

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
Kuka voi tehdä ilmoituksen?	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: NAL Riihimäki ry

Y-tunnus: 1493798-8

Hyvinvointialue: Kanta-Hämeen hyvinvointialue ja Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan nimi: Riihimäki, Loppi, Hausjärvi, Tervakoski ja Lahti

Toimintayksikkö:

Nimi: NAL Riihimäki ry

Katuosoite: Vehmaksentie 3

Postinumero: 11910 Postitoimipaikka: Riihimäki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Riihimäki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Tuettu asuminen ja itsenäistymisen tuki, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, asunnottomat, lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaat.

Esihenkilö: Nina Vehkakoski

Puhelin: +35850 307 2741

Sähköposti: nina.vehkakoski@nalriihimaki.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Aluehallintovirasto 19.11.2018

Ilmoituksen ajankohta: 20.6.2018

Palveluala, joka on rekisteröity:

Sosiaalialan muut palvelut/lastensuojelun jälkihuolto, asumispalvelut/tukiasuminen

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu esihenkilö ja henkilöstö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Nina Vehkakoski, toiminnanjohtaja, 050 3072741, nina.vehkakoski@nalriihimaki.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toukokuussa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhdistyksen toimitiloissa Vehmaksentie 3, Riihimäki ja Metsäpellontie 42, Lahti. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhdistyksen internetsivuilla www.nalriihimaki.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjoamamme palvelut on tarkoitettu mm. itsenäistymisessä tai itsenäisen asumisen aloittamisessa tukea tarvitseville nuorille ja nuorille aikuisille, maahanmuuttajille ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Toimintaa ohjaavat Sosiaalihuoltolaki, Lastensuojelulaki sekä Mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

Tuetun asumisen palvelu räätälöidään yhteistyössä, asiakkaan, tilaajan ja palveluntuottajien kanssa. Palvelumallin määrittelyyn voi vaikuttaa esim. kilpailutusprosessit. Tuettu asuminen käsittää säännöllistä, kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa sosiaalista kuntoutusta, jota annetaan pääosin asiakkaan asunnossa ja muussa luonnollisessa toimintaympäristössä. Tuettua asumista toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Asiakasta tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja, käyttämään kodin

ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan siirtymään työelämään tai koulutukseen.

Asiakkaalle tarjottavan tuen määrä vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan.

Itsenäistymisen tuessa palvelu rakennetaan nuoren tarpeen mukaan. Toimintamallina voidaan käyttää myös samaa rakennetta kuin tuetussa asumisessa.

Tuki voidaan aloittaa myös nuoren ollessa esim. asunnoton tai asuessaan laitoksessa/perhekodissa tai huoltajan kanssa.

NAL Riihimäki ei omista asuntoja. Asunnot toimintaan saadaan NAL Asunnot Oy:n kautta, joka on Nuorisoasuntoliitto NAL ry:n omistama vuokrataloyhtiö. NAL nuorisoasunnoissa asukkaille on tarjolla myös ryhmä-, asukas- ja vertaistoimintaa.

Tarjoamme palvelua myös NAL nuorisoasuntojen lisäksi muuta kautta saatuun asuntoon.

Asunnon vuokra ei kuulu palvelun hintaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme arvoiksi on määritelty oikeudenmukaisuus, luotettavuus, kumppanuus ja asiantuntijuus. Yhdistys on oikeudenmukainen ja luotettava asumisen asiantuntija, kumppanina nuorelle ja verkostolle.

Palvelussamme asukkaiden osallisuutta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan lisätään palvelun aloituksesta alkaen. Asukas on keskeisessä roolissa määrittelemässä omia tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja työntekijöiden tuella. Asukkaan näkemys on muutoksen lähtökohtana. Asukkaiden omat toiveet, elämäntilanne, elämäntarina ja toimintakyky otetaan yksilöllisesti huomioon työskentelyssä. Ennen muuttoa myös järjestetään alkukartoitushaastattelu, jossa esitellään palvelua ja sen toimintatapoja ja kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta. Kartoituksen pohjalta arvioidaan asiakkaan tarvitsemaa tukea ja sovitaan palvelun käynnistämisestä.

