OMAVALVONTASUUNNITELMA:

NAL Palvelut Oy/jälkihuollon vahvasti tuettu asuminen

Keskiyöntien tuetun asumisen yksikkö

SISÄLTÖ

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3](#_Toc53507993)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5](#_Toc53507994)

[3 RISKIENHALLINTA 6](#_Toc53507995)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 10](#_Toc53507996)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 10](#_Toc53507997)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 13](#_Toc53507998)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 14](#_Toc53507999)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 18](#_Toc53508000)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 19](#_Toc53508001)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 19](#_Toc53508002)

## 

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: NAL Palvelut Oy

Y-tunnus: 2263100-6

Kunnan nimi: Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: NAL Palvelut Oy/Jälkihuollon vahvasti tuetun asumisen yksikkö/Gunillantie

Katuosoite: Keskiyöntie 29 F 11

Postinumero: 00750

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: 10

Tuettu asuminen ja itsenäistymisen tuki, lastensuojelun jälkihuollon asiakkaat

Esimies: Vilma Kinnunen

Puhelin: 040 090 1094

Sähköposti: vilma.kinnunen@nalpalvelut.fi

**Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (jälkihuollon vahvasti tuettu asuminen, )

1. AVI-ilmoitus toimitettu Helsingin kaupungin kirjaamoon 26.10.2022

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Alihankkijoiden työn laatua seurataan samalla tavalla kuin oman henkilöstönkin osalta, he käyttävät samaa asiakastietojärjestelmää ja heidän kanssaan käydään säännöllisesti palavereja palveluiden toteutumisesta ja asiakastyön toimintakäytännöistä ja vaatimuksista.

Palvelun käynnistyessä syksyllä 2022 ei palveluntuotannossa käytetä alihankkijoita.

## 

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

Palvelu on suunnattu jälkihuollossa erityistä tukea tarvitseville nuorille. Nuorilla on usein moninaisia haasteita ja oirehdintaa: käytösoirehdintaa, diagnosoimattomia mielenterveysongelmia, neuropsykiatrisia haasteita, päihdeongelmia sekä lisäksi traumataustaa, rikostaustaa, kehityksen viivästymistä, lievää vammaisuutta, luottamuspulaa, yksinäisyyttä, haasteita ihmissuhteissa ja aggressiivisuutta. Toimintaa ohjaavat Sosiaalihuoltolaki, Lastensuojelulaki sekä Mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

Tuetun asumisen palvelu räätälöidään yhteistyössä, asiakkaan, tilaajan ja palveluntuottajien kanssa. Tuettu asuminen käsittää säännöllistä, kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa sosiaalista kuntoutusta, jota annetaan pääosin asiakkaan asunnossa, palvelun yhteisissä tiloissa ja muussa luonnollisessa toimintaympäristössä. Tuettua asumista toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan omaisten ja läheistenkanssa. 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 tuen laajuuden ollessa kuitenkin vähintään 24-36 tuntia kuukaudessa. Pyrkimyksen mukaan tapaamisia on vähintään 3 krt/vko.

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

NAL Palvelut ei omista yksikön asuntoja, vaan NAL-konserniin kuuluva sisaryhtiömme NAL Asunnot toimii vuokranantajana. Asiakkaat tekevät asuntoihin omat vuokrasopimuksensa.

Asunnon vuokra ei kuulu palvelun hintaan.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintamme arvoiksi on määritelty NAL- konsernin arvot**: yhdessä, välittäen, vastuullisesti.** Lisäksi jälkihuollon vahvasti tuetun asumisen palvelun arvoja ovat: **Yhteenkuuluvuus, rohkeus ja uudistuminen sekä ilo ja empatia.**

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

järjestetään alkuhaastattelu, jossa esitellään palvelua ja sen toimintatapoja ja kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta sekä halukkuutta sitoutua tukipalveluun kuten viikottaisiin tapaamisiin. Kartoituksen pohjalta arvioidaan asiakkaan tarvitsemaa tukea ja sovitaan palvelun käynnistämisestä sekä määritellään asiakkaan tavoitteet. Haastattelussa allekirjoitetaan asiakassopimus tilaajan, tuottajan ja asiakkaan välillä.

