

**2021**

Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr.

Alppikadun asumispalveluyksikkö

# Omavalvontasuunnitelma



## PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palvelujen tuottaja</b> Yksityinen palvelujen tuottaja	<b>Sijaintikunta</b> Helsinki
<b>Palvelun tuottajan nimi</b> Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr.	<b>Palveluntuottajan Y-tunnus</b> 0116985-2
<b>Toimintayksikkö</b> Alppikadun asumispalveluyksikkö	
<b>Toimintayksikön yhteystiedot ja vastuhenkilö</b> Alppikatu 25, 00530 Helsinki <b>Yksikön vastaava:</b> Antti Martikainen p. +35844-7577880 sähköposti: antti.martikainen@pelastusarmeija.fi <b>Yksikön puhelinnumero:</b> p. +35845-77347367 (ympäri vuorokautinen numero)	
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan</b> Asumispalveluyksikkö tuottaa ostopalvelusopimuksella tuettua asumista Helsingin kaupungin Asumisen tuen ohjaamille asukkaille.	
<b>Toimilupatiedot</b> Käynnistämisilmoitus on jätetty Helsingin kaupungille ennen toiminnan käynnistymistä, joulukuussa 2012.	<b>Aluehallintoviraston ilmoitus rekisteriin hyväksymisestä :</b> 16.2.2015

## Sisällys

1. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt
  - 3.1 Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät
  - 3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät
  - 3.3 Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet
  - 3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen
  - 3.5 Päivittämissuunnitelma
  - 3.6 Asukas- ja omaispalautteen hankinta
  - 3.7 Asukaspalautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä
  - 3.8 Suunnitelma asukaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi
4. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
  - 4.1 Menettely, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti
  - 4.2 Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään
  - 4.3 Menettely jolla todetut epäkohdat korjataan ja asiasta tiedotetaan
5. Henkilöstö
  - 5.1 Määrä, mitoitus ja rakenne
  - 5.2 Rekrytointiperiaatteet
  - 5.3 Hakumenettely
  - 5.4 Kelpoisuus ja varmistaminen
  - 5.5 Vakinainen toimi ja yli 3 kk:n sijaisuus
  - 5.6 Lyhytaikainen sijainen
  - 5.7 Perehdyttäminen
  - 5.8 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma
6. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet
  - 6.1 Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot
  - 6.2 Asukkaiden käytössä olevat yhteiset tilat
  - 6.3 Pesutupa
  - 6.4 Saunatilat
  - 6.5 Harrastetilat
  - 6.6 Kuntoutus ja toimitilat (työtoiminta)
  - 6.7 Yhteisöllisyyden toteutuminen toimitilojen näkökulmasta
  - 6.8 Kuvaus siivous- ja jätehuollosta
7. Ympäristötyö
  - 7.1 Ympäristötyön vastuuhenkilöt
  - 7.2 Yhteiset tapaamiset ja yksikön toiminnasta tiedottaminen
  - 7.3 Jalkautuva ympäristötyö
  - 7.4 Palautteen kerääminen
8. Asiakasturvallisuus
  - 8.1 Yksikön turvallisuussuunnitelma

- 8.2 Turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot
- 8.3 Asiakasturvallisuuden varmistaminen
- 8.4 Yksikön valvontalaitteiden ja niiden toimivuuden varmistaminen
- 8.5 Asukkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuuden varmistaminen
- 9. Asiakkaan asema ja oikeudet
  - 9.1 Kuvaus asukkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista
  - 9.2 Asukkaan osallistuminen päätöksentekoon
  - 9.3 Asukkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen
  - 9.4 Vuokrasopimus ja sen reunaehdot sekä asukkaan informointi sisällöstä
  - 9.5 Palvelun kustannukset ja niiden muutokset
  - 9.6 Asukkaan itsemääräämisoikeus
  - 9.7 Yksityisyys ja intymiteettisuoja
  - 9.8 Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus
  - 9.9 Asukkaan omaisuuden hallussapito
  - 9.10 Rajoitteiden käytön kriteerit
  - 9.11 Suunnitelma rajoitteiden käytön vähentämisestä
  - 9.12 Päätöksenteko
  - 9.13 Kirjaaminen ja toimenpiteiden vaikutusten seuraaminen
  - 9.14 Menettely jos asiakasta tai henkilökunnan jäsentä on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti
  - 9.15 Asukkaan tekemä muistutus
  - 9.16 Sosiaaliamiehet
  - 9.17 Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely
  - 9.18 Kaupungin ja palveluntuottajan yhteistyö hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa
  - 9.19 Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma
- 10. Asiakassuhteen päättymisen
- 11. Yksikön asiakastyön laadun varmistaminen
  - 11.1 Asukkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen
  - 11.2 Fyysinen
  - 11.3 Psykkinen
  - 11.4 Elämänhallinta
  - 11.5 Sosiaalinen
  - 11.6 Hengellinen
  - 11.7 Harraste- ja viriketoiminta
  - 11.8 Hygieniäkäytänteet
  - 11.9 Infektio tartuntojen ehkäisy
  - 11.10 Epidemiatilanteet ja tilanteissa toimiminen
  - 11.11 Suunnitelma asiakastyön/päivittäisen toiminnan kehittämisestä
- 12. Terveystuollon ja sairaanhoidon järjestäminen
  - 12.1 Terveystuollon järjestäminen asiakkaille yksikössä
- 13. Asiakastietojen käsittely
  - 13.1 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely

- 13.2 Salassapitosäännösten noudattaminen ja tietosuojavastaava
- 13.3 Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä ja rekisteriseloste
- 13.4 Asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiselle
- 13.5 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen
- 13.6 Asiakirjojen arkistointi
- 13.7 Asukkaan poismuutto tai kuolema
- 13.8 Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille
- 13.9 Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

## **1. 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*

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

Alppikadun asumispalveluyksikön toiminta perustuu Helsingin kaupungin ja Suomen Pelastusarmeijan säätiö sr. keskinäiseen sopimukseen asunnottomuuden vähentämisestä Helsingissä. Helsingin kaupunki, Asumisen tuen- yksikkö valitsee ja sijoittaa asukkaat yksikköön. Yksikkö on yksi Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr. Helsingin seudun asumispalveluyksiköistä.

Alppikadun asumispalveluyksikön perustehtävä on : Tarjota yksilöllisesti ja yhteisöllisesti tukea sekä turvaa asumiseen, arkeen ja tulevaan. Toiminta-ajatuksena on tarjota asukkaille ihmisarvoisen elämän edellytykset, johon olennaisena osana kuuluu asunto sekä kokemus osallisuudesta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Perustehtävän ja toiminta-ajatuksen toteuttamiseksi sovellamme mm. yhteisökasvatuksen menetelmiä sekä monimuotoista matalan kynnyksen työtoimintaa.

### ***Arvot ja toimintaperiaatteet***

Pelastusarmeijan Suomen ja Viron territorion 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, Asunto ensin periaatteet ja voimassa olevat lait ja säädökset.

### **3. 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 työaikaan tarpeen mukaan*

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

Pelastusarmeijan säätiön Suomen ja Viron territorion ohjelmasektorin päällikkö **Tero Saajoranta** vastaa kaikkien Helsingin seudun asumispalveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien toteutumisesta. Pääkaupunkiseudun asumispalvelujen johtoryhmä vastaa kaikkien yksiköiden omavalvontasuunnitelmien toteutumisen ohjauksesta, yksikön johtaja tuo tarvittaessa johtoryhmään keskusteltavaksi ja käsittelyyn omavalvontaan liittyvät asiat. Yksikön johtaja Antti Martikainen vastaa yksikön omavalvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja päivityksestä yhdessä yksikön työntekijöistä ja asukkaista kootun työryhmän kanssa.

#### **3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät**

Yksikön johtaja Antti Martikainen, Alppikadun asumispalveluyksikkö, Alppikatu 25, 00530 Helsinki. Sähköposti: antti.martikainen@pelastusarmeija.fi Puh. 044 – 7577880.

#### **3.3 Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet**

Asumispalveluyksikön ensimmäinen omavalvontasuunnitelma valmistui joulukuussa 2014.

