

ASUMIS-, PERHE- JA PÄIHDEPALVELUT OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22

PÄIVITETTY PVM	PÄIVITTÄJÄN NIMI
3.6.2024	Essi Virtanen

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Luona Oy

Y-tunnus: 0907573-8

Hyvinvointialue: Helsinki, Länsi-Uusimaa, Vantaa-Kerava, Varsinais-Suomi

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

Nimi: Asumis-, perhe- ja päihdepalvelut

Katuosoite: Mannerheimintie 113

Postinumero: 00280 Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Helsinki: Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

Turku: Puutarhakatu 45, 20100 Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Tilapäisen ja tuetun asumisen palvelut, perhepalvelut sekä päihdehuollon avokuntoutuksen palvelut. Asiakkaat ovat hyvinvointialueen osoittamia aikuisille ja lapsiperheitä.

Esihenkilö

Palveluvastaava Uusimaa
Mona Riihola
Puhelin 050 576 0306
mona.riihola@luona.fi

Palveluvastaava Varsinais-Suomi
Niklas Ekebom
Puhelin 050 336 9321
niklas.ekebom@luona.fi

Palvelupäällikkö
Jaana Wikström
Puhelin 050 338 5989
jaana.wikstrom@luona.fi

Johtaja
Essi Virtanen
Puhelin 050 478 7810
essi.virtanen@luona.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): Palvelumme ei ole ympärivuorokautista toimintaa.

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: ESAVI/14748/20197, ESAVI/10471/04.01.01/2017, ESAVI/40658/2019, ESAVI/40658/2019, ESAVI/18230/2019, ESAVI/40658/2019, LSAVI/3501/04.01.01/2020, LSAVI/3501/04.01.01/2020, ESAVI/316/04.01.01/2016, ESAVI/2547/2021, ESAVI/36525/2020.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

- Majoituspalvelut Forenom, Y-tunnus: 1633241-3
- Kotimaailma Suomi Oy, Y-tunnus: 2830552-7

Palvelukokonaisuudesta vastaava Luona vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankkijan kanssa laaditaan palvelusopimus, missä määritellään tarkemmin asiat, joita palvelulta edellytetään sekä tavat, joilla niiden toteutumista seurataan. Edellytämme alihankkijoiden laadun ja asiakasturvallisuuden vastaavan oman toimintamme vaatimuksia. Järjestämme säännöllisiä yhteistyökokouksia alihankkijoiden kanssa.

Palveluntuottajat vastaavat oman toimintansa laadusta ja sen sopimuksenmukaisuudesta suhteessa Luonaan.

Luona vastaa alihankkijaverkostoonsa kuuluvien palveluntuottajien palveluiden laadusta ja yhteistyön kehittämisestä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti henkilöstön kanssa sekä asiakkailta saadun palautteen mukaisesti.

Palauteprosessin mukaisesti toiminnasta saadun asiakas- ja henkilöstöpalautteen pohjalta arvioidaan aina tarvetta toiminnassa tehtäville korjaustoimille ja omavalvonnan sekä omavalvontasuunnitelman päivittämiselle.

Johtaja hyväksyy suunnitelman. Muutoksista tiedotetaan niitä asiakkaita, henkilökuntaa ja viranomaisia, joita muutokset koskevat.

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:

Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omaavontasuunnitelma tarkistetaan palvelupäällikön, palveluvastaavan ja työntekijöiden toimesta sekä tehdään tarvittavat päivitykset ja täydennykset. Koko henkilöstö vastuhenkilön johdolla osallistuu omaavontasuunnitelman saattamiseen käytännön toimintaa vastaavaksi.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omaavonnan suunnittelusta vastaavat sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Jaana Wikström (@luona.fi) ja johtaja Essi Virtanen (@luona.fi). Omaavontasuunnitelman seurannasta vastaa palveluvastaava.