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 kaksi omaohjaajaa, jotka erityisesti perehtyvät asiakkaan asioihin. Omaohjaajien kanssa käydään viikoittaisia keskusteluja, joissa käydään läpi asiakkaan tavoitteita ja mietitään keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Yksikön sairaanhoitaja on kaikkien asiakkaiden käytettävissä. Yksiköiden sosionomit edistävät verkostotyötä palvelussa. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus yksikön lääkärin tapaamiseen säännöllisesti.

Tapaamiset järjestetään asiakkaan kotona, yksikön yleisissä tiloissa/toimistotiloissa tai muussa luonnollisessa toimintaympäristössä. Työntekijät panostavat siihen, että ovat tietoisia asiakkaan kuulumisista ja tarjoavat tukea havaitsemiinsa arjen haasteisiin. Palvelun ensimmäisen kuukauden aikana laaditaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa ja määritellään asiakkaan tuen tarve sekä toteuttamistavat. Suunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Palvelun aikana asiakkaalle tarjotaan intensiivistä asumisen tukea ja yksilötyötä.

Työskentelymme viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa painottuvat arvostava kohtaaminen, voimavarat, osallisuus, toivo ja merkityksellisyys. Ohjaustyöhön liittyy paljon erilaisia välineitä ja yksityiskohtaisia menetelmiä, mutta ylätasolla ne voidaan jakaa yksilöohjaukseen (erityisesti omaohjaajatyö), ryhmätoimintaan, toiminnallisuuteen sekä vertaistukeen.

Ohjaustyömme pohjautuu suurelta osin yksilöohjaukseen, jossa asiakkaan rooli oman palvelunsa suunnitellussa ja tavoitteiden määrittelyssä on keskeinen. Keskeisenä työotteenamme on myös motivaatiotyöskentely, jonka periaatteita hyödynnetään kaikissa palvelun vaiheissa asiakkaan oman sisäisen motivaation herättelemiseksi muutoksen toteuttamiseen.

Palvelun aikana yhtenä keskeisenä tavoitteena kaikkien asiakkaiden kohdalla on tarkoituksenmukaisen jatkopolun suunnitteleminen, kevyempään tukeen siirtyminen, itsenäistyminen tai joissain tapauksissa tarkoituksenmukaisen asumismuodon löytyminen. NAL Palvelut tekee osana muuta tuetun asumisen toimintaa päivittäin yhteistyötä monien vuokranantajien kanssa ja perustyötämme on asiakkaidemme ohjaaminen asunnon hakemisessa. Lisäksi NAL Palveluiden käytössä on sisaryhtiömme NAL Asuntojen asuntokannasta kiintiöity osa. Asiakkaan elämäntilanteen ja asumisvalmiuksien kehittyessä palvelun aikana suunnitellusti voidaan hänelle tavallisesti järjestää asunto nuorisoasumiseen liittyvien sääntöjen mukaisesti. Palvelun päätösvaiheessa tuetaan asiakasta suunnitelmien toteuttamisessa ja ylläpidossa.

## 3 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. Palvelun toteutumista arvioidaan säännöllisissä verkosto- ja tilaajapalavereissa.

Asiakas, tämän omainen, vastuusosiaalityöntekijä tai yrityksen oma työntekijä voi tällaisen tilanteen havaitessaan olla yhteydessä asiakkaan omaohjaajaan tai yksikön esimieheen 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 selvittelemiseksi. Yhteydenoton tekee lähtökohtaisesti asiakkaan omaohjaajat tai yksikön esimies. 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, kuntoutuksen tai päihdepalveluiden palveluja. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden tilanteesta ja muiden palvelujen tarpeista tiedotetaan aina vastuusosiaalityöntekijää. Osana jälkihuollon vahvan tuen palvelua asiakkaalle järjestetään tarvittavat hoitokontaktit. Asiakkaalta pyydetään palvelun käynnistyessä lupa tietojen vaihtoon hänen tarvitsemiensa yhteistyötahojen sekä mahdollisesti läheisverkoston 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 omaohjaajat vastaavat ensisijaisesti yhteistyöstä asiakkaan verkostojen kanssa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Mikäli asiakas ei tästä huolimatta saa tarvitsemaansa ulkopuolista palvelua, annetaan hänelle tietoa asiasta valittamisesta kyseisen toimintayksikön omavalvontasuunnitelman 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. Työskentelymme viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa painottuvat arvostava kohtaaminen, voimavarat sekä asiakkaan osallisuus. 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 työkulttuurin 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.