Asiakkaan aloittaessa tuetun asumisen palvelun panostetaan jokaisen asiakkaan kanssa vahvasti häneen tutustumiseen ja hänen elämäntilanteensa,

tavoitteidensa, suunnitelmiensa ja tuen tarpeidensa selvittämiseen. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen panostetaan kaikissa palvelun vaiheissa, mutta erityisesti palvelun alussa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja, joka erityisesti perehtyy asiakkaan asioihin. Työntekijän kanssa käydään viikoittaisia keskusteluja, joissa käydään läpi asiakkaan tavoitteita ja mietitään keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Palvelun laajuudesta sovitaan yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa. Tapaamiset järjestetään asiakkaan kotona tai muussa luonnollisessa toimintaympäristössä. Ohjaajat panostavat siihen, että ovat tietoisia asiakkaan kuulumisista ja tarjoavat tukea havaitsemiinsa arjen haasteisiin. Palvelun alussa asiakastapaamisia on vähintään kaksi kertaa viikossa. Asiakkaan kanssa tarkennetaan hänen tavoitteitaan palvelun ajaksi ja ne kirjataan.

Palvelun aikana asiakkaan kanssa on tavallisesti ohjaustapaaminen vähintään kerran viikossa. Palvelun loppuvaiheessa tapaamisia voidaan harventaa asiakkaan taitojen ja voimavarojen karttuessa ja itsenäistymisen edetessä.

Ohjaustyömme pohjautuu suurelta osin palveluohjaukselliseen työotteeseen, jossa asiakkaan rooli oman palvelunsa suunnittelussa ja tavoitteiden määrittelyssä on keskeinen. Työskentelymme viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa korostuvat yksilöllisyys, osallisuus yhteisössä, positiivinen mielenterveys, toivo ja kokemuksellisuuden merkitys.

Palvelun aikana yhtenä keskeisenä tavoitteena kaikkien asiakkaiden kohdalla on itsenäinen arjessa selviäminen ja asumisen turvaaminen. Asiakkaan elämäntilanteen ja asumisvalmiuksien kehittyessä palvelun aikana suunnitellusti voi hän tavallisesti jatkaa asumistaan samassa asunnossa tuen päättymisen jälkeen. Palvelun päätösvaiheessa tuetaan asiakasta suunnitelmien toteuttamisessa ja ylläpidossa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Palvelu ei toteudu sovitusti – palvelua ei toteuteta jostain syystä sovitussa laajuudessa tai sen sisältö ei vastaa asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa sovittua.

Asiakas, tämän omainen, vastuusosiaalityöntekijä tai yrityksen oma työntekijä voi tällaisen tilanteen havaitessaan olla yhteydessä asiakkaan omaohjaajaan tai yksikön esihenkilöön, joka selvittää asian ja järjestää asiakkaalle tämän tarvitseman palvelun. Henkilöstöä perehdytetään palvelun vaatimuksiin ja palvelun periaatteita ja toimintakäytäntöjä käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa.

Tuetun asumisen palvelu ei pysty vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin

Useissa tilanteissa asiakkaan muuttuneeseen palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan tuetun asumisen palvelun piirissä tuen laajuutta lisäämällä tai palvelua muutoin muokkaamalla asiakkaalle soveltuvammaksi, Jos asiakkaan tuen tarve on kuitenkin sellainen, ettei tuetun asumisen palvelu pysty siihen vastaamaan, otetaan yhteyttä asiakkaan vastuusosiaalityöntekijään muuhun palveluun ohjautumisen selvittämiseksi. Yhteydenoton tekee lähtökohtaisesti asiakkaan omaohjaaja. Lähtökohtana on aina se, ettei asiakas joutuisi asunnottomaksi palvelutarpeensa vuoksi, vaan että hänelle löytyisi muu palvelu, johon hän voisi siirtyä suoraan tukiasunnosta.

