelman pohjalta.

### *Fyysinen*

Erilaisten ryhmien järjestäminen yksikössä, asukkaiden tukeminen ja ohjaus niihin osallistumiseksi. Työtoimintaan osallistumisen tukeminen. Ohjaus liikunnallisiin toimintoihin ja hyötyliikuntaan. Yhteistyö muiden kaupungin toimijoiden kanssa, osallistuminen yhteisiin retkiin ja tapahtumiin. Yksikössä asukkaiden kanssa käytävissä kuusi polkupyörää. Avaimen saa toimistosta kuittausta vastaan. Tuen antaminen viranomaisasioinnissa. Ohjaaja voi tarvittaessa lähteä asukkaan mukaan lääkäriin. Ruokailu viisi päivää viikossa silloin, kun työtoiminnassa valmistetaan ruokaa.

### *Psyykinen*

Järjestetään asukkaiden tarpeen mukaan ryhmiä, joihin asukkaiden osallistumista tuetaan. Keskusteluryhmiä ulkopuolisten yhteistyötahojen ohjaamana. Yksilötapaamisia kerrosohjaajan ja asukkaan välillä.

### *Elämänhallinta*

Yksikössä järjestetään työtoimintaa, joka tukee asukkaan päivän rytmitystä aamun työnjaosta alkaen. Yksikössä järjestetään ruokaryhmää, jossa jokaisella osallistujalla mahdollisuus oppia ruoanlaittoa. Asukasta tuetaan taloudenhallinnassa, etuuksien hakemisessa ja viranomaisten kanssa asioinnissa.

### *Sosiaalinen*

Yksikön toiminta-ajatuksena on demokraattinen yhteisökasvatus. Sitä tukevat päivittäinen työtoiminta, viikoittaiset yhteisökokoukset sekä ryhmätoiminnot. Yksikkö tekee yhteistyö muiden kaupungin asumisyksiköiden kanssa sekä ympäristötyötä naapurustossa.

### *Harraste ja viriketoiminta*

Yksikössä järjestetään erilaisia, retkiä, juhlia ja tapahtumia vuodenaikojen mukaan. Asukkaiden käytössä on Lippajärven rannassa vene, mikä on yhteinen Avosetti-projektin kanssa. Yksikössä



on asukkaiden käytössä kuusi polkupyörää. Yhteisessä yläkerran ulkotilassa on pieni kuntosali sekä pingispöytä. Yhteisessä tilassa on kitara kaikkien käytössä. Tarvittaessa mahdollisuus lainata Pitäjänmäen autoa retkille.

#### *Hygieniakäytänteet*

Yksikkö on kodinomainen, jossa asukkaat vastaavat omien asuntojensa siisteydestä, jätteistä sekä pyykkihuollosta. Yksikön yleisten tilojen siivouksesta vastaa työtoiminnan siivousryhmä, joka toimii työtoiminnan koordinaattorin ja työvalmentajan ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön suojahanskat ja käsihuuhdetta säilytetään opetuskeittiössä sekä toimistossa.

#### *Infektiotartuntojen ehkäisy*

Yleisesti käytössä olevissa wc-tiloissa on saippuaa ja kertakäyttöpyyhkeitä. Opetuskeittiössä on käsisaippuaa sekä käsihuuhdetta sekä suojahanskat käytössä ruokaa laitettaessa. Yleisten tilojen siivouksesta on laadittu viikkosuunnitelma. Yksikössä on voimassa oleva turvallisuussuunnitelma, josta ilmenee infektiotartuntojen ehkäisemiseen tarvittavat toimenpiteet.

#### *Epidemiatilanteet ja tilanteissa toimiminen*

Toimitaan THL:n yleisten ohjeiden mukaan sekä turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan terveysaseman/kaupungin infektiohoitajaa.

#### *Suunnitelma asiakastyön/päivittäisen toiminnan kehittämiseksi*

Päivittäinen arviointi yhdessä asukkaiden kanssa sekä palvelusuunnitelman päivitys vähintään kuuden kuukauden välein. Yhteisökokouksissa suunnitellaan ja arvioidaan yhteisiä toimintoja. Yksikössä tehdään asukastyytyväisyyskysely vähintään kerran vuodessa.

### **Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen**

*Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut on järjestetty ja kuka vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömässä tilanteissa. Menettelyohje kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi*

#### *Terveydenhuollon järjestäminen asiakkaille yksikössä*

Yksikössä ei sopimuksen mukaan järjestetä terveydenhuollon palveluja, eikä käytettävissä ole terveydenhuollon laillistettua ammattihenkilöä.