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluvastaava vastaa käytännössä siitä, että päivitys toteutuu.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaisesti omaavontasuunnitelma on julkisesti pyytämättä nähtävillä Luonan nettisivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Tuemme asumis-, perhe- ja päihdepalveluissa asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Palveluissa korostuvat asiakaslähtöinen ja yksilöllinen työskentely sekä muutokseen tähtäävä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen tuki ja ohjaus. Työskentely on tavoitteellista ja sitä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa. Työskentely tapahtuu asiakkaan kotona tai muussa arkiympäristössä.

Asumispalveluissa tavoitellaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja kuntoutumista kevyemmin tuettuun asumismuotoon tai itsenäiseen asumiseen. Tehtävänäme on ohjata aktiivisesti asiakasta tai asiakasperhettä arjessa, vahvistaa elämänhallintaa, ehkäistä syrjäytymistä sekä tukea asumisen jatkopolun järjestämisessä.

Perhepalveluissa tuetaan vanhempia vanhemmuudessa ja lapsen kasvatustyössä vahvistamalla heidän voimavarojaan ja vuorovaikutustaan. Perhetyössä korostuvat hoidollisuus ja toiminnalliset elementit.

Päihdehuollon avokuntoutuksessa tuemme päihteiden käytön takia vaikeassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä tarkastelemaan ja näkemään asioita eri näkökulmista, jotta hän itse löytäisi ratkaisut oman elämänsä tärkeisiin kysymyksiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Luonan arvot ovat ammatillisuus, inhimillisyys, rohkeus ja luottamuksen arvoinen.

Kohtaamme ihmiset tasavertaisina yksilöinä, ja kohtelemme asiakkaita sekä toisiamme oikeudenmukaisesti. Tavoitteenamme on mahdollistaa asiakkaan arvokas elämä hänen omien lähtökohtiensa ja toiveidensa mukaan. Eettiset toimintaperiaatteet ja vastuullisuusohjelma ohjaavat päivittäistä toimintaamme.

Kehitämme toimintaa asiakaslähtöisesti ja moniammatillisesti. Noudatamme kaikessa toiminnassamme lakeja ja määräyksiä, sekä sote-toimialaa ja toimintaamme sääteleviä lupia. Toimintaamme ohjaavat lisäksi Luonan eettiset periaatteet, jotka on valmisteltu osana Luonan vastuullisuustyötä, ja jotka ovat keskeinen osa Luonan työkuultuuria eli

luonaotetta. Noudatamme toiminnassamme YK:n kansainvälisiä Global Compact -periaatteita ja työtämme ohjaavat osaltaan Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan ETENEn valmistelemat eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle sekä ammattijärjestö Talentian sosiaalialan ammattieettiset ohjeet.

Edellytämme, että palveluntoimittajamme ja luonalaisten kanssa työskentelevät vapaaehtoistoimijat toimivat lakien ja sopimusten mukaan ja noudattavat eettisten periaatteidemme mukaista toimintatapaa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Henkilöstön tietoturva- ja tietosujoaohje
- Turvallisuussuunnitelma, sis. toimintaohje turvallisuushavainnoissa sekä uhka- ja väkivaltatilanteissa

Ilmoitusvelvollisuus

Jos henkilöstöön kuuluva huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee hänen ilmoittaa siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kyseisen palvelun sopimuksen vastuuhenkilölle ja asiasta riippuen, yhdys henkilön ohjaamalla tavalla tarvittaessa myös suoraan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. 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 henkilöön ei koskaan kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Luonan kokonaisvaltainen työterveyshuolto on Mehiläinen työterveydessä. Luonan työsuojelupäällikkönä toimii Anne Pakkanen, p. 050 465 7510.

Ensiapukoulutusta järjestetään henkilöstölle yhdessä Luonan muiden liiketoimintojen kanssa.

Luonassa on käytössä Turvallinenyritys.fi -työturvallisuusohjelma. Viikoittain järjestettävässä yhteisessä tiimin tapaamisessa on mahdollisuus keskustella yhteisesti tilanteista. Tällä tavoin on tarvittaessa mahdollisuus tehdä nopeasti korjaavia toimenpiteitä omassa toiminnassaan.