Asiakas ei saa muuta tarvitsemaansa palvelua tuetun asumisen lisäksi

On tavallista, että asiakas tarvitsee muuta palvelua tuetun asumisen lisäksi kuntoutuakseen esim. mielenterveys- tai päihdeongelmasta. Tällöin saatetaan tarvita hänen tuekseen esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksen palveluita. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden tilanteesta ja muiden palvelujen tarpeista tiedotetaan aina vastuusosiaalityöntekijää ja sovitaan, miten niihin ohjautuminen hoidetaan. Asiakkaalta pyydetään palvelun käynnistyessä lupa tietojen vaihtoon hänen tarvitsemiensa yhteistyötahojen kanssa ja niihin palveluihin, joihin lupa asiakkaalta on saatu, voidaan tiedottaa asiakkaan tilanteesta suoraan/saada tietoa muun palvelun tilanteesta ja suunnitelmista sekä sopia yhteistyöstä. Asiakkaan omaohjaaja vastaa ensisijaisesti yhteistyöstä asiakkaan verkostojen kanssa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Mikäli asiakas ei tästä huolimatta saa tarvitsemaansa ulkopuolista palvelua, annetaan hänelle tietoa asiasta valittamisesta kyseisen toimintayksikön omaavaltasuunnitelman mukaisesti.

Tuen päättyminen liian aikaisin

Yksityisen palveluntuottajan toteuttama palvelu on sidoksissa tilaajien päätöksiin asiakkaille hankittavasta palvelusta. On mahdollista, että tilaaja ei asiakkaalle

hanki palvelua asiakkaan toiveesta ja havaitusta palvelutarpeesta huolimatta. Tällöin yksikön esimies vastaa yhteydenpidosta kyseisen tilaajan edustajiin ja neuvottelemisesta asiakkaan tilanteeseen ja palveluntarpeeseen vastaamiseksi. Asiakasta myös ohjataan valittamaan päätöksestä niin halutessaan.

Yrityksen henkilöstön epäasiallinen käytös

Ohjaustyötä tekevän henkilöstön epäasialliseen käytökseen pyritään puuttumaan ennaltaehkäisevästi niin perehdytyksen kuin toimintaperiaatteiden ja kunnioittavan kohtaamisen käsittelemisen kautta esim. tiimipalavereissa ja työnohjauksessa. Asiakkaan kohteluun liittyvä ohjeistus on osana perehdytystä ja toipumisorientaation viitekehyksen mukaista työasennetta juurrutetaan työyhteisöön. Työyhteisössä keskustellaan vallan merkeistä ja karsitaan epäasiallista kohtelua palvelusta. Pyrimme myös pitämään työskentelyä sellaisena, että virheitä on lupa tehdä ja niistä keskustellaan oppimismielessä hyvässä hengessä. Jos epäasiallista kohtelua tulee esiin, keskustellaan asiasta ja painotetaan työntekijälle, ettei työnantaja sellaista hyväksy. Tarvittaessa asiasta saattaa seurata varoitus tai ääritilanteessa irtisanominen. Asia käsitellään myös asiakkaan kanssa ja keskustellaan, miten palvelua asiakkaan kanssa tällaisen tilanteen jälkeen jatketaan. Mikäli asiakas kokee epäasiallista käytöstä työntekijöiden suunnalta, tiedotetaan asiasta myös asiakkaan vastuusosiaalityöntekijää.

Väkivalta, yksin työskentely

Tuetun asumisen palvelussa ohjaustyötä tehdään vaihtelevissa toimintaympäristöissä ja usein asiakkaiden kodeissa. Uhka- ja väkivaltatilanteita asiakastyössä pyritään ennaltaehkäisemään korostamalla palvelun vapaaehtoisuutta ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta asioissaan. Päihtyneen asiakkaan kanssa ei työskennellä eikä asiakkaiden asuntoihin lähtökohtaisesti mennä, jos siellä on ohjaajalle tuntemattomia henkilöitä läsnä. Tarvittaessa tehdään työparityötä matalalla kynnyksellä.