Omavalvontasuunnitelman päivitys toteutetaan vuosittain, tammikuussa. Päivittämisestä vastaa työryhmä, joka koostuu henkilökunnan jäsenistä sekä asumispalveluyksikön asukkaista.

#### **3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen**

Omavalvontasuunnitelma kytketään osaksi henkilökunnan perehdytystä ja perehdytys-suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma on myös kaikkien asukkaiden käytössä kahvion oleskelutilassa. Päivitysten välissä sekä henkilökunta, että asukkaat ja heidän läheiset voivat antaa palautetta asumispalveluyksikön toiminnasta sekä omavalvontasuunnitelmasta.

#### **3.5 Päivittämissuunnitelma**

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

johtoryhmän kanssa.

Yksikön omavalvontasuunnitelmaa päivitetään seuraavan kerran joulukuussa 2021. Tämän jälkeen päivittäminen tapahtuu tarvittaessa, tai viimeistään jokaisen vuoden alussa.

### **3.6 Palautteen hankinta**

Asiakaspalautetta pyritään hankkimaan päivittäisessä vuorovaikutuksessa ja erilaisissa foorumeissa, kuten yhteisö-, työtoiminnan - ja kerroskokouksissa. Asukkailla on mahdollisuus antaa suullista palautetta tai jättää kirjallinen palaute sille tarkoitettuun postilaatikkoon. Palautelaatikko tyhjenetään kerran viikossa keskiviikkoisin. Vuosittain helmikuussa tehdään asukastyytyväisyyskysely johon voi vastata anonyymisti ja vapaaehtoisesti.

Omaiset ja yhteistyökumppanit voivat antaa palautetta ottamalla yhteyttä henkilökuntaan soittamalla tai kirjoittamalla kirjeen tai sähköpostia yksikön yleiseen sähköpostiin [alppikatu25\(at\)pelastusarmeija.fi](mailto:alppikatu25(at)pelastusarmeija.fi) Omaiset ovat myös tervetulleita vierailemaan yksikössä ja antamaan palautetta siinä yhteydessä. Asumisyksikössä järjestetään naapurikahvit kaksi kertaa vuodessa, johon myös asukkaiden omaiset ovat tervetulleita.

### **3.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Kaikki palaute käsitellään välittömästi jos se on mahdollista ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Palaute tuodaan työntekijöiden viikkokokoukseen sekä asukkaiden ja henkilökunnan työtoiminnan- / yhteisökokoukseen, mikäli sisältö koskee koko yhteisön toimintaa. Kerran vuodessa helmikuussa tehtävä asukastyytyväisyyskysely ja niistä saadut tulokset käsitellään ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Tuloksista tiedotetaan asukkaita yhteisökokouksessa, joista jää pöytäkirja jokaisen asukkaan luettavaksi.

### **3.8 Suunnitelma asukaspalautejärjestelmän kehittämiseksi**

Asukaspalautejärjestelmää kehitetään yhdessä asukkaiden kanssa. Asukaspalautejärjestelmää päivitetään tarvittaessa kyselystä esille nousseiden seikkojen pohjalta. Palautteen vastaanottamisessa henkilökunta toimii asukaslähtöisesti ja varmistaa, että asukkaiden palaute ohjautuu oikealle taholle.

## **4. 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. Ensijaisesti palvelujen tuottaja arvioi omasta toiminnasta aiheutuvat asukasturvallisuusriskit. Asukkaan omasta toiminnasta aiheutuvat riskit pitää kuitenkin myös arvioida.*



#### **4.1 Menettely, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti**

Ennakointiin liittyy vahvasti ammattitaito jota täydennetään ensiapu (EA1), hygieniapassi , alkusammutus ja sosiaali- ja terveysalan turvallisuuskortti-koulutuksilla. Yksikön työntekijöille on järjestetty koulutusta liittyen infektiotauti riskeihin. Yksikön palo- ja pelastus sekä turvallisuussuunnitelmalla ja riittävällä perehdytyksellä voidaan saavuttaa ymmärrystä työssä esiintyvien riskien ja vaaratilanteiden mahdollisuudesta. Organisaatio, työsuojelutoimikunta ja työterveyshuolto kerää tietoa yksikön toiminnasta palautteiden ja Halmeri kyselyn kautta. Poikkeamien, eli tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten mukaisesti, syitä selvitetään ja pyritään muuttamaan toimintaa siten, ettei se uusiutuisi. Yksikön työryhmästä on valittu henkilöstön edustaja turvallisuusvastaavaksi.

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

Poikkeamien eli tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten mukaisesti, syitä selvitetään ja pyritään muuttamaan toimintaa siten ettei se uusiutuisi. Poikkeamista (esim. tulipalo, väkivaltainen käytös, työtapaturma, muut vaaratilanteet) täytetään Suomen Pelastusarmeijan säätiön sr. lomake joka osoitetaan työyksikön lähiesimiehelle tai hänen sijaiselle ja asia käsitellään työyhteisössä mahdollisimman pian sekä viikkokokouksessa ja asukkaiden kanssa yhteisökokouksessa. Tarvittaessa yksikössä järjestetään henkilökunnan ja asukkaiden yhteinen kriisikokous. Poikkeama käsitellään tarvittaessa henkilökohtaisesti asianomaisen kanssa. Asukasta koskevat poikkeamat kirjataan asukastietojärjestelmään asukkaan omiin tietoihin.

Poikkeamista informoidaan Pelastusarmeijan Säätiön sr. työsuojelupäällikköä, sekä yksikön johtajan arvion mukaan mahdollisesti muita asiaan liittyviä tahoja. Päivittäisessä työskentelyssä korostuu huomioiden kirjaamisen tärkeys ja työvuorojen vaihtuessa tapahtuva suullinen raportointi.

#### **4.3 Menettely jolla todetut epäkohdat korjataan ja asiasta tiedotetaan**

Työyhteisön havaitessa lieviä epäkohtia voidaan ne korjata suullisella ohjeistuksella ja työskentelytapojen tarkastamisella. Isommissa ja vakavammissa tilanteissa täytetään aina poikkeamailmoitus, joka käsitellään työryhmässä mahdollisimman nopeasti poikkeaman tapahduttua. Käsittelyn tuloksista tehdään kirjallinen raportti. Käsittelyn pohjalta arvioidaan tarve toiminnan muutokselle/korjaukselle. Muutosten jalkauttamisen vastuu on esimiehillä, yhdessä työryhmän kanssa.

Henkilökunta saa tiedon poikkeamista välittömästi suullisesti/puhelimitse heidän ollessaan työvuorossa. Tiedotuksesta sovitaan tapauskohtaisesti, päävastuussa ovat vuorossa olevat

ohjaajat. Poikkeama raportoidaan ja käsitellään seuraavana arki aamuna ja seuraavassa henkilöstön viikkokokouksessa.

Tiedotus asukkaille tapahtuu kerros- tai yhteisökokousten yhteydessä tai kirjallisesti talon ilmoitustauluja hyödyntäen.

Yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeen mukaan asiasta. Päätöksen menettylytavoista tekee esimiehet yhteistyössä henkilöstön ja asumispalvelujen yleishallinnon kanssa. Mahdollisille muille osallisille toimenpiteistä ilmoitetaan suullisesti, kirjallisesti postitse tai sähköpostitse, riippuen asian luonteesta ja sen välittömistä vaikutuksista. Tämän arvioi aina yksikön esimies.

## **5. Henkilöstö**

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

### **5.1 Määrä, mitoitus ja rakenne**

Alppikadun asumispalveluyksikössä työskentelee yhteensä 22 henkilöä. Henkilöstö koostuu yksikön johtajasta, kahdeksasta ohjaajasta, vastaavasta ohjaajasta, neljästä sosiaali-ohjaajasta, vastaavasta sosiaali-ohjaajasta, sairaanhoitajasta, fysioterapeutista, toimistosihiteeristä, sekä vastaavasta työvalmentajasta ja kahdesta työvalmentajasta ja kiinteistön talonmiehestä. Henkilöstömitoitus on vähintään 0,175. Mitoitus lasketaan sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneiden ja asiakastyöhön osallistuvan henkilökunnan määrästä suhteessa yksikön asukaspaikkalukuun. Yksikön johtajan työpanosta ei huomioida laskennassa.