Ensisijaisesti asiakas voi tehdä valituksen yksiköiden palveluvastaavalle. Lisäksi asiakas voi kohdentaa valituksen omalle sosiaalityöntekijälleen jälkihuoltoon. Tätä kautta valitus kohdentuu tilaajalle.

**Työturvallisuus**

Tuetun asumisen palvelussa ohjaustyötä tehdään pääsääntöisesti yksiköiden tiloissa, vaihtelevasti eri toimintaympäristöissä ja usein myös asiakkaiden kodeissa. Uhka- ja väkivaltatilanteita asiakastyössä pyritään ennaltaehkäisemään korostamalla palvelun vapaaehtoisuutta ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta asioissaan sekä luottamuksellisen ja toimivaan vuorovaikutukseen perustuvan asiakassuhteen rakentumisen kautta. Asiakkaiden asuntoihin ei lähtökohtaisesti mennä, jos siellä on työntekijälle tuntemattomia henkilöitä läsnä. Tarvittaessa tehdään työparityötä matalalla kynnyksellä. Päihtyneiden asiakkaiden kanssa työskenneltäessä kiinnitetään erityistä huomiota työturvallisuuteen liittyvien tekijöiden ennakoimiseen kuten tapaamistilojen valintaan. Työntekijöitä koulutetaan päihtyneiden asiakkaiden kanssa työskentelyyn ja heidän kohtaamiseensa. Lähtökohtana toiminnassa on, että yksin työskentelyä minimoidaan. Työtilojen suunnittelussa pyritään mahdollisuuksien mukaan huomioimaan työturvallisuuteen liittyvät seikat, esimerkiksi materiaalivalinnoissa ja huonekalujen asettelussa.

Yksiköissä on toiminnassa vartiointipalvelu ja siihen kuuluvat hälytyspainikkeet. Lisäksi yksiköiden puhelimiin on asennettu 112- sovellukset. Yksiköiden yhteiset tilat on merkitty kiinteistöjä koskeviin opastauluihin.

Palvelua koskien on laadittu oma turvallisuussuunnitelma. Suunnitelman sisältö käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi osana perehdytystä. Uhka- ja vaaratilanteiden osalta täytetään uhka- ja vaaratilannelomake, joka käsitellään oman esihenkilön kanssa. NAL Palvelut Oy:n työsuojeluvaltuutettuna toimii Nadja Lumitsalo ja työsuojelupäällikkönä Jouni Sipiläinen. Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset annetaan tiedoksi myös työsuojelupäällikölle. Tarpeen mukaan yksiköiden työntekijöille on mahdollista järjestää defusing ja debriefing tilaisuuksia.

**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 ensisijaisesti muu henkilöstö ja esimiehet sekä toissijaisesti säännöllisesti yksikössä työskentelevät keikkatyöntekijät. 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. Tiimipalavereista ja muista oleellisista kokouksista tehdään muistiot. Yksiköiden rakenteisiin kuuluu tiedonkulkua varmistavia foorumeita, kuten; viikkotiimit, kuukausittaiset tiimipäivät sekä koko yritystä koskevat koulutus- ja kehittämispäivät. Päivittäistä tiedonkulkua varmistetaan raporttikäytännöllä sekä kirjallisessa tehtävälistalla. Asiakkaisiin liittyvä oleellinen tieto kirjataan asiakastietojärjestelmään. Havaittuja tiedonkulun ongelmia käsitellään yrityksen johtoryhmässä, joka viime kädessä vastaa korjaustoimenpiteiden toimeenpanosta. Palvelun tilaajan kanssa ylläpidetään tiiviisti yhteyttä.

**Sairauskohtaukset ja tapaturmat**

Tapaturmia pyritään ehkäisemään varmistamalla toimitilojen esteettömyyttä ja kannustetaan henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan vaaroista työympäristössä (niin toimistolla kuin muissa työskentelypaikoissa). Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa hätäensiapukoulutusta koko konsernissa ja toimistolla ja talokohteissa on ensiapuvälineitä. Mahdolliset tapaturmat ilmoitetaan esihenkilölle.