Pienen työryhmän haavoittuvuus

Poissaoloihin liittyviä riskejä pyritään minimoimaan pitämällä yllä hyvää työilmapiiriä ja työssäjaksamista tuetaan riittävällä esim. työterveyshuollolla, työnohjauksella sekä säännöllisin esimies-työntekijäkeskusteluin. Lyhyempien

poissaolojen osalta sijaisina toimivat muu henkilöstö ja esimiehet, pidempiin poissaolojaksoihin palkataan erillinen sijainen.

Tiedonkulun ongelmat

Yksikössä pidetään yllä avointa ja positiivista keskusteluilmapiiriä ja esimiehet varmistavat, että työntekijöille oleellinen tieto saavuttaa kaikki työryhmän jäsenet. Asiakkaisiin liittyvä oleellinen tieto kirjataan asiakastietojärjestelmään. Havaittuja tiedonkulun ongelmia käsitellään yhdistyksen viikkopalaverissa, joissa voidaan sopia toimivimmista käytänteistä.

Sairauskohtaukset ja tapaturmat

Tapaturmia pyritään ehkäisemään varmistamalla toimitilojen esteettömyyttä ja kannustetaan henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan vaaroista työympäristössä (niin toimistolla kuin muissa työskentelypaikoissa). Henkilöstöstä vähintään puolella on EA1-koulutus. Toimistolla on ensiapuvälineitä saatavilla ja ensiapuvälineet päivitetään vähintään vuosittain. Päivitys tehdään yhtä aikaa omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Asiakkaan kuljetus omalla autolla

Yhdistyksellä ei ole käytettävissä työtehtäviin autoa. Asiakkaat voivat asua kaukana toisistaan ja julkisten kulkuvälineiden käyttö ei välttämättä ole mahdollista. Asiakasta voidaan joutua kuljettamaan erilaisiin palveluihin. Päihtynyttä asiakasta ei ikinä kuljeteta. Henkilöstä ohjeistetaan huomioimaan keliolosuhteet ja noudattamaan erityistä varovaisuutta asiakasta kuljettaessa. Henkilöstöllä on oikeus käyttää harkintaa liikkumisessa, jos keliolosuhteet ovat vaativat. Henkilöstä ohjeistetaan salaamaan omat tietonsa Traficomien palvelussa yksityisyyden suojaamiseksi. Henkilöstö on oikeutettu Valtion matkustussäännön mukaisiin korvauksiin. Tuetun asumisen henkilöstön ajamiseen liittyvät riskit on huomioitu työterveysuunnitelmassa.

Riskien tunnistaminen

Henkilöstö tuo havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ensisijaisesti esiin joko suoraan esihenkilölle tai muulle johdolle tai yhteisessä viikoittaisessa tiimipalaverissa. Asiakkaat voivat ilmoittaa epäkohdista joko omaohjaajalleen, joka vie

asiaa eteenpäin tai yksikön esihenkilölle tai omalle vastuusosaalityöntekijälleen. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus kannella saamastaan palvelusta sosiaaliasiamiehelle

Yhteydenotto omaohjaajaan tai NAL Riihimäki ry:n vastuuhenkilöön: Nina Vehkakoski (p. 0503072741). Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus kannella saamastaan palvelusta sosiaaliasiamiehelle (Oman kunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot saa kunnan puhelinvaihteesta ja usein ne löytyvät myös kunnan verkkosivulta).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat kirjataan haittatapahtumailmoitukseen ja ilmoitus käsitellään työyhteisön tiimikokouksessa ja yhdistyksen hallituksen kokouksessa.

Korjaavat toimenpiteet

Tiimipalavereissa käydään jokainen vaara- ja riskitilanne läpi ja kaikista täytetään haittatapahtumailmoitus. Tiimipalaverissa arvioidaan tehdyt korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa muutetaan aiemmin sovittuja käytäntöjä. Asia viedään tiedoksi yhdistyksen hallitukselle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle yhteisissä tiimipalavereissa ja tarvittaessa myös kirjallisesti/sähköpostitse. Tilaajille ilmoitetaan joko yhteistyöpalaverissa tai tiedotteella asian luonteen mukaan.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavailmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Toiminnasta vastaava käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä,

ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Asiakas tai hänen omaisensa voi ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat suoraan yksikön vastuuhenkilölle tai yhdistyksen puheenjohtajalle.