### *Lääkärin ja muun hoidon järjestäminen kiireettömissä tilanteissa asiakkaille*

Asiakkaiden terveyspalveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Kiireellisissä tapauksissa soitetaan **112**. Tarvittaessa on käytössä myös muiden Pelastusarmeijan yksiköiden sairaanhoitajia. Kiireettömissä psykiatrista hoitoa tarvitsevat ohjataan lähimmälle terveysasemalle tai psykiatrian päivystykseen Jorvin sairaalaan. Kiireellisissä tilanteissa 112 ja tarvittaessa poliisi turvaamaan tilannetta. Omatoimisesti esim. psykoottista asiakasta ei kuljeteta.

### **Asiakastietojen käsittely**

*Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen kirjaamisesta ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain (523/1999) lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen sallassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007). Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Henkilökuntaa on koulutettava ja perehdytettävä tietojen käsittelyyn sekä asiakastietojen kirjaamiseen. Lähtökohtana tietojen käsittelylle on suunnitelmallisuus ja omavalvonnassa seurataan tietojen käsittelyn suunnitelman toteutumista*

### *Asiakastietojen kirjaaminen*

Asiakastietojen kirjaaminen on oleellinen osa työskentelystä Väinölässä. Asiakaskirjaamisen tulee olla aina asiakasta kunnioittavaa ja voimaannuttavaa. Kirjaamisen tulee perustua vain oleellisen tiedon dokumentointiin. Dokumentointitarve on myös kaikissa neuvotteluissa, tapaamisissa, erilaisissa keskusteluissa ja suunnitelmilla. Kirjaamiskoulutusta pyritään järjestämään kerran vuodessa. Kirjaamisen ohjeistuksissa käytetään THL:n Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -ohjeistusta.

### *Asiakastietojen käsittely*

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta, huomioiden salassapito sekä tietojen oikeellisuus. Asiakastietoja käsittelevät yksikön sisällä vain ne, jotka ovat vastuussa asiakkaan asioista ja hoidosta. Asiakastietojen käsittelystä ja kirjaamisesta on olemassa erillinen ohjeistus joka päivitetty vuonna 2015 kaikkiin Pelastusarmeijan pääkaupunkiseudun asumispalveluihin.

#### *Salassapitosäännösten noudattaminen*

Työntekijät suojaavat asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja noudattavat salassapitoa. Ilman asiakkaan lupaa tietoja luovutetaan vain, kun tietojen luovuttamisen välttämättömyys perustuu lakiin. Jos salassapito ja ilmoitus- tai todistamisvelvollisuus ovat keskenään ristiriidassa, henkilöstö toimii lain ja oikeuden määräyksen mukaan. Poikkeuksellisesti tietoja annetaan jos asiakas ei pysty vastaamaan teoistaan ja salassapito voisi saattaa asiakkaan tai toiset ihmiset vaaraan. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsuhteen alussa ja heille selvitetään sen sisältö.

*Vaitiolovelvollisuus on asiakirjan salassapito-velvollisuutta laajempi ja se koskee myös sellaista työtehtävissä saatua asiakasta koskevaa tietoa, jota ei välttämättä ole tallennettu asiakirjoihin. Asiakkaaseen liittyvät tiedot tai havainnot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin eikä niitä saa paljastaa sivullisilla Sosiaalihuollon asiakirjahallintaan vaikuttavaa keskeistä lainsäädäntöä:*

#### *Perustuslaki (731/1999, 10§)*

- *Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)*
- *Henkilötietolaki (523/1999)*
- *Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) eli työelämän tietosuojalaki*
- *Hallintolaki 1361/2003*
- *Kielilaki 423/2003*
- *Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)*
- *Arkistolaki (831/1994)*
- *Sosiaalihuoltolaki 710/1982*
- *Sosiaalihuoltoasetus 607/1983*
- *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)*

- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)*

#### *Tietosuojavastaavan yhteystiedot*

Yksikön tietosuojavastaavana toimii yksikön esimies Pilvi Cole

Koko asumispalvelujen tietosuojavastaavana toimii Riku Leino, Pelastusarmeija, Kouvolan osasto

#### *Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä*

Asiakkaalla on oikeus tutustua rekisteriselosteeseen, liittyen henkilötietojen käsittelyyn. Uusi asukas informoidaan yksikköön muuttaessa hänen tietojensa käsittelyn ja tallentamisen osalta. Kirjallisesti ja suullisesti, esittämällä rekisteriseloste ja tietojenluovutuslomake (palvelusuunnitelma).