**Henkilöstön työssäjaksaminen**

Hyvää työilmapiiriä ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisellä työnohjauksella, muilla kokousrakenteilla sekä työhyvinvointitoiminnalla. Lisäksi työntekijälähtöisellä ja joustavalla työvuorosuunnittelulla vahvistetaan henkilökunnan työssäjaksamista. Lisäksi työssäjaksamista pyritään seuraamaan henkilökohtaisissa esimies-ohjaaja -keskusteluissa ja työyhteisössä muutenkin. Henkilökunnalla on käytössään laajan työterveyshuollon palvelut.

Työn vaatima itseohjautuvuus ja asiakaskunnan vaativuus voivat vaikuttaa työntekijän jaksamiseen ja johtaa pahimmassa tapauksessa työntekijän työuupumukseen. Työantaja toteuttaa varhaisen tuen mallia, jossa huomioidaan edellä mainitut kuormittavuustekijät.

**Riskien tunnistaminen**

Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ensisijaisesti esiin joko suoraan esimiehelle tai muulle johdolle tai yhteisessä viikoittaisessa tiimipalaverissa. Asiakkaat voivat ilmoittaa epäkohdista joko omaohjaajalleen, joka vie asiaa eteenpäin tai yksikön esimiehelle tai omalle vastuusosiaalityöntekijälleen. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus kannella saamastaan palvelusta sosiaaliasiamiehelle (Oman kunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot saa kunnan puhelinvaihteesta ja usein ne löytyvät myös kunnan verkkosivulta). Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasvastaava: 09 310 43355.

NAL Palvelut Oy:n vastuuhenkilöt: Tiina Koponen (p. 0407538347) tai Jouni Sipiläinen (p. 0447047087).

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumat kirjataan uhka- ja vaaratilannelomakkeeseen ja ilmoitus käsitellään työyhteisön erillisessä tiimikokouksessa sekä esihenkilön kanssa.

**Korjaavat toimenpiteet**

Tiimipalavereissa käydään jokainen uhka- ja vaaratilanne läpi ja kaikista täytetään uhka-ja vaaratilanneilmoitus. Tiimipalaverissa arvioidaan tehdyt korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa muutetaan aiemmin sovittuja käytäntöjä.

**Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Sovituista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle yhteisissä tiimipalavereissa ja tarvittaessa myös kirjallisesti/sähköpostitse. Tärkeimmät toimintaohjeet on myös tallennettu sähköisesti palvelun teams- alustalle. Tilaajille ilmoitetaan joko yhteistyöpalaverissa tai tiedotteella asiasta riippuen.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvonnan ovat laatineet toimitusjohtaja Jouni Sipiläinen, aluepäällikkö Tiina Koponen.

Suunnittelusta ja seurannasta vastaavat: yksikön esimies Vilma Kinnunen (p. 0408287868), Aluepäällikkö Tiina Koponen (p. 0407538347)

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään minimissään vuosittain, tarvittaessa useamminkin. Päivitys tapahtuu siten, että työntekijät ja asiakkaat voivat tehdä omavalvontaa koskevia kehitysehdotuksia ja kommentteja, joiden pohjalta tarvittavia muutoksia tehdään.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimistotiloissa, osoite Keskiyöntie 29 F 11 , 00750 Helsinki. Suunnitelmasta on koottu myös sähköinen versio, joka löytyy NAL Palveluiden internetsivuilta.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Palvelutarpeen arviointi**

Palvelu käynnistetään 1-2 kk kestävällä intensiivijaksolla, jonka aikana asiakasta tavataan tehostetusti. Ohjaajat panostavat siihen, että ovat tietoisia asiakkaan kuulumisista ja tarjoavat tukea havaitsemiinsa arjen haasteisiin. Asiakkaan tilanteesta raportoidaan palveluntilaajalle kuukausittain. Jakson aikana tehdään alkukartoitus, minkä jälkeen laaditaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa ja määritellään asiakkaan tuen tarve sekä toteuttamistavat.

Asiakkaan läheiset voivat osallistua palvelutarpeen arviointiin asiakkaan niin halutessa.