Yksikön johtajalla, vastaavalla sosiaali-ohjaajalla, vastaavalla ohjaajalla sekä neljällä sosiaali-ohjaajalla on ammattikorkeakoulututkinto. Sairaanhoitajalla on sairaanhoitajan ammattikorkeakoulututkinto. Kahdeksalla ohjaajalla on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Vastaavalla työvalmentajalla ja työvalmentajilla on sosiaali- ja terveysalan tutkinto tai muu työtehtävään sopiva tutkinto.

## **5.2 Rekrytointiperiaatteet**

Pelastusarmeijan periaatteena on rekrytoida osaavaa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, joka sitoutuu Pelastusarmeijan ylläpitämän asumispalveluyksikön perustehtävään, toiminta-ajatuksen sekä Pelastusarmeijan Säätiön peruseriaatteisiin. Työntekijän rekrytointi tapahtuu yksikön johtajan ja yksikön lähiesimiesten 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 pääsääntöisesti ryhmähaastatteluina, johon osallistuu aina myös yksikön asukkaita. Lyhytaikaisia sijaisia valittaessa voidaan käyttää yksittäisiä haastatteluja. Pelastusarmeijan pääkaupunkiseudun asumispalveluyksiköissä kannustetaan työntekijöitä, mahdollisuuksien mukaan, ns. sisäiseen työkiertoon.

## **5.3 Hakumenettely**

Avoimesta vakinaisesta työpaikasta jätetään julkinen ilmoitus työvoimahallinnon verkkosivuille ja hakemus prosessissa huomioidaan vain sähköpostitse tulleet hakemukset. Työpaikasta tiedotetaan myös omalle henkilöstölle. Kaikille hakijoille lähetetään tieto valintaprosessista. Haastattelussa mukana olleille ilmoitetaan valinnasta henkilökohtaisesti.

## **5.4 Kelpoisuus ja varmistaminen**

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

## **5.5 Vakainainen toimi ja yli 3 kk:n sijaisuus**

Vakituisessa toimessa tutkinto- ja mahdollinen laillistamiseen tai nimike suojaan liittyvät todistukset pyydetään esitettäväksi viimeistään sopimuksen kirjoittamisen yhteydessä. Sijaisuuksissa toimitaan samoin kuin vakinaisen henkilöstön kohdalla.

Yli 3 kk:n sijaisuuksin voidaan ottaa opiskelija yksikön johtajan harkinnan perusteella, jos opinnot ovat riittävän pitkällä tai syventävässä vaiheessa. Opiskelijoiden kelpoisuuden tarkistaminen kuvataan kohdassa 5.4.

## **5.6 Lyhytaikainen sijainen**

Kaikkien lyhytaikaisijien sijaisten kanssa tehdään ns. runkosopimus, mikä mahdollistaa työntekijän työskentelyn kaikissa Suomen Pelastusarmeijan Säätiön pääkaupunkiseudun asumispalveluyksiköissä. Runkosopimuksessa sovitaan työaikaan ja palkkaukseen liittyvät ehdot. Toistaiseksi voimassa olevan runkosopimuksen tekemisen jälkeen sijaisten tiedot viedään

työvuorojärjestelmään, joka toimii samalla myös voimassa olevana sijaisrekisterinä ja -pankkina. Sijaistyöntekijät haastatellaan ja perehdytetään perehtymissuunnitelman mukaisesti. Uudelle työntekijälle järjestetään nk. perehdytysvuoro. Tämän vuoron aikana hän ei kuulu vahvuuteen ja työskentelee yhdessä vakituisten työntekijöiden kanssa.

## **5.7 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 perehdyttämissuunnitelma, joka sisältää toiminnan kannalta oleelliset asiat. Uuden työntekijän perehdytys on työnteon perusedellytys. Perehdytyksellä työntekijä opastetaan ”talon tavoille” ja luodaan hänelle perustaidot toimia uudessa tehtävässä. Perehdytyksestä vastaavilla on käytössään perehdytysohjelma josta voidaan seurata systemaattisesti perehdytettävät asiat. Perehdytystä pyritään kehittämään yhteisesti Pelastusarmeijan Helsingin seudun asumispalveluissa. Perehdytyksen tukena käytetään omavalvonta -ja turvallisuussuunnitelmaa, palo- ja pelastussuunnitelmaa, hyvän kohtelun toimintaohjetta sekä lääkehoitosuunnitelmaa. Asunnottomien asumispalveluiden palvelunkuvaus, omavalvontasuunnitelma sekä päivittäinen kirjaaminen ja arviointi- oppaat pyritään antamaan perehdytettävälle luettavaksi jo ennen työn alkamista.

Opiskelijaohjauksessa opiskelijasta vastaa koko työyhteisö, 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.

## **5.8 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma**

Kehittämistoiminta tapahtuu yhdessä asumispalveluiden johtoryhmässä. Suunnitelma jakautuu eri osiin, kuten koulutussuunnitelmaan, toimintasuunnitelmaan sekä yksikön sisäiseen kehittämissuunnitelmaan.

Henkilöstön toimintakyvystä ja sen ylläpidosta vastaa Lääkärikeskus Aava / Kamppi. Työntekijällä on käytettävissä lakisääteisten työterveyspalvelujen lisäksi perustason rajoitetut sairaanhoitopalvelut. TYHY-toiminnasta vastaa asumispalveluiden johtoryhmä yhdessä ja erikseen henkilöstön edustajien kanssa.

## **6. 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.*

### **6.1 Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot**

Alppikadun asumispalveluyksikköön kuuluu yhteensä 85 asuntoa, joista neljä on ns. pariskunta-asuntoa. Asuinhuoneistojen koko on 17m<sup>2</sup> - 36m<sup>2</sup>. 12:ssa asunnossa on 2h + pienkeittiö + KPH, loppuissa asunnoissa 1h + pienkeittiö + KPH. Neljässä asunnossa on parveke. Neljä asunnoista on ns. satelliittiasuntoja lyhyen etäisyyden päässä yksiköstä. Alppikatu 25 sijaistsevat 81 asuntoa on rakennettu esteettömyyttä ajatellen siten, että ovet ovat tarpeeksi leveät pyörätuolin käyttäjälle, huoneistossa ei ole korkeita kynnyksiä. Huoneistoihin kuuluu peruskalustus ja niissä on sprinklerijärjestelmä. Huoneistot on kytketty automaattiseen palohälytysjärjestelmään pois lukien yksi neljännellä linjalla sijaitseva satelliittiasunto.

### **6.2 Asukkaiden käytössä olevat yhteiset tilat**

Asukkailla on käytössä kerroskohtaiset yhteisötilat, sauna, pesutupa, työtoiminnan tilat, inva-wc ja kahvila/ ruokailutila tv:llä sekä oleskelu-pelihuone jossa mahdollisuus pelata biljardia, pingistä ja tikkaa. Jokaisessa kerroksessa on yhteinen yhteistila, jossa on sohvaryhmä ja televisio, osassa kerroksissa on myös ruokapöytä ja tuolit. Asukkaat voivat vaikuttaa yhteisten tilojen hankintoihin. Tilassa on keittiö, jossa voi valmistaa ruokaa. Yhteistilassa on kirjoja ja mahdollisuus käyttää tietokonetta. Kerroskokoukset pidetään yhteisessä oleskelutilassa. Yhteisten tilojen toiminta-ajatuksena on tukea yhteisöllisyyttä ja asukkaiden sosiaalisten kontaktien luomista.

Talon ensimmäisessä kerroksessa on koko talon yhteinen tila, jossa pidetään yhteisökokouksia ja yhteisiä tilaisuuksia. Tilassa on keittiö, jossa arkisin toimii työtoiminnan pitämä kahvio. Tilassa on mahdollisuus mm. soittaa pianoa, katsoa televisiota tai lueskella erilaista kirjallisuutta. Talon kahvion vieressä on iso terassi, jossa kesäisin järjestetään erilaisia yhteishetkiä.