Mehiläinen työterveyshuoltoon ohjataan tarvittaessa matalalla kynnyksellä mahdollisten uhkatilanteiden läpikäynnin onnistumiseksi työkykyä parhaiten tukevalla tavalla. Työntekijöille on järjestetty laaja työterveyshuolto ulkoistetun kumppanin toimesta. Työterveyshuollon tuottaa Mehiläinen Työelämäpalvelut.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Henkilökunta kertoo havaintonsa esihenkilölleen. Myös palvelupäällikkö Jaana Wikström saatetaan tietoiseksi asioista. Mikäli epäkohtia ei voida ottaa esille esihenkilön tai palvelupäällikön kanssa, henkilöstö voi tehdä ilmoituksen hyödyntämällä Whistleblowing-kanavaa, joka löytyy Luonan intrasta. Whistleblowing-kanava mahdollistaa luottamuksellisen ilmoittamisen ja raportoinnin mahdollisista väärinkäytöksistä ja epäkohdista. Se on lakisääteinen, ja myös osa vastuullisemman työelämän rakentamista.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille suoraan työntekijälle, esihenkilölle tai asiakaspalvelu@luona.fi-sähköpostiin. Esille tulleet asiat käsitellään asian vakavuuden vaatimalla tavalla tarvittaessa heti asianosaisten kesken. Henkilöstö osallistaa tarvittaessa esihenkilön palautekeskusteluun.

Kirjallinen palaute käsitellään palveluvastaavan johdolla ja asiakas saa kirjallisen vastineen, mikäli hän on tällaista toivonut sekä antanut yhteystietonsa tätä varten.

Toimenpiteet suoritetaan tilanteen vaatiman kiireellisyyden mukaisesti. Epäkohdat ja poikkeamat käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa. Saadut palautteet käydään läpi sovitun toimintatavan mukaisesti tilaaja-asiakasorganisaation kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään turvallinen yritys.fi -ohjaaman toimintatavan mukaisesti. Käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä seuranta. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Turvallinen yritys.fi -ilmoitus- ja seurantamenettely, palauteprosessin mukainen käsittely ja raportointi. Toiminnan vastuhenkilö osallistetaan palautteiden käsittelyyn alkuvaiheesta lähtien ja hän määrittää tarvittavat jatkotoimet ja informaation oikeille tahoille.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Kaikki tehdyt havainnot ja ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Asian käsittelyä seurataan siihen asti, että tarvittavat toimenpiteet on suoritettu loppuun ja sovitaan toimenpiteistä, joiden avulla haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan jatkossa ennaltaehkäistä.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilöstöä tiedotetaan viikkopalavereissa. Viikkopalavereista kirjataan muistio, joka veloitetaan luettavan, jos työntekijä ei ollut paikalla. Toimenpiteistä tai toimintamallimuutoksia aiheuttavista asioista tiedotetaan myös asiakasta sekä yhteistyökumppaneita.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan palvelun käynnistyessä. Palvelu- tai asiakassuunnitelma sekä sen tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja tilaaja-asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelman tavoitteena on tukea konkreettisesti ja ratkaisukeskeisesti asiakkaan arkea ja toimintakykyä sekä vahvistaa voimavaroja, osallisuutta ja arjessa selviämisen taitoja.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan mm. hyvinvointimittarilla tai kykyviisarimittarilla. Tarvittaessa hyödynnämme myös muita mittaristoja, mikäli se katsotaan tarkoituksenmukaiseksi tilannetta arvioitaessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan suostumuksella palvelutarpeen arviointiin pyydetään paikalle tarvittaessa omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja.

Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan sekä perheen läheisiä ja omaisia kuullaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään Luonalta oma työntekijä, joka osallistuu yhteiseen aloitusneuvotteluun. Neuvotteluun osallistuu asiakkaan ja Luonan oman työntekijän lisäksi tilaaja-asiakkaan vastuutyöntekijä (tarvittaessa muita asiantuntijoita) sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheinen, omainen tai laillinen edustajansa. Aloitusneuvottelussa keskustellaan ja sovitaan tavoitteet sekä palvelun toteuttamisen tavat.