Puheenjohtaja: Outi Kuikka, outi.kuikka@hotmail.com

Asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä haittailmoituksen myös hyvinvointialueen nettisivujen kautta. Asiakkaan tai hänen omaisensa tekemä haittailmoitus käsitellään samoin kuin henkilöstön tekemä haittailmoitus. Asiakkaan tai omaisen tekemän haittailmoituksen seurauksena tehdyistä toimenpiteistä informoidaan aina ilmoittajaa. Asiakkaan tai omaisen tekemä haittailmoitus ilmoitetaan aina alueen johtavalle sosiaalityöntekijälle. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Asiakkaan aloittaessa tuetun asumisen palvelun panostetaan jokaisen asiakkaan kanssa vahvasti häneen tutustumiseen ja hänen elämäntilanteensa, tavoitteidensa, suunnitelmiansa ja tuen tarpeidensa selvittämiseen. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen panostetaan kaikissa palvelun vaiheissa, mutta erityisesti palvelun alussa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja, joka erityisesti perehtyy asiakkaan asioihin. Palvelun laajuudesta sovitaan yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa.

Palvelun alussa asiakasta tavataan tehostetusti (vähintään 2 krt/vko). Tapaamiset järjestetään asiakkaan kotona tai muussa luonnollisessa toimintaympäristössä. Jakson aikana tehdään alkukartoitus, minkä jälkeen laaditaan kuntoutus- ja

palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa ja määritellään asiakkaan tuen tarve sekä toteuttamistavat. Alkukartoitus tehdään käyttäen asiakastietojärjestelmän haastattelutyökalua sekä 3X10D-elämäntilannemittaria.

Eri arjen ja itsenäistymisen osa-alueiden tilanne ja kehitys suhteessa edelliseen kuntoutussuunnitelman laatimishetkeen käsitellään keskustellen asiakkaan kanssa. Keskustelussa määritellään osaksi suunnitelmaa myös sanallisessa muodossa osa-alueeseen liittyvät tavoitteet, tuetun asumisen palvelun toimenpiteet sekä mahdolliset muut palvelutarpeet. Samalla määritellään, mistä asiakas tarvitsemansa tuen saa. 3X10D-elämäntilannemittarin itsearviointi tehdään asiakkaan palvelun käynnistyessä lähtötilanteen arvioimiseksi ja sen sekä haastattelutyökalun pohjalta laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka tallennetaan asiakastietojärjestelmäämme. Palvelun aikana arviointi ja kuntoutus- ja palvelusuunnitelman päivittäminen tehdään 6 kk:n välein. Asiakas saa näin itselleen selkeän kuvan palvelutarpeestaan, sen muutoksista ja muutokseen tähtäävästä suunnitelmasta ja toimenpiteistä.

Asiakas osallistuu kuntoutus- ja palvelusuunnitelman tekoon itsearvioinnin ja keskustelun keinoin. Hän on keskeisessä roolissa määrittelemässä omia tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja työntekijöiden tuella. Asiakkaan näkemys on muutoksen lähtökohtana. Asiakkaiden omat toiveet, elämäntilanne, elämäntarina ja toimintakyky otetaan yksilöllisesti huomioon työskentelyssä ja palveluihin ohjaamisessa. Ohjaajan tehtävänä on lisätä asiakkaan tietoa hänelle kuuluvista/mahdollisista palveluista.