### **6.3 Pesutupa**

Asumispalveluyksikön kaikkien asukkaiden käytössä on yhteensä 3 erillistä pesutupaa, joissa varusteluina pesukone, kuivausrumpu ja pesuallas. Yhdessä pesutuvassa käytössä myös

mankeli. Asukkaat varaavat itse pesutupa-ajan päivystyksestä. Henkilökunta opastaa ja ohjaa tarvittaessa koneiden käytössä.

#### **6.4 Saunatilat**

Alppikadun asumispalveluyksikössä on 6.krs:ssa löylyhuone seitsemälle hengelle, kaksi suihkua, suihkutilassa kiinteä suihkutuoli, inva-wc ja parvekkeellinen pukuhuone. Asukkailla on mahdollisuus varata oma saunavuoro ja/tai osallistua lenkkisaunaan naisten- tai miesten vuorolla kerran viikossa. Parvekkeella on pöytä ja kaksi tuolia.

#### **6.5 Harrastetilat**

Harrastetilana toimii pääsääntöisesti talon ensimmäisessä kerroksessa sijaitseva yhteisötila, jonka yhteydessä toimii myös yksikön kahvio. Yhteistilassa on mahdollisuus katsella TV:tä, pelata pöytätennistä, biljardia sekä heittää dartsia. Tilassa on mahdollisuus toteuttaa erilaisia ryhmiä, kuten rentoutus-, leffa- ja musiikkiryhmiä. Alppikadun yksikössä on mahdollista tehdä myös puu, metalli -ja sähkötöitä. Pajojen käyttöön liittyy monia turvallisuusasioita, jonka vuoksi niiden käyttöön vaaditaan lähes poikkeuksetta henkilökunnan läsnäolo. Pajat toimivatkin lähinnä työtoiminnan organisoimana. Asumispalveluyksikön tiloissa sijaitsee kaikkien Pelastusarmeijan työntekijöiden ja korttelissa asuvien käytössä oleva kuntosalia.

#### **6.6 Kuntoutus ja toimitilat, työtoiminnan tilat**

Jokaisella yksikön asukkaalla mahdollisuus osallistua arkipäivisin 1-4 tuntia päivässä, omien voimavarojen ja intressien mukaisesti matalan kynnyksen periaatteella. Yksikössä työskentelevät työvalmentajat, yhteensä kolme työntekijää, määrittelevät ja antavat osallistujille työtehtävät sekä ohjaavat, neuvovat ja tukevat osallistuvia työtehtävien suorittamisessa ja niiden onnistumisessa. Aamupäivän työnjako on kello 9.00, kahvitauko kello 10.00- 10.15 ja lounas 11.00-12.00. Iltapäivän työnjako kello 12.00 ja työosuusrahan maksu on kello 14.00-14.15.

Työtoimintaan osallistuvalla on mahdollisuus viettää työpäivän taukonsa yhteistiloissa tai omassa kodissaan. Työtoiminnan tilana toimii koko kortteli sekä lähiympäristö. Työtoiminnan tehtäviä ovat esimerkiksi; Keittiössä tapahtuvat tehtävät (aamupala/lounas), kiinteistössä tapahtuvat huolto- ja korjaustoimenpiteet, yleisten tilojen siivous, ympäristötyö, yhteisten tilojen kukkien hoito, salityö (alihankintatyönä pakkaustyö sekä askartelu) muut yleishyödylliset tehtävät.

Työtoiminnassa on mahdollisuus myös kuntouttavaan työtoimintaan/ työkokeiluun yksikön ulkopuolellakin asuville. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua. Kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille on työvalmentajien ohjauksella, neuvonnalla ja tuella annettuja räätälöityjä työtehtäviä. Työtehtäviä ovat esimerkiksi fillaripajan- pyykkihuollon- metallipajan-, pienelektroniikkapajan-,

painokonepajan- (silkkipaino) ja puuverstaantyytehtävät sekä sosiaalipalvelukeskus (ruoka-apu) ja huonekalujen entisöintiä. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla on mahdollista viettää taukonsa työpisteillään tai työtoiminnan tiloissa. Yksikön ulkopuolelta tuleville on järjestetty sosiaalililat. Lounas järjestetään kuntouttavassa työtoiminnassa oleville ja sen voi nauttia ruokasalissa lounastauon aikana.

## **6.7 Yhteisöllisyyden toteutuminen toimitilojen näkökulmasta**

Yhteiset tilat on suunniteltu avoimiksi. Jokainen asukas on tervetullut yhteisissä tiloissa järjestettäviin tilaisuuksiin. Asukkaat ovat kerroskokouksien kautta mukana oman kerroksensa yhteistilan kalusteiden hankinnassa ja sisustamisessa. Yhteistiloissa asukkaat voivat järjestää yhteistä toimintaa esim. ruoanlaiton tiimoilta. Ensimmäisessä kerroksessa työtoiminta tekee yksikön kahviossa ruokaa säännöllisesti joka on tarjolla koko yhteisön jäsenille. Kahvion yhteydessä on yhteinen oleskelutila. Tilassa on mahdollisuus oleskella, katsella TV:tä, pelata pöytätennistä, biljardia sekä heittää dartsia. Tilassa on mahdollisuus toteuttaa erilaisia ryhmiä, kuten rentoutus-, leffa- ja musiikkiryhmiä. Kesäkahvila aloitti vuonna 2019 toimintansa kokeiluluonteisesti ja toiminta on vakiintunut kerran viikossa pidettäväksi klo 14-15.30.

## **6.8 Kuvaus siivous- ja jätehuollosta**

Koko yhteisö on vastuussa yksikön siisteydestä. Työtoiminta vastaa talon yleisten tilojen siivouksesta. Talon yleiset tilat, keittiö, rappukäytävät ja saniteetitilat siivotaan joka arkipäivä, sekä tarvittaessa viikonloppuisin. Työtoiminta-ajan ulkopuolella ohjaajat hoitavat akuutit siivoustilanteet. Henkilökunnan tilat siivotaan kerran viikossa sosiaalipalvelukeskuksen työntekijän toimesta. Asukkaat vastaavat itse asuntonsa siisteyden ylläpitämisestä. Tarvittaessa asukkaat saavat tukea ja ohjausta siisteyden ylläpitämiseen henkilökunnalta.

Kiinteistön jätekatos sijaitsee kiinteistön sisäpihalla erillisessä piharakennuksessa. Jätekatoksen välittömässä läheisyydessä on myös jätepuristin, joka on myös asukkaiden käytössä. Asukkaat sekä henkilökunta vastaavat itse omasta jätehuollostaan viemällä jätteet jätekatokseen ja jätepuristimeen.. Jäteastioita on sekajäte, biojäte, paperi- ja pahvin keräys, sekä metalli- ja lasin keräys. Jätekatoksen astioiden tyhjentämisestä vastaa ulkopuolinen toimija.

## **7. Ympäristötyö**

Pelastusarmeijan Alppikadun asumispalveluyksikkö tuottaa Helsingin kaupungille pitkäaikaisasunnottomien asumispalvelua ostopalvelusopimuksella. Toiminnasta laaditun palvelukuvauksen mukaan on palveluntuottajan tehtävä ympäristötyötä, josta laadittu erillinen ympäristötyön suunnitelma. Ympäristötyötä tehdään tiiviissä yhteistyössä samassa korttelissa sijaistevan Castreninkadun yksikön kanssa.

## **7.1 Ympäristötyön vastuuhenkilöt**

Ympäristötyöstä vastaavat yksikössä sovitut vastuuhenkilöt yhdessä yksikön johtajan kanssa. Ympäristötyön vastuuhenkilöt koordinoivat asumisyksikön toimesta tapahtuvaa ympäristötyötä ja pitävät yhteyttä alueen asukkaisiin ja toimijoihin, yksikön toiminnasta aiheutuvien haittojen minimoimiseksi. Vastuuhenkilöt huolehtivat ympäristötyön suunnitelmasta ja sen päivittämisestä.