Palvelusuunnitelmaa seurataan aktiivisesti ja siitä raportoidaan palveluntilajalle erikseen sovitusti, sekä tehdään palvelun päätteeksi yhteenveto palvelujaksosta.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakasta kuullaan häntä koskevissa asioissa sekä päätöksissä palvelun kaikissa vaiheissa ja hänelle annetaan tietoa itseään koskevista vaihtoehdoista.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omatyöntekijä seuraa ja varmistaa, että palvelut toteutuvat palvelu- tai asiakassuunnitelman mukaisesti ja että asiakkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut. Palveluista keskustellaan tiimipalaverissa ja esihenkilön kanssa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Ks. yllä hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen palveluneuvonnassa varmistetaan ratkaisukeskeisellä, asiakaslähtöisellä toimintamallilla. Työntekijät koulutetaan toimintatapaan koulutuksin ja keskusteluin. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty työntekijä, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita.

Palveluissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä niin, että asiakasta kuullaan häntä koskevissa asioissa ja päätöksissä palvelun kaikissa vaiheissa. Asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta tuetaan kaikissa palveluiden vaiheissa. Luonan asumis-, perhe ja

päihdepalvelut ovat kuntouttavaa ja muutokseen pyrkivää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistavaa työskentelyä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Luonan asumis-, perhe- ja päihdepalveluissa ei käytetä itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään? -

Laadittu pvm -

Tarkistettu pvm -

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Sosiaalihuoltolain (48§, 49§) mukaan jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen havaitessaan epäasiallista kohtelua tai työtehtävien laiminlyöntiä. Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivytyksettä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Toiminnan esihenkilö käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Toiminnasta vastaava vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta tarvittaessa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. Toiminnasta vastaava arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Jokainen tapaus tutkitaan. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu asiakkaaseen, tiedotetaan asiasta asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/laiillista edustajaansa sekä kerrotaan mahdollisuudesta valitusmenettelyyn. Asiasta voidaan ilmoittaa myös asiakkaiden omaisille, mikäli salassapitosäännökset tai tietosuojalaki eivät sitä estä, ja kyseessä on asiakkaan

henkilökohtainen intressi. Asiakkaalla on oikeus olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiemieheen. Jokainen tapaus tutkitaan ja tarvittaessa ilmoitetaan asiasta viranomaiselle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta välittömästi palvelutilanteessa sekä jälkikäteen suullisesti tai kirjallisesti palveluvastaavalle ja muulle henkilökunnalle. Palaute käsitellään tapauksen mukaan yksilö- tai työpaikkapalaveritasolla henkilötietosuojaa vaarantamatta. Henkilötietoja omaavan palautteen kohdalla palvelusta vastaava kuulee asianosaisia ja laatii sen pohjalta vastineen palautteen antajalle. Suulliseen palautteeseen vastataan suullisesti. Palautteiden pohjalta ryhdytään mahdollisiin tarvittaviin toimenpiteisiin sekä raportoidaan tarvittaessa palvelun tilaajalle.

Muistutus osoitetaan ostopalvelutapauksissa hyvinvointialueen edustajalle, joka käsittelee muistutuksen oman käytäntönsä mukaisesti. Yksityinen asiakas osoittaa muistutuksen Luonalle ja sen vastaanottaa palvelusta vastaava henkilö. Muistutuksen voi tehdä vapaa-muotoisella kirjeellä. Luona antaa kirjalliseen muistutukseen kirjallisen vastineen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään neljän viikon kuluessa. Palvelusta vastaava kerää ja kerää tarvittavat tiedot vastataksaan muistutukseen. Vastauksessa tuodaan esille se, mihin toimenpiteisiin asian suhteen on ryhdytty tai miten asia on ratkaistu.

Palautetta ja muistutusta koskevia asiakirjoja ei säilytetä asiakaskertomuksissa. Palvelusta vastaava arkistoi syntyneet asiakirjat omiin arkistoihinsa.