Asiakkaan omaohjaaja on aina laatimassa asiakkaan kanssa tehtävää kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelussamme asukkaiden osallisuutta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan lisätään palvelun aloituksesta alkaen. Asukas on keskeisessä roolissa määrittelemässä omia tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja työntekijöiden tuella. Asukkaan näkemys on muutoksen lähtökohtana. Asukkaiden omat toiveet, elämäntilanne, elämäntarina ja toimintakyky otetaan yksilöllisesti huomioon

työskentelyssä. Toteuttamamme palvelut ovat avopalveluita ja perustuvat kaikilta osin vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan itsemääräämiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei tuetun asumisen palveluissa eikä muissakaan avopalveluissamme rajoiteta. Asiakkaalla on aina oikeus päättää, haluaako hän asua järjestämässämme tukiasunnossa vai ei ja luopua asunnostaan/päättää tuki niin halutessaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohteluun liittyvä ohjeistus on osana perehdytystä ja toipumisorientaation viitekehyksen mukaista työasennetta juurrutetaan työyhteisöön. Työyhteisössä keskustellaan vallan merkeistä ja karsitaan epäasiallista kohtelua palvelusta. Pyrimme myös pitämään työkuulttuurin sellaisena, että virheitä on lupa tehdä ja niistä keskustellaan oppimismielessä hyvässä hengessä. Jos epäasiallista kohtelua tulee esiin, keskustellaan asiasta ja painotetaan työntekijälle, ettei työnantaja sellaista hyväksy. Tarvittaessa asiasta saattaa seurata varoitus tai ääritilanteessa irtisanominen. Asia käsitellään myös asiakkaan kanssa ja keskustellaan, miten palvelua asiakkaan kanssa tällaisen tilanteen jälkeen jatketaan.

Asiakkaan, ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa, käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne yhdessä keskustellen. Keskustelussa mietitään, miten palvelua asiakkaan kanssa tällaisen tilanteen jälkeen jatketaan. Keskustelussa on mukana ainakin asiakas, mahdollisesti hänen omaisensa, omaohjaaja ja tämän esimies.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkailta ja palvelun tilaajilta kerätään palautetta aina kuntoutus- ja palvelusuunnitelmia päivitettyinä n. 6 kk välein. Palvelun päättyessä kaikilta asiakkailta ja heidän vastuusosiaalityöntekijöiltään kerätään sähköinen asiakaspalaute kyselyn muodossa. Palautteessa kerätään myös kehitysehdotuksia työskentelylle.

Palaute käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti ja sitä hyödynnetään vaikuttavuuden kehittämiseksi, työn tehostamiseksi ja esim. aiemmin havaitsemattomiin ilmiöihin reagoimiseksi asiakkaiden arjessa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Nina Vehkakoski, toiminnanjohtaja, os. Vehmaksentie 3, 11910 Riihimäki, p. 0503072741, nina.vehkakoski@nalriihimaki.fi

Oman kunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot saa kunnan puhelinvaihteesta ja usein ne löytyvät myös kunnan verkkosivulta

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta, p. 029 505 3050

Yksikön toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään yhdistyksen hallituksessa. Esim. valvontapäätösten sisältö pyritään viemään viipymättä palvelun käytäntöihin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 vkoa

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Yksilötyöskentelyssä lähtökohtina ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaiden osallisuuden edistäminen, ratkaisukeskeisyys, työskentelyn pitkäjänteisyys, tapaamisten säännöllisyys sekä jalkautuva työskentely. Yksilötyöskentelyn menetelminä hyödynnämme mm. keskustelua, kotikäyntejä, verkostotapaamisia, toiminnallisuutta, asiointitukea esim. viranomaisasioinnissa sekä tukea konkreettisten asioiden hoitamiseen (esim. siivous, laskujen maksu ym.). Alla muutamia esimerkkejä jäsennellyistä teemoista, joiden suhteen yksilöohjausta tehdään:

psykososiaalinen keskustelutuki - voi liittyä kaikkiin elämän ja arjen hallinnan osa-alueisiin

asumisohjaus ja -valmennus, ohjaus asumisvalmiuksien vahvistamiseksi ja pysyvän asunnon hankkimiseksi, konkreettinen tuki asumiseen liittyvien asioiden hoitamisessa (esim. kodinhoito).