## **7.2 Yhteiset tapaamiset ja yksikön toiminnasta tiedottaminen**

Asumisyksikön johtaja ja ympäristötyöstä vastaavat työntekijät osallistuvat asumispalveluyksikön vaikutusalueella toimivaan aluetyöryhmän työskentelyyn tarvittaessa. Asumispalveluyksikkö järjestää säännöllisesti avoimet ovet, niin kutsutut naapurikahvit alueen asukkaille ja toimijoille. Tilaisuudessa esitellään yksikön tiloja ja toimintaa, sekä tuodaan näkyviin asunnottomuuden ulottuvuuksia. Vuonna 2021 naapurustolle tehdään ns. palautekysely, vastausten avulla toimintaa pyritään kehittämään entistä naapuriystävällisemmäksi.

Pelustusarmeija seuraa mediassa tapahtuvaa kirjoittelua ja sähköisissä viestimissä saamaa palautetta ja vastaa asianmukaisesti ja objektiivista tietoa eteenpäin välittäen.

## **7.3 Jalkautuva ympäristötyö**

Jalkautuva ympäristötyö on näkyvin osa ympäristötyötä. Yksikön työtoimintaan osallistuvat asukkaat kiertävät arkisin asuinyksikön lähiympäristöä ja keräävät mm. roskia. Henkilökunta puuttuu matalalla kynnyksellä asumisyksikön asukkaiden aiheuttamiin mahdollisiin häiriöihin sekä kiinteistössä että lähialueella.

Viikon välein toteutetaan kauppakierros ympäristötyöstä vastaavien työntekijöiden toimesta, työntekijät kiertävät lähialueen kaupat ja vaihtavat kuulumisia ja havaintoja alueen yrittäjien kanssa. Yhteistyön tavoitteena on vähentää ja poistaa asukkaiden tuottamia ongelmia. Ongelmien ilmetessä, puututaan asukkaan käytökseen ohjaustyön menetelmin.

## **7.4 Palautteen kerääminen**

Ympäristötyö reagoi nopeasti saatuun palautteeseen. Yleensä palautteessa on selkeä ongelma, johon voidaan puuttua välittömästi. Palautetta kerätään jalkautuessa yksikön lähiympäristöön sekä vastaanottamalla palautetta puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse alueen toimijoilta ja naapureilta.



## **8. Asiakasturvallisuus**

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

### **8.1 Yksikön turvallisuussuunnitelma**

Yksikön turvallisuussuunnitelma on tehty 12.2.2013. Suunnitelma päivitetään vuosittain..

### **8.2 Turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot**

Turvallisuuspäällikkönä toimii yksikön johtaja Antti Martikainen p. 044-7577880. Sähköposti: [antti.martikainen@pelastusarmeija.fi](mailto:antti.martikainen@pelastusarmeija.fi). Yksikössä on valittu turvallisuusvastaava henkilökunnasta.

### **8.3 Asiakasturvallisuuden varmistaminen**

Yksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden, laaja ja tallentava kameravalvonta sekä henkilöhälytysjärjestelmä henkilökunnalle. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä samassa korttelissa olevan toisen Suomen Pelastusarmeijan Säätiön sr. Castreninkadun yksikön kanssa, jossa on myös henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Yksiköt näkevät toistensa oleellimmat kameravalvonta kuvat, joka parantaa oleellisesti turvallisuutta yksintyöskentely aikoina.

Yksikkö on yhteistyössä vartiointiliike Securitaksen kanssa, josta voidaan tarvittaessa pyytää vartija paikalle henkilökunnan toimesta. Yhteisökokouksessa on yhteisesti sovittu, että kaikki yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina ja asukkaat pääsevät yksikköön sisään omilla avaimilla klo 6-22 välisenä aikana, muulloin ovikelloa soittamalla pääovien kautta. Pääovissa on käytössä ovisummeri sekä ovipuhelin. Yksikön työntekijät avaavat tällöin oven. Asukkaat vastaavat omista vieraistaan luoden näin turvallisuutta omaan asumiseensa.

Asukkailla ja henkilökunnalla on käytössä iLoq- ja Kaba avain, jota voidaan ohjelmoida toimimaan eri tavoin tai poistaa käytöstä jos avain häviää tai on syytä epäillä avaimen väärinkäytöstä. Yksikön henkilökunnalla on käytössä hälytyspainikkeita, joita painettaessa hälytys menee Securitakselle ja yksikön muihin hälytyspainikkeisiin ja työntekijöiden puhelimiin.

### **8.4 Yksikön valvontalaitteiden ja niiden toimivuuden varmistaminen**

Jos henkilökunta huomaa kameroiden olevan epäkunnossa, otetaan yhteys Dt-Linkiin, joka vastaa kameroiden toiminnasta. Hälytinsjärjestelmää testataan kerran kuukaudessa joka kuun ensimmäinen tiistai. Hälytinsjärjestelmän ollessa epäkunnossa, otetaan yhteys Securitakseen asian korjaamiseksi. Securitaksen yhteystiedot löytyvät päivystystilasta.

## **8.5 Asukkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuuden varmistaminen**

Asunnoissa olevat kiinteät turvalaitteet (paloilmaisin ja sprinkleri) testataan kerran kuukaudessa kiinteistöhuoltoyhtiö Revon toimesta. Hellan ajastimen toimivuudesta vastaa asukas itse. Paloilmaisimien huolto ja tarkastus toteutetaan sopimuksen mukaisesti.

## **9. 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*

### **9.1 Kuvaus asukkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista**

Uusille asukkaille tehdään palvelusuunnitelma kolmen kuukauden kuluessa vuokrasuhteen alkamisesta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa tuen tarpeen muuttuessa/ vähintään kerran vuodessa. Palvelusuunnitelman tavoitteena on laatia asukkaalle soveltuva ja tarkoituksenmukainen palvelukokonaisuus. Ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi on päivittäistä.

### **9.2 Asukkaan osallistuminen päätöksentekoon**

Pyrkimys on, että koko yhteisöä koskevissa asioissa kuunnellaan yhteisön jäseniä ja mahdollisuuksien mukaan niistä myös päätetään yhteisesti. Yhteisökokous kokoontuu kaksi kertaa kuukaudessa. Yhteisissä tiloissa on olemassa aloitelaatikko, johon asukkaat voivat jättää kirjallisesti omia aloitteita ja antaa palautetta. Tehtäessä päätöksiä henkilökohtaisiin asioihin liittyen, mahdollistetaan asukkaan osallisuus koko prosessin ajan.

### **9.3 Asukkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen**

Tulevalla asukkaalla on mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen niin halutessaan. Ennen yksikköön muuttoa asukkaan kanssa tehdään ARA-selvitys, jonka yhteydessä esitellään yksikköä ja kerrotaan käytännöistä. Yksikön yhteystiedot löytyvät internetistä ja tiedot saa myös SAS-päätöksen tehneeltä sosiaalityöntekijältä.

### **9.4 Vuokrasopimus ja sen reunaehdot sekä asukkaan informointi sisällöstä**

Asumispalveluyksikön johtaja tekee vuokrasopimuksen kolmena kappaleena, joista yksi jää asukkaalle itselleen, toinen jää asumispalveluyksikköön ja kolmas lähetetään Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr. asumispalveluyksiköiden vuokraeskontranhoidajalle. Vuokranantajana toimii Suomen Pelastusarmeijan säätiö sr. / Alppikadun asumispalveluyksikkö / Tuettu asuminen. Sosiaaliohjaaja käy vuokrasopimuksen läpi yhdessä asukkaan kanssa ennen

allekirjoittamista selventäen mm. mitä tuettu asuminen tarkoittaa. Allekirjoituksellaan asukas sitoutuu maksamaan asunnon vuokran ajallaan sekä sitoutumaan muihin vuokrasopimuksen ehtoihin. Vuokrasopimus voidaan tehdä henkilölle, jolla on voimassa oleva SAS-lausunto sekä täyttää ARA-kelpoisuusehdot. Vuokrasopimuksessa sovelletaan lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481. Vuokrasopimuksessa on maininta: Huoneistoa saa käyttää vain asumistarkoitukseen. Mikäli vuokralainen ei käytä asuntoaan kolmeen kuukauteen ilman perusteltua syytä, vuokranantaja voi purkaa vuokrasopimuksen.