Asiakaspalautetta kerätään lisäksi kerran vuodessa sähköistä asiakaspalautejärjestelmää apuna käyttäen.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakaspalaute käydään työntekijöiden/asianosaisen kanssa läpi ja mietitään korjaustoimet. Palautteet käsitellään tiimissä ja tarvittaessa tilaaja-asiakasorganisaation kanssa.

Asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyskyselyn avulla puutumme mahdollisiin esiin tuleviin kehittämiskohteisiin ja hyödynnämme niitä toiminnan laadun kehittämisessä sekä toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistamme palautteista esiin nousseita toimivia käytänteitä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa ja raportoimme ne myös osana vastuullisuuskatsausta vuosittain.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Jaana Wikström, palvelupäällikkö, jaana.wikstrom@luona.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Helsinki: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi, puh. 09 310 43355 ma-to klo 9-11.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi, puh. 029 151 5838 ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi, puh. 0941910230 ma ja ti klo 12-15, ke ja to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Varsinais-Suomen hyvinvointialue: sosiaaliasiavastaava@varha.fi, puh. 02 313 2399 ma-pe klo 10-12 ja 13-15.

Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. p. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Saapuneet kantelut, muistutukset sekä valvontapäätökset käsitellään asianmukaisella vakavuudella ja käsitellään välittömästi sisäisesti ilman aiheetonta viivytystä sekä ryhdytään niiden vaatimiin korjaaviin toimenpiteisiin. Muistutukseen ja kanteluihin annetaan aina perusteltu vastaus, josta selviää, miten muistutusasiaa on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut. Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset huomioidaan toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä. Tarvittaessa pyydetään ohjausta Tiilajalta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

3 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaan vointia arvioidaan asiakastapaamisten ja muiden kontaktien yhteydessä. Mikäli asiakkaan toimintakyky ja hyvinvointi poikkeavat palvelusuunnitelmassa todetuista, asiakasta ohjataan ja neuvotaan palvelusuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Luonan tuottaman palvelun rinnalle asiakkaalle etsitään tarvittaessa tukea myös muista toimijoista esimerkiksi kolmannelta sektorilta.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaita motivoidaan liikkumiseen ja ulkoiluun. Palvelun aikana kartoitetaan liikunta- ja harrastemahdollisuuksia tarpeen ja tilanteen mukaan tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista seurataan asetettujen tavoitteiden mukaisesti asiakaskäynneillä sekä muiden kontaktien yhteydessä.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Palveluissa ei ole ateriapalvelua. Henkilöstö tukee asiakasta kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnin hallinnassa, jonka eräs osa-alue on ravitsemus. Asiakkaan arjen tukemisessa huomioidaan ravitsemukseen liittyvä ohjaus ja tuki.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaan ohjauksessa huomioidaan erityistarpeet.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Henkilöstö seuraa asiakkaan hyvinvointia asiakaskäynneillä.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Henkilöstö seuraa asiakkaan hyvinvointia asiakaskäynneillä. Asiakasta ohjataan oman hygieniansa ylläpitämisessä päivittäisessä toiminnassa hänen hyvinvointinsa varmistamiseksi.

Infektioiden torjunta

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Asiakasohjauksessa ja asiakkaan kanssa työskennellessä kiinnitetään huomiota ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Henkilöstö pitää huolta henkilökohtaisesta hygieniasta kuten käsien pesusta, käsidesin käytöstä sekä tarvittavista määräystenmukaisista suojaustoimista epidemiatilanteen vaatiessa. Noudatamme viranomaisten antamia ohjeita.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siivouksesta ja pyykkihuollosta. Henkilöstö ohjaa ja tukee tarvittaessa sen toteuttamista. Majoitusyksiköissä yleisten tilojen siivouksesta vastaa majoituspalvelut tuottava alihakija. Asiakkaat vastaavat omasta pyykkihuollosta.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilöstö tukee asiakasta kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnin hallinnassa, johon kuuluu myös puhtaanapito. Asiakkaan arjen tukemisessa huomioidaan puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvä ohjaus ja tuki.