#### *Asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiselle*

Asukkaalta pyydetään tietojen luovuttamista ja niiden keräämistä varten erillinen lupa palvelusuunnitelman yhteydessä.. Asukkaalle selvitetään asiakastietojen luovutuksen kieltämisen ja sallimisen mahdolliset vaikutukset.

#### *Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen*

Perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta vastaa lähiesimies, joka yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa varmistaa osaamisen. Perehdyttämisen tukena, niin työntekijöille kuin opiskelijoille toimii perehdytyksen tarkistuslista, omavalvontasuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työ/harjoittelusopimuksen yhteydessä vaitiolositoumuksen, joka arkistoidaan työsopimuksen yhteyteen.

#### *Rekisteriseloste*

Rekisteriseloste on nähtävillä yksikössä yhteistilojen ilmoitustaululla.

### *Asiakirjojen arkistointi*

*Sosiaalihuollossa asiakirjalliset tiedot syntyvät asiakkaan palveluprosessia. Käytännössä kaikki asiakkaan asian käsittelyyn ja ratkaisemiseen sekä asiakastyön toteuttamiseen vaikuttavat työssä syntyvät sekä vastaanotetut asiakirjat on arkistoitava.*

Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan Espoon kaupungin arkistonmuodostus määräyksiä ja ohjeita. Asiakirjat arkistoidaan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Paperiset pyritään skannaamaan sähköisiksi tai arkistoidaan ne manuaalisina. Asiakas vastaa hänelle henkilökohtaisesti osoitetuista viranomaiskirjeistä.

Asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä tehdyt kirjaukset. Tiedot voidaan tulostaa hänelle maksutta, jos se ei rasita yksikön toimintaa. Muussa tapauksessa asiakas vastaa tietojen luovutuksista syntyneistä tosiasiallisista kuluista. Myös lokitiedoista tulee antaa pyydettyä tietoa. (Kts. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä §18, Asiakkaan tiedonsaantioikeus). Asiakkaan tulee osoittaa kohdennettu pyyntö tietosuojavastaavalle kirjallisesti, joka pyytää pääkäyttäjää tarkistamaan kyseiset lokitiedot ja toimittaa selvityksen jossa käy ilmi seuraavat, ketkä ovat tietoja katsoneet, milloin ja millä perustein. Kopio selvityksestä arkistoidaan, mutta ei suoraan asiakaskertomukseen. Jos on syytä epäillä väärinkäyttöä, selvitetään se erillisen ohjeistuksen mukaan.

### *Asiakkaan poismuutto*

Asukkaan muuttaessa pois asumisyksiköstä, kirjoitetaan asiakassuhteesta yhteenveto. Yhteenveto lähetetään palvelunostajalle, kun palvelunostaja sitä pyytää.

### *Kuolema*

Asukkaan kuollessa häneen liittyviä asiakirjoja ei säilytetä asumisyksikössä.

### *Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille*

Tiedonkulusta eri toimijoiden välillä sovitaan tapauskohtaisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Tiedonkulku tapahtuu ainoastaan asukkaan suostumuksella. Hyväksyessään ja allekirjoittaessaan tukisopimuksen asiakas hyväksyy tietojen vaihdon palvelun tuottajan, vuokranantajan ja Espoon kaupungin aikuissosiaalityön välillä.

### *Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma*

Kehittämissuunnitelmasta vastaa Pelastusarmeijan asumispalvelujen johtoryhmä, jalkautus vastuu on yksikön esimiehellä

**Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta**

*Kuvaus menettelystä, miten alihankintana tuotetut palvelut vastaavat palvelun tuottajan omalle toiminnalleen asettamaa laatu- ja asiakasturvallisuustasoa:*

Yksikössä ei tällä hetkellä toimi alihankkijoita.

**Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi**

*Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.*

*Omavalvonnan toteutumisen seuranta yksikössä*

Yksikössä muodostetaan ohjausryhmä seuraamaan toteutumista ja koordinoimaan ja kehittämään omavalvontasuunnitelmaa. Ohjausryhmä muodostuu asukas edustuksesta, työntekijä- ja esimies edustuksesta.

*Omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessi*

Päivittäminen pyritään tekemään jokaisessa pääkaupunkiseudun asumispalveluyksikössä yhtäaikaaisesti, näin saadaan kaikkien palaute suunnitelmasta jokaiseen suunnitelmaan. Prosessi on jatkuva ja siitä vastaa yksikön esimies.



<p>Paikka ja päiväys Espoossa 15.12.2016</p>	<p>Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)</p>  <p>Nimenselvennys: Pilvi Cole</p>
--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------