### **9.5 Palvelun kustannukset ja niiden muutokset**

Helsingin kaupunki maksaa asukkaista palvelumaksua Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr:lle. Asukas saattaa joutua maksamaan asumispalvelumaksun omavastuuosuutta, jonka Helsingin kaupunki perii asukkaalta. Palvelumaksu lasketaan Helsingin kaupungin Asiakasmaksut- ja perintä-yksikössä. Asumispalvelumaksu tarkastetaan vuosittain ja maksuun voi tulla muutoksia, jos tuloihin on tullut muutoksia.

### **9.6 Aukkaan itsemääräämisoikeus**

Työskentelyssä asiakkaan kanssa pyritään tukemaan asiakkaan omaa subjektiivista, edistämään itsemääräämisoikeutta ja antamaan kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista. Aukkaiden itsemääräämisoikeus määritellään Perustuslain 7 ja 10§, Sosiaalihuollon asiakaslain 8 ja 9§ sekä Sosiaalihuollon ammatti eettisissä ohjeissa. Nämä pyritään nivomaan osaksi työskentelyä.

### **9.7 Yksityisyys ja intimitteettisuoja**

Yksikön henkilökunnan ammatillisessa työssä pyritään kunnioittamaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja pyritään suojaamaan aukkaiden yksityisyyttä toiminnassa. Yksityisyyttä ja intimitteettisuojaa säätelee Suomessa lainsäädäntö jota yksikössä noudatetaan. Aukkaat itse hallinnoivat huoneenvuokralain mukaisesti asuntojaan. Tämän osalta asuntoihin menoa yleisavainta käyttäen tapahtuu lain ja henkilökohtaisen palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asukasta ei ole nähty läsnäololistan mukaan kolmeen päivään, eikä hän ole ilmoittanut poissaolosta, asukasta yritetään tavoittaa puhelimitse tai asunnosta.

Intimitteettisuojan suhteen asumispalveluyksikössä toimitaan Tietosuojalaki 5.12.2018/1050 mukaan. Yksikön toiminnassa toteutetaan yhdenvertaisuuslakia 30.12.2014/1325

### **9.8 Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus**

Auminen yksikössä ei edellytä elämäntapamuutosta esimerkiksi päihteiden käytön suhteen. Henkilökunta huomioi työskennellessään aukkiaan kanssa hänen vapauden ja koskemattomuuden kunnioittamalla asiakkaan elämää ja hänen valintojaan, tarjoamalla kuitenkin vaihtoehtoja terveiden elämäntapojen puolesta.

Henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta säätelee Suomen lainsäädäntö Perustuslaki 1.6.1999/731 jota noudatamme yksikössä.

### **9.9 Asukkaan omaisuuden hallussapito**

Asukas vastaa itse omaisuudestaan. Tarvittaessa henkilökunta auttaa omaisuuden suojaamisessa asukkaan niin halutessa.

### **9.10 Rajoitteiden käytön kriteerit**

Rajoitteita käytetään silloin, kun yhteisesti sovittuja järjestyssääntöjä rikotaan. Järjestyssäännöt koskevat mm. yhteisten tilojen aukioloa, asumisrauhaa, käyttäytymistä, yhteisön ja sen jäsenten kunnioitusta sekä turvallisuutta.

Järjestyssääntöjä rikottaessa niihin puututaan kyseessä olevan asian vaatimalla tavalla esimerkiksi: keskustelu, kriisikokous, kirjallinen varoitus, vuokrasuhteen päättäminen. Puuttumisen tarkoituksena on löytää keinot auttaa kyseistä henkilöä noudattamaan yhteisesti sovittuja sääntöjä. Kaikista asumiseen ja vuokrasuhteeseen olennaisesti vaikuttavista tapahtumista ilmoitetaan Helsingin kaupungin Asumisen tukeen.

### **9.11 Suunnitelma rajoitteiden käytön vähentämisestä**

Suunnitelmana on, että yhteisön kaikkien jäsenten vahvistuessa rajoitteiden käyttö vähenee. Yksikön yhteisesti sovittujen rajoitteiden arviointi tapahtuu henkilöstökokouksessa ja yhteisökokouksessa tehtyjen huomioiden ja saadun palautteen mukaan.

### **9.12 Päätöksenteko**

Yksikön sisäiset päätökset tehdään pääsääntöisesti niille kuuluvissa rakenteissa koko yhteisön yhteisökokouksissa tai henkilöstön kokouksissa. Osa päätöksistä voidaan tehdä Pelastusarmeijan säätiön tasolla, asumispalveluyksiköiden johtajien kesken tai yksikön johtaja toimesta. Asumispalveluyksikön asukkaiden ja henkilökunnan yhteinen kokous, yhteisökokoukset kokoontuvat joka toinen viikko. Jokaisella yhteisön jäsenellä on oikeus tehdä tilanteen vaativa päätös yhteisesti sovittuihin sääntöihin nojaten. Henkilöstön viikkokokous pidetään kerran viikossa.

### **9.13 Kirjaaminen ja toimenpiteiden vaikutusten seuraaminen**

Työntekijät kirjaavat rajoitteiden käytöstä johtuvat tilanteet, seuraukset ja päätökset asiakastietojärjestelmään mahdollisimman tarkasti ja realistisesti. Asukkailla on oikeus nähdä heistä kirjatut kirjaukset. Toimenpiteiden vaikutusta seurataan päivittäin arjen työskentelyssä ja kontaktissa yhteisön jäsenten kanssa.

### **9.14 Menettely jos asiakasta tai henkilökunnan jäsentä on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti**

Asiakkaan ja henkilökunnan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Tapahtumat käsitellään aina yksikössä. Asukkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esim. henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen käsittely ja puhuttelu tai toisen asukkaan taholta tapahtuva väkivalta tai sen uhka sekä tiedonvälitykseen liittyvät seikat. Poikkeamista tehdään aina ilmoitus Suomen Pelastusarmeijan säätiön sr. lomakkeella. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kesken ja poikkeamasta riippuen yhdessä asukkaan kanssa tai koko yhteisön kesken.

Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn henkilökunnan jäseneen, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin (mm. työterveyshuolto, työsuojelu, varoitukset, irtisanominen). Jos väkivaltaa tai sen uhkaa aiheuttaa asukas, huolehditaan turvallisuus seikoista ja viimeisenä vaihtoehtona voidaan purkaa vuokrasopimus. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyhteisössä. Jokaisella henkilökunnan ja yhteisön jäsenellä on velvollisuus puuttua epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun.

### **9.15 Asukkaan tekemä muistutus**

Jos asukas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön johtajalle ja/tai järjestelmävastuussa olevalle viranomaiselle, joka on johtava sosiaalityöntekijä, Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto, Asumisen tuen yksikkö. 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.

### **9.16 Sosiaali- ja potilasasiamiehet**

Yksikön asukkaan voivat olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos ovat tyytymättömiä saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsevat neuvoja oikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Neuvonta puh. 09 3104 3355

ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30

### **9.17 Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely**

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsittelee yksikön johtaja tai hänen sijaisensa. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti ja asiakkaalle selvitetään kirjallisen vastineen sisältö myös suullisesti. Valitusten ja muistutusten käsittely dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

### **9.18 Kaupungin ja palveluntuottajan yhteistyö hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa**

Palveluntuottaja lähettää joka kuukausi asukkaiden läsnäololistan Helsingin kaupungin Asumisen tuki- yksikköön.

Palveluntuottaja raportoi toiminnastaan sopimuksen mukaisesti ja antaa kaupungille tämän pyytämät tiedot kaupungin esittämien parametrien mukaisesti. Asumispalveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä Helsingin kaupungin Asumisen tuki-yksikön kanssa. Asumisen tuesta työntekijät jalkautuvat yksikköön säännöllisesti tapaamaan asukkaita, kartoittamaan asumispalveluyksikön tilannetta ja samalla kertomassa kaupungin työntekijöiden terveiset ja ilmoitusluontoiset asiat. Helsingin kaupunki tekee vähintään kerran vuodessa seurantakäynnin, jossa tarkastellaan kuluneen vuoden erityispiirteitä ja edellisellä seurantakäynnillä asetettuja tavoitteita.