palveluihin ohjaaminen, ohjaaja tukee asiakasta hänen tarvitsemiensa palveluiden käynnistämisessä, yhteydenotot voidaan tehdä ohjaajan tuella ja ohjaaja toimii tarvittaessa tukena asioinnissa/palveluihin liittyvillä käynneillä.

sosiaalinen isännöinti (vuokranmaksun seuranta, nopea reagointi asumisen ongelmiin, esim. häiriöt, asunnon kunnosta huolehtiminen)

ohjaus talouden hallinnassa - budjetointi, rahankäyttö ja sen suunnittelu, tuki käytännössä esim. laskujen maksamisessa ja tukien hakemisessa

aktivoiva velkaohjaus - selvitetään asiakkaan kokonaisvelkatilanne ja kartoitetaan asiakkaan mahdollisuudet järjestellä velkojaan. Tarvittaessa ohjaus talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi.

päihdeohjaus pohjautuu muutosvaihemallityöskentelyyn. Palvelussa ei tehdä varsinaista päihdekuntoutusta, mutta asiakkaita motivoidaan tarvittaessa hoidon ja kuntoutuksen piiriin.

toiminnalliset menetelmät - Esim. luovat menetelmät, luontolähtöiset menetelmät, terveyttä ja hyvinvointia lisäävät menetelmät

työ- ja opiskeluvalmennus - organisaatiossamme työskentelee työvalmentaja, joka perehdyttää kaikki ohjaajamme työ- ja opiskeluvalmennuksen perusteisiin ja konsultoi esim. työnhaun tukemisessa, työnantajayhteistyössä ym.

asiakkaan ohjaus ja tukeminen kriisitilanteissa - Kriisitilanteessa asiakkaalle varataan ohjaajan aikaa tehostetusti ja työ tehdään parityönä. Äkillisen kriisin kohdatessa ohjaajat tarjoavat läsnäoloa ja mahdollisuuden keskustelutukeen ja hoidolliseen vuorovaikutukseen. Ohjaajat selvittävät myös asiakkaan lähi- ja muiden verkostojen mahdollisuudet tukea häntä ja ovat tarvittaessa yhteydessä sosiaali- ja terveystieteisiin asiakkaan kanssa.

Asiakkaita kannustetaan mielekkään harrastamisen piiriin ja ohjaaja voi olla mukana tutustumassa kiinnostaviin harrastuksiin ja tukemassa niiden käynnistämistä.

Ohjaaja tukee myös asiakasta esim. harrastusmaksuihin liittyvissä toimeentulotuki- ym. hakemuksissa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan ohjaajatapaamisilla ja kuntoutus- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä itsearviointin ja ohjaajan arvion kautta.

Hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään noudattamalla THL:n ja AVIn ohjeita esim. kasvomaskien käytöstä ym.

Monialainen yhteistyö

Palvelun piirissä olevien asiakkaiden tilanteesta ja muiden palvelujen tarpeista tiedotetaan aina vastuusosiaalityöntekijää ja sovitaan, miten niihin ohjautuminen hoidetaan. Asiakkaalta pyydetään palvelun käynnistyessä lupa tietojen vaihtoon hänen tarvitsemiensa palveluiden kanssa ja niihin palveluihin, joihin lupa asiakkaalta on saatu, voidaan tiedottaa asiakkaan tilanteesta suoraan/saada tietoa muun palvelun tilanteesta ja suunnitelmista sekä sopia yhteistyöstä. Asiakkaan omaohjaaja vastaa ensisijaisesti yhteistyöstä asiakkaan verkostojen kanssa yhteistyössä asiakkaan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaiden käytössä olevat asunnot sijaitsevat hajautetusti normaalissa vuokra-asuntokannassa. Erillisiä palo- ja turvallisuussuunnitelmia asuntoihin ei ole laadittu. Asiakkaan kanssa käydään läpi yleiset pelastautumisen periaatteet.