Terveyden- ja sairaanhoito***Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?***

Asiakkaita ohjataan julkisten palveluiden käyttäjiksi.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaita ohjataan julkisten palveluiden käyttäjiksi.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Luonan asumis-, perhe- ja päihdepalveluissa ei tuoteta terveyden- ja sairaanhoidon palveluja.

Lääkehoito***Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?***

Palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, jonka vuoksi lääkehoitosuunnitelmaa ei edellytetä.

Kuka vastaa lääkeshoidosta?

Palvelut eivät sisällä lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Luonan oma työntekijä toimii yhteyshenkilönä ja tiedonkulun varmistajana asiakkaan asioissa. Asiakkaan suostumuksella voidaan tarvittaessa olla yhteydessä omaisiin, yksityisiin palveluntuottajiin, tukipalveluntuottajiin, viranomaistahoihin, erilaisiin asiantuntijoihin sekä vapaaehtoistoimijoihin niiltä osin mitä asiakkaan kokonaisvaltainen hoito edellyttää.

Palvelusuunnitelmien arviot ja/tai raportit toimitetaan asiakkaan vastuutyöntekijälle sovituin väliajoin tietoturvallisesti. Arjen yhteistyötä tehdään tarvittaessa ja akuuteissa tilanteissa puhelimitse sekä sähköpostitse. Tämän lisäksi tietoa jaetaan tilaajan kanssa järjestettävissä yhteistyöpalavereissa yleisellä tasolla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Asiakaskäynneillä arvioidaan kodin turvallisuutta ja asiakkaan kykyä huolehtia siitä, sekä raportoidaan asiasta tarvittaessa tilaajalle. Akuutteihin turvallisuustilanteisiin puututaan välittömästi.

Majoitusyksiköiden pelastussuunnitelma, paloturvallisuus, palotaulu, poistumistiet, sammutuspeitteet sekä toiminta hätätilanteissa käydään uuden työntekijän kanssa läpi perehdytysohjelman mukaisesti. Palo- ja pelastusasioita käsitellään säännöllisesti palveluyksikön kokouksissa. Asiakkaat saavat turvallisuusohjeen majoituksen alkaessa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välillä varmistetaan säännöllisin tapaamisoin asiakasohjauksen kanssa. Hyvinvointialueen tiedotteita seurataan aktiivisesti.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Asumis- ja perhepalveluiden henkilöstö mitoitetaan palvelussa olevien asiakkaiden ja heidän tuen palvelutarpeensa mukaisesti. Henkilökunta muodostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista sekä palveluvastaavasta.

Sijaisten käyttöä määrittelee asiakkaiden palvelutarve ja -määrä. Palveluissa on käytössä välittömän asiakastyöajan seuranta ja keskitetty työnjako, joiden tavoitteena on varmistaa, että henkilöstöresurssia on riittävästi ja se kohdistuu tarkoituksenmukaisesti.

Käytämme koulutettuja sijaisia, jotka ovat läpikäyneet perehdytysohjelmamme. Lisäksi pyrimme mahdollisuuksien mukaan käyttämään samaa sijaista asiakkaalla. Tiedossa olevat sijaisuudet pyrimme hoitamaan oman tiimin sisällä, jolloin asiakkaan tilanne on sijaisella parhaiten tiedossa, ja asiakas voi kokea palvelumme turvalliseksi ja jatkuvaksi.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluvastaava arvioi henkilöstötarpeen yhteistyössä työntekijöiden ja palvelupäällikön kanssa. Henkilöstön riittävyys arvioidaan aktiivisella keskustelulla työntekijöiden kanssa, työvuorosunnittelun avulla sekä seuraamalla asiakkaiden palvelujen toteutumista ja mahdollista asiakaspalautetta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesiemiestyöhön riittävästi aikaa?