### **9.19 Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma**

Kaikessa toiminnassa ja päätöksentekoprosesseissa pyritään huomioimaan kehittämisenäkökulma, pitämällä yllä keskustelua asiakkaiden kanssa ja kouluttamaan työntekijöitä ja asukkaita (esim. tuholaiistorjunta, paloturvallisuus, ensiapuvalmiudet). Yksikön johtajalla on vastuu kehittämisestä.

## **10. Asiakassuhteen päättyminen**

Asiakassuhde päättyy, jos asukas muuttaa pois asumisyksiköstä, irtisanoo asuntonsa, vuokrasopimus puretaan tai asukas menehtyy. Asukkaalla on oikeus irtisanoa asuntonsa milloin tahansa ja irtisanomisaika on seuraavan kuukauden viimeinen päivä irtisanomishetkestä. Yksikön henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asukkaiden kanssa vuokrasopimusten purkujen ehkäisemiseksi. Vuokrasuhteen päättyessä asukkaalla on oikeus saada halutessaan kahden kuukauden ajan kotiin vietävää tukea asumisyksikön puolelta, yhdessä asukkaan muun tukiverkoston kanssa. Kotiin vietävää tukea ei tarjota asukkaan muuttaessa toiseen asumispalvelu / hoitoyksikköön.

Asukkailla on tiedossa, että asumisyksikön henkilökunta saa kuukausittain tiedon olemassa olevista asukkaiden palveluntuottajalle olevista avoimista laskuista esimerkiksi vuokra- ja palvelumaksu veloista. Vuokrasopimuksen purussa asumisyksikkö noudattaa huoneenvuokralakia. Asumisen tuki-yksikön SAS-sijoittajalle ilmoitetaan kaikista asumiseen ja vuokrasuhteeseen olennaisesti vaikuttavista tapahtumista.

Asukkaan menehtyessä asumisyksikön henkilökunta tekee tarvittaessa yhteistyötä asukkaan lähiomaisen ja sosiaaliviranomaisen kanssa tarvittavien järjestelyjen hoitamiseksi. Asukkaan muistoksi järjestetään yksikössä muistotilaisuus yhteistyössä Pelastusarmeijan hengellistä työtä tekevän kanssa. Asukkaan omaisten toiveesta henkilökunnan edustaja osallistuu asukkaan siunaustilaisuuteen.

## **11. Yksikön asiakastyön laadun varmistaminen**

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

### **11.1 Asukkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen**

Asukasta pyritään tukemaan ja ohjaamaan hänen asumisvalmiuksen pohjalta tarkoituksen mukaiseen asumiseen esimerkiksi itsenäiseen- tai hoiva-asumiseen. Alppikadun asumispalveluyksikkö voi, asukkaan niin halutessa, olla myös hänen lopullinen ja pysyvä asuinpaikkansa huomioiden tuen ja hoidon tarpeen laadun. Asumispalveluyksikön ollessa asukkaan pysyvä asuinpaikka asukkaan toimintakykyä arvioidaan, tuetaan ja edistetään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan ja muiden eri palveluita toimittavien tahojen/organisaatioiden kanssa.

### **11.2 Fyysinen**

Asukkaille annetaan tukea viranomaisasioinnissa tms. esim. työntekijä voi tarvittaessa lähteä asukkaan mukaan viranomaisasioinnille sekä terveyspalveluihin. Yksikössä järjestetään monenlaisia ryhmiä, tapahtumia ja retkiä asukkaiden toiveiden mukaan, johon asukkaita motivoidaan osallistumaan. Asukkaita tuetaan ja motivoidaan osallistumaan yksikössä järjestettävään työtoimintaan sekä talon ulkopuolisiin toimintoihin ja liikuntaryhmiin. Asukkailla on käytössä yksikössä oleva kattava kuntosali.

Yksikössä järjestetään mahdollisuuksien mukaan arkipäivisin työtoiminnan organisoimana ilmainen aamupala ja maksullinen lounas. Yksikössä on tiedotteet eri ruuanjakelu paikoista (esim. Hurstin valinta ja Pelastusarmeijan sosiaalipalvelukeskus).

### **11.3 Psyykinen**

Asumisyksikössä pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan asukkaiden tarpeen mukaan ryhmiä, joihin asukkaiden osallistumista tuetaan. Talon ryhmät pyrkivät tukemaan asukkaan psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Työntekijät ohjaavat/saattavat tarvittaessa asukkaita eri palveluiden piiriin. Työntekijät antavat myös tarvittaessa yksilöllistä tukea ja ohjausta. Asukkailla on myös mahdollisuus halutessaan tavata kahtena päivänä viikossa Pelastusarmeijan hengellisen työn tekijää kappalaista.

#### **11.4 Elämänhallinta**

Kaikkien Alppikadun asumispalveluyksikön työntekijöiden työhön kuuluu puheeksi ottaminen elämänhallintaan vaikuttavista tekijöistä (esim. päihteet ja mielenterveys). Työntekijät ovat asukkaiden rinnalla kulkijoita ja opastajia löytämään heidän omia elämänhallintataitoja arjen keskellä. Yksikössä järjestettävä matalan kynnyksen työtoiminta, tukee erityisen paljon asukkaan päivän normaalia rytmitystä ja auttaa vähentämään päihteiden käyttöä. Työtoiminnassa asukasta tuetaan erityisesti oman kodin siisteyden, henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa sekä oman fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ylläpidossa.

#### **11.5 Sosiaalinen**

Yksikön toimintaa ohjaa yhteisöhoiton menetelmät soveltuvin osin. Sitä tukevat päivittäinen työtoiminta ja työtoiminnan säännölliset kokoukset, kahden viikon välein järjestettävät yhteisökokoukset koko yhteisölle, kerroskokoukset sekä erilaiset ryhmätoiminnot. Yksikkö tekee yhteistyötä muiden kaupungin asumisyksiköiden kanssa sekä ympäristötyötä naapurustossa.

#### **11.6 Hengellinen**

Asukkailla on halutessaan mahdollisuus tavata samassa korttelissa toimivia Pelastusarmeijan hengellisen työn tekijöitä.

#### **11.7 Harraste- ja viriketoiminta**

Yksikössä järjestetään erilaisia, retkiä ja tapahtumia vuodenaikojen mukaan. Talossa järjestetään säännöllistä ryhmätoimintaa ja suurempi ryhmä tapahtuma kerran kuukaudessa. Työntekijät ohjaavat asukkaita heidän kiinnostuksensa mukaan erilaisiin talon ulkopuolisiin toimintoihin.

#### **11.8 Hygieniäkäytänteet**

Pyrkimyksenä on, että asukkaat vastaavat omien asuntojen siisteydestä, jätteistä, hygieniasta sekä pyykkihuollosta. Yksi henkilökunnan tehtävistä on tukea asukkaita arjen hallinnassa, tarvittaessa ohjata siivouksessa/hygieniassa/pyykinpesussa - ja myös tarvittaessa tehdä asukkaan puolesta näitä asioita ellei asukas ole kykeneväinen.

Yksikön yleisten tilojen siivouksesta vastaa työtoiminnan siivousryhmä, jota ohjaa talon työnvalmentaja. Yksikössä on suojahanskoja, kertakäyttö esuja, käsihuuhdetta ja saippuaa jotka ovat työntekijöiden käytettävissä.

Työnantaja järjestää yksikön henkilökunnalle sekä työtoimintaan osallistuville asukkaille, heidän halutessaan ja työskennellessään yksikön kanttiinissa hygieniapassikoulutuksen.

Talossa tehdään säännöllisesti ehkäisevä tuholaiastarkastuskierros, jonka yhteydessä tarkastetaan myös asuntojen hygieniataso.



## **11.9 Infektiotartuntojen ehkäisy**

Yleisesti käytössä olevissa wc-tiloissa on saippuaa ja kertakäyttöpyyhkeitä. Yksikön kahviossa 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. Talossa on järjestetty infektiotartuntoihin liittyvä koulutus työntekijöille.