**Kuntoutus- ja palvelussuunnitelma**

Ohjaajat panostavat siihen, että ovat tietoisia asiakkaan kuulumisista ja tarjoavat tukea havaitsemiinsa arjen haasteisiin. Palvelun alkuvaiheessa tehdään alkukartoitus, minkä jälkeen laaditaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa ja määritellään asiakkaan tuen tarve sekä toteuttamistavat. 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. Asiakkaan kanssa yhteistyössä laaditaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka tallennetaan asiakastietojärjestelmäämme. Palvelun aikana arviointi ja kuntoutus- ja palvelusuunnitelman päivittäminen tehdään vähintään 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 sekä muista mahdollisista asiakkaan tilannetta tukevista toimijoista.

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 perustuvat kaikilta osin vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan itsemääräämiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei tuetun asumisen palveluissa 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 työkulttuurin 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.

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

**Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden osallisuutta pidetään merkittävänä osana palvelua. Osallisuutta pyritään vahvistamaan niin suhteessa jälkihuollon vahvasti tuetun asumisen palveluun kuin yhteiskuntaan laajemmin.

Yksiköissä toimii viikottainen johtokunta, jossa käsitellään yksikköä koskevia yhteisiä asioita. Johtokunnissa asiakkailla on mahdollisuus suunnitella viikottaista toimintaa sekä tehdä omia esityksiä haluamistaan aiheista.

Asiakkailta ja palvelun tilaajilta kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa. Palvelun päättyessä kaikilta asiakkailta ja heidän vastuusosiaalityöntekijöiltään kerätään sähköinen asiakaspalaute kyselyn muodossa.

Palaute käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti ja sitä hyödynnetään vaikuttavuuden kehittämiseksi, työn tehostamiseksi ja esim. aiemmin havaitsemattomiin ilmiöihin reagoimiseksi asiakkaiden arjessa. Asiakkaiden kanssa palvelun aikana annetut (2x vuodessa) palautteet käsitellään rakenteiden mukaisissa omaohjaaja keskusteluissa sekä yksiköiden johtokunnissa. Yksiköissä on käytössä ”palautteen käsittelyn” malli, jonka lähtökohtana on yhteisöllinen näkemys siihen, että asiakkaita kannustetaan palautteenantamisessa.

**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 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: Jouni Sipiläinen, toimitusjohtaja, os. Malminkaari 9, 00700 HKI, p. 0447047087, jouni.sipilainen@nalpalvelut.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 yrityksen johtoryhmässä ja viedään myös yrityksen hallituksen tietoon. 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,** työntekijä tukee asiakasta hänen tarvitsemiensa palveluiden käynnistämisessä, yhteydenotot voidaan tehdä työntekijän tuella ja työntekijä toimii tarvittaessa tukena asioinnissa/palveluihin liittyvillä käynneillä.

**asumisohjaus** (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.

**päihdetyö** - pohjautuu muutosvaihemallityöskentelyyn**.** Palvelu ei ole varsinaista päihdekuntoutusta, mutta yksiköissä toteutetaan palvelun päihdetyön suunnitelman mukaisesti muun muassa seuraavia päihdetyön muotoja: motivointityö, hoitoonohjaus, päihdetyön liittyvä verkostotyö, vertaistukiryhmiin saattaminen ja ohjaaminen, kokemusasiantuntijatyön hyödyntäminen, mini-interventio, päihteettömyyden tukitoiminta ja ryhmätoiminta sekä haittoja vähentävän päihdetyön osa-alueita kuten terveysneuvontaa.

**toiminnalliset menetelmät** - sekä yksilö- että ryhmätoiminnassa, esim. luovat menetelmät, luontolähtöiset menetelmät, terveyttä ja hyvinvointia lisäävät menetelmät

**työ- ja opiskeluvalmennus** – asiakkaita ohjataan työnhakuun, välityömarkkinoihin ja opiskeluun liittyvissä asioissa

**neuropsykiatrinen valmennus –** Yksiköiden työntekijöistä osalla on suoritettuna neuropsykiatrisen valmentajan tutkinto ja valmennusta toteutetaan sekä strukturoituina prosesseina, että yksittäisiä menetelmiä arjen työssä hyödyntäen.