Omaohjaajajärjestelmä takaa asiakkaiden tiiviin toimintakyvyn seurannan ja arvioinnin. Näin kyetään vastaamaan esim. asukkaan lisääntyneeseen palveluntarpeeseen muita palveluita tai sosiaalitoimen tilaajaosapuolen yhteistyötä hyödyntäen.

Henkilöstö

NAL Riihimäki ry:llä on toiminnanjohtaja, kaksi tuetun asumisen työntekijää ja kaksi asumisohjaajaa.

Lyhyempien poissaolojen osalta sijaisina toimivat muu henkilöstö ja esihenkilö, pidempiin poissaoloihin palkataan erillinen sijainen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan seuraamalla jatkuvasti työntekijäkohtaisten tuntiresurssien suunnittelua ja toteutumia. Näiden pohjalta suunnitellaan asiakastyötä ja havaitaan reaaliajassa rekrytointitarpeet. Asiakasmäärät pidetään maltillisina, jotta tuetun asumisen henkilöstön kalentereissa on jouston varaa asiakkaan tilanteen nopeasti muuttuessa.

Vastuuhenkilöiden ja esimiesten tehtävät ja vastuut määritellään selkeästi ja seurataan niiden toteutumista. Tämän avulla taataan lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Kaikkien asiakastyöhön osallistuvien työntekijöidemme tulee olla suorittanut sosiaalialan AMK- tai ammatillinen tutkinto ja omata vähintään n. 2 vuoden alan työkokemuksen. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan lasten kanssa työskentelyyn liittyvä rikosrekisteriote ja Suosikki-rekisteröinti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Yksikössä on käytössä kirjallinen perehdytysuunnitelma ja esihenkilö vastaa perehdytyksen toteuttamisesta.

Täydennyskoulutusta järjestetään yrityksen tarpeiden ja työntekijöiden osaamisen kehittämiseen liittyvien toiveiden mukaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa NAL Riihimäen omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoitus kannattaa tehdä matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu.

Kuka voi tehdä ilmoituksen?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalipalvelujen henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä toimiva, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Ilmoitus on hyvä tehdä työyhteisön työntekijöiden kanssa yhdessä aina kun se on mahdollista ilmoituksen luonne huomioiden. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, eikä keskustelu työpaikalla ole johtanut tarvittaviin toimenpiteisiin.

Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää valmista ilmoituslomaketta.

Ilmoitus palautetaan esihenkilölle. Esihenkilön tai muun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalipalvelujen johtavalle työntekijälle.

Ilmoituksen jättämisen jälkeen johdon tulee selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Johdon tulee kertoa ilmoituksen antaneelle henkilölle/henkilöille mihin toimenpiteisiin ilmoituksen takia ryhdytään.

Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvojan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen oman alueen aluehallintovirastoon. Tähän ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan. Aluehallintovirastoon pitää myös ilmoittaa, jos työpaikan oma valvontasuunnitelmassa ei ole ohjeistettu ilmoituksen tekemistä.

Toimitilat

Avopalvelu, asiakkaat tekevät tuetun asumisen palvelussa asuntoon oman vuokrasopimuksen ja vastaavat itse asuntoon liittyvistä asioista.

Teknologiset ratkaisut

Avopalvelu. teknologisia ratkaisuja ei ole käytössä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa.

asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Työntekijät ja harjoittelijat perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytyksessä. Perehdytyksen yhteydessä käsitellään asiakastietojärjestelmän käyttö ja kirjaamisen periaatteet. Tietosuoja ja siihen liittyvät säännökset ovat osa perehdytystä. Kirjaamisesta on tehty kirjalliset ohjeet ja työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin kirjaamisesta ja tietoturvasta.

Esimiehet seuraavat kirjaamisten ajantasaisuutta ja varmistavat, että jokaisen viikon kirjaukset on tehty ajallaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Nina Vehkakoksi, p. 050 307 2741

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omaavonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tällä hetkellä ei todettuja kehittämistarpeita

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman

toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yhdistyksen hallitus

Hyväksytty hallituksen kokouksessa 24.4.2024