Esihenkilöiden keskinäisessä tehtävien organisoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että jokaisella on aikaa oman tiimensä lähiesiemiestyöhön. Palveluvastaava ja palvelupäällikkö tapaavat säännöllisesti ja sosiaalipalveluiden ohjausryhmä kokoontuu kuukausittain.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Tukipalveluiden, kuten talous ja henkilöstöhallinta, kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä työn organisoinnin ja tarpeiden osalta. Tukipalveluiden kanssa järjestetään säännöllisiä yhteistyökokouksia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön osaaminen on avainasemassa laadukkaiden palveluiden toteuttamisessa. Esihenkilö ja henkilöstöhallinto tekevät yhteistyötä rekrytoinneissa, muun muassa työnhakijaprofiilin laatimisessa. Esihenkilö haastattelee hakijat työparin kanssa. Ensimmäisessä haastattelussa tarkistetaan hakijan kelpoisuus ja kielitaito sekä työ- ja opiskelutodistukset. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Henkilöstöohjelmassa on todettu rekrytoinnin linjaukset.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Tarvittaessa teemme soveltuvuusarviointitestit. Rekrytoinnin edetessä tarkistamme myös suosittelijat (2). Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Henkilöstöohjelmassa on todettu rekrytoinnin linjaukset.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Ensisijaisesti kiinnitämme huomiota työntekijän aikaisempaan työhistoriaan sekä koulutustaustaan. Lasten kanssa työskentelevältä henkilöstöltä edellytetään rikosrekisteriotetta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Työntekijöille perehdytetään ratkaisukeskeinen toimintatapa ja Luonan arvot sekä toimintaa ohjaavat suunnitelmat, ohjeistukset ja lait. Perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan kohtaamisen periaatteet sekä tekniset apuvälineet palvelussa. Esihenkilö vastaa henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman laatimisesta. Uuden työntekijän perehdytykseen vastuutetaan koko tiimi jakaen perehdytysvastuuta. Perehtymisen onnistumista arvioidaan työntekijäkyselyllä perehtymisjakson jälkeen.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Yksikköön tehdään vuosittainen koulutus suunnitelma, jossa määritellään tulevan vuoden kehittymisen pääpainotus yritystasoisesti sekä yksikön henkilöstön tarpeista nousseen. Työntekijöillä on keskimäärin 4 kehittämispäivää vuodessa sekä kaksi kertaa vuodessa toteutuva tavoite- ja kehityskeskustelu, jossa tavoitteiden lisäksi keskustellaan oppimisesta ja suunnitelmista liittyen oman osaamisen kehittämiseen.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaat asuvat omissa tai Luonan osoittamissa erillisasunnoissa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Asiakkaan tarpeen mukaan käytetään etä-tulkkauspalveluita.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Palvelumme asiakkaille ei ole turva- eikä kutsulaitteita käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Apuvälineet hankitaan asiakkaan tarpeen mukaan yhteistyössä asiakkaan ja vastuutyöntekijän kanssa sekä varmistetaan, että asiakas saa asianmukaisen ohjauksen apuvälineen käyttöön.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Henkilöstö on perehdytetty vaaratilanneilmoituksen käyttöön. Vaaratilanneilmoitukset tehdään välittömästi ja toimitetaan Fimealle sekä asiakkaan vastuutyöntekijälle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asiakkaan kotikunta vastaa aina mahdollista apuvälineitä ja tarvikkeista.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alkaessa. Kirjaamisvelvoite alkaa välittömästi asiakkuuden käynnistyttyä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön kirjaaminen kohtuullisessa ajassa, ensisijaisesti saman päivän aikana, on jokaisen työntekijän vastuulla. Asiakastyön kirjaaminen edellyttää työntekijän ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

***Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja vi-
ranomaismääräyksiä?***

Perehdytyksen ja henkilökohtaisten ohjauskeskustelujen kautta. Perehdytykseen sisältyy pakollinen tietosuojakoulutus. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi mahdollisia muutoksia tai tapahtumia, joista voidaan ottaa oppia. Henkilöstön kanssa kerrataan tietosuojaohjeistuksia säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perehdytyssuunnitelman mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@barona.fi, puh. 050 527 9319

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva se-
loste?**

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

-

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys Helsinki 3.6.2024

Allekirjoitus



Essi Virtanen, johtaja, sosiaalipalvelut