## **11.10 Epidemiatilanteet ja tilanteissa toimiminen**

Toimitaan THL:n muiden viranomaistahojen ohjeiden mukaan sekä turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan terveysaseman/kaupungin infektioiden hoitajaa.

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

Päivittäinen arviointi yhdessä asukkaiden kanssa sekä palvelusuunnitelman päivitys vähintään kerran vuodessa. Yhteisökokouksissa suunnitellaan ja arvioidaan yhteisiä toimintoja. Yksikössä tehdään asukastyytyväisyyskysely kerran vuodessa. Yksikössä pidetään henkilökunnan kehittämispäiviä sekä henkilöstö kokouksia joissa käsitellään asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä.

## **12. Terveystieteiden 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.*

### **12.1 Terveystieteiden järjestäminen asiakkaille yksikössä**

Asukkaan terveystieteiden vastaa ensisijaisesti asukkaan oma hoitokontakti, eli terveysasema, päihdepoliklinikka, ylläpito- ja korvaushoito, erikoissairaanhoito, kotihoito, psyk.polit yms. Yksikön sairaanhoitaja tekee yksikössä pieniä hoitotoimenpiteitä, kuten haavanhoitoja. Lisäksi sairaanhoitaja yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa tekee hoidon tarpeen arviointia, tukee ja ohjaa lääkehoidossa, sekä auttaa pitämään asukkaan hoito kontakteja yllä. Sairaanhoitaja ja muu moniammatillinen työryhmä jalkautuu tarvittaessa asukkaan mukana hoitopaikkoihin, sekä varaa aikoja niihin. Asukkaan ollessa hoitolaitoksessa, yksikön työntekijät pitävät säännöllisesti yhteyttä hoitolaitokseen, sekä asukkaaseen.

Asukkaan muuttaessa taloon, tehdään hänelle terveystieteiden haastattelu, jossa kartoitetaan sairaudet, lääkitys, päihteiden käyttö, psyykinen vointi, sekä avun tarve. Asukkaan kokonaistilanteesta vastaa moniammatillinen tiimi. Asukkaita kontaktoidaan ja havainnoidaan säännöllisesti.

Akuuteissa tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen, ohjataan asukas terveystieteiden päivystykseen, tai tilanteen salliessa pyritään saamaan asukkaalle aika omalle terveysasemalle.

Asukkaan kotiutuessa hoitolaitoksesta yksikössä on käytössä toimintaohjeistus, joka käsittää asukkaan seurannan ja hoidon jatkumisen.

Lääkehoidon tarpeen arvioi asukkaan oma hoitotaho. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaa pääsääntöisesti asumispalveluyksikössä asukas itse. Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilö on sairaanhoitaja. Yksikössä on käytössä lääkehoidon suunnitelma.

Asumispalveluyksikössä työskentelee sairaanhoitajan lisäksi myös lähihoitajia. Edellä mainittu henkilökunta on saanut lääkehoidon peruskoulutuksen sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen myötä. Ensisijainen tieto lääkehoidosta on asumispalveluyksikön sairaanhoitajalla. Koko henkilökunnan lääkehoidon osaamista ja tiedon päivittämistä toteutetaan tarvittaessa täydennyskoulutuksilla. Asukkaat, joiden kohdalla lääkehoito on osana palvelusuunnitelmaa: koko henkilökunnan toimenkuvaan kuuluu tiedon antaminen lääkehoidosta, sen seuranta ja asukkaiden voinnin kokonaisvaltainen seuranta.

### **13. Asiakastietojen käsittely**

*Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen kirjaamisesta ja suojaamisesta säännellään tietosuojalain (1050/2018) lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, 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*

#### **13.1 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely**

Asiakastietojen kirjaaminen on olennainen osa työskentelystä Alppikadun asumispalveluyksikössä. Asiakas kirjaamisen tulee olla aina asiakasta kunnioittavaa. Kirjaamisen tulee perustua vain oleellisen tiedon dokumentointiin. Dokumentoinnin tarve on myös kaikissa neuvotteluissa, tapaamisissa, erilaisissa keskusteluissa ja suunnitelmilla. Kirjaamiskoulutusta pyritään järjestämään tarpeen vaatiessa. Kirjaamisen ohjeistuksissa käytetään THL:n Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -ohjeistusta.

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallentamista, 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 on päivitetty vuoden 2015 alussa kaikkiin Pelastusarmeijan Helsingin seudun asumispalveluihin.

### **13.2 Salassapitosäännösten noudattaminen ja tietosuojavastaava**

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. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työ/ harjoittelusopimuksen yhteydessä vaitiolositoumuksen joka arkistoidaan työsopimuksen yhteyteen. Pelastusarmeijan Säätiön tietosuojavaltuutettuna toimii Riku Leino p. 045-77348434 / riku.leino@pelastusarmeija.fi.

*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 sivullisille. 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)*

### **13.3 Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä ja rekisteriseloste**

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 tietojen luovutus lomake.

Rekisteriseloste on nähtävillä yksikössä yhteistilojen 1.kerroksen ilmoitustaululla.

### **13.4 Asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiselle**

Asukkaalta pyydetään tietojen luovuttamista ja niiden keräämistä varten erillinen lupa, joka liitetään aina tietoja pyydetessä tai luovuttaessa. Asukkaalle selvitetään asiakastietojen luovutuksen kieltämisen ja sallimisen mahdolliset vaikutukset.

### **13.5 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, palo- ja pelastussuunnitelma, hyvän kohtelun toimintatapa ohje, asunnottomien asumispalvelukuvaus, ohjeet kirjaamiseen Helsingin asumispalveluyksiköissä ja turvallisuussuunnitelma.

### **13.6 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 Helsingin kaupungin arkistonmuodostus määräyksiä ja ohjeita. Asiakirjat arkistoidaan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Paperiset arkistoidaan manuaalisina. Asukas vastaa hänelle henkilökohtaisesti osoitetuista viranomaiskirjeistä.

Asukkaalla on oikeus nähdä hänestä tehdyt kirjaukset. Tiedot voidaan tulostaa hänelle maksutta, jos se ei rasita yksikön toimintaa. Muussa tapauksessa asukas vastaa tietojen luovutuksista syntyneistä tosiasiallisista kuluista. Asukas voi pyytää oikeuden nähdä hänestä tehdyt kirjaukset seuraavasti: Pyyntö kohdennetaan yksikön johtajalle, pyynnössä kohdennetaan aikaväli mitä asukas haluaa tarkastella. Yksikön johtajan vastaanotettua pyyntö, on seitsemän päivää aikaa toimittaa tulosteet asukkaalle. Myös lokitiedoista tulee antaa pyydetessä tieto. (Kts. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä §18, Asiakkaan

tiedonsaantioikeus). Asukkaan 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.

### **13.7 Asukkaan poismuutto tai kuolema**

Asukkaan muuttaessa pois asumisyksiköstä tai menehtyessä kirjoitetaan asiakassuhteesta yhteenveto. Yhteenvedossa kuvataan vuokrasuhteen alku- ja loppupäivä, vuokrasuhteen päättymisen peruste sekä mahdollinen velkaantuminen ja asumisen haasteet ja onnistumiset. Myös mahdolliset keskeneräiset asiat kuvataan.

Kun palvelusopimus Helsingin kaupungin kanssa päättyy, palveluntuottaja siirtää kaikki Sosiaali- ja terveysviraston toimitetut ja palveluntuottajan toiminnassa syntyneet asiakirjat korvauksetta Sosiaali- ja terveysvirastolle.

### **13.8 Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille**

Tiedonkulusta eri toimijoiden välillä sovitaan tapauskohtaisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Tiedonkulku tapahtuu ainoastaan asukkaan suostumuksella.

### **13.9 Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma**

Kehittämissuunnitelmasta vastaa Pelastusarmeijan asumispalvelujen johtoryhmä, jalkautus vastuu on yksikön esimiehillä.

Paikka ja päiväys Helsinki 16.12.2020	Allekirjoitus  (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)  Nimenselvennys: Antti Martikainen
---	--