**rikoserityinen työ –** Tarvittaessa asiakkaita tuetaan rikosseuraamusasioiden selvittämisessä sekä suorittamisessa. Osana kuntouttavaa työtä käsitellään rikollisia ajattelumalleja ja asenteita.

**suomen kieltä osaamattomien asiakkaiden ohjaus** - mahdollisuus puhelintulkkaukseen sekä tulkin käyttöön yksikössä, kuvien ja symbolien käyttö ohjaustyön tukena,

Nuorisoasuntoliitto tuottaa paljon erikielistä asumisen tuen aineistoa, jota hyödynnämme ohjaustyössä.

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

Asiakkaita kannustetaan mielekkään harrastamisen piiriin ja työntekijä voi olla mukana tutustumassa kiinnostaviin harrastuksiin ja tukemassa niiden käynnistämistä. Työntekijä 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 itsearvioinnin ja ohjaajan arvion kautta.

**Hygieniakäytännöt**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään noudattamalla THL:n ja AVIn ohjeita esim. kasvomaskien käytöstä yms. Yksiköiden työntekijöillä on hygieniapassit.

**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 omaohjaajat vastaavat ensisijaisesti yhteistyöstä asiakkaan verkostojen kanssa yhteistyössä asiakkaan kanssa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Kaikkiin tuetun asumisen käytössä oleviin asuntokohteisiin on tehty omat palo- ja pelastussuunnitelmat. Omaohjaajajärjestelmä takaa asiakkaiden tiiviin toimintakyvyn seurannan ja arvioinnin. Näin kyetään vastaamaan esim. asukkaan lisääntyneeseen palveluntarpeeseen muita palveluita tai sosiaalitoimen tilaajaosapuolen yhteistyötä hyödyntäen.

Yksiköillä on Helsingin ennalta estävästä poliisitoiminnosta nimettyinä omat yhteistyöpoliisit, jotka vierailevat yksiköissä säännöllisesti.

Paloturvallisuutta koskien yhteistyötä tehdään tarvittaessa palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.

**Henkilöstö**

Keskiyöntien vahvasti tuetun asumisen yksikössä työskentelee palveluvastaava (sosionomi YAMK), 1 sosionomi, 3 lähihoitajaa ja 2 sairaanhoitajaa. Lisäksi yksikössä on lääkärin palvelu 2 h/vko.

Lyhyempien poissaolojen osalta sijaisina toimivat muu henkilöstö ja esimiehet sekä säännöllisesti työskentelevät keikkatyöntekijät, pidempiin poissaolojaksoihin palkataan erillinen sijainen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan toimimalla esimerkiksi rekrytointitilanteissa riittävän tehokkaasti sekä tarkoituksenmukaisella työvuorosuunnittelulla, jossa huomioidaan työn sisällön ohjaama tarve. Yrityksen johto ja johtoryhmä arvioivat henkilöstötarpeita säännöllisesti kokouksissaan.

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

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Kaikkien yksiköiden työntekijöidemme tulee olla suorittanut sosiaali-tai terveysalan AMK- tai ammatillinen tutkinto sekä olla rekisteröityneitä Valviran rekisteriin.

**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 työntekijän käsikirja ja työryhmän esimies vastaa perehdytyksen toteuttamisesta yhteistyössä muun työryhmän kanssa. Jokaiselle uudelle työntekijälle laaditaan työsuhteen alkaessa yksilöllinen perehdyttämisaikataulu. Lisäksi yksiköiden toimintakäytäntöjen toteutumisen tueksi on laadittu kirjallisia työohjeita liittyen esimerkiksi omaohjaajatyöhön.

NAL Palveluilla on koulutussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain. Täydennyskoulutusta järjestetään osin sisäisesti ja osin ulkopuolisten koulutusten muodossa 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. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. 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. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

**Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).**

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Ilmoitus tulee tehdä, jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta ja asiakasturvallisuus vaarantuu.

Asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

* asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
* asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytä (sosiaalitakuu).
* työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
* pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

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.

Miten ilmoitus tehdään?

Ohjeet ilmoituksen tekemisestä on kirjattu tähän omavalvontasuunnitelmaan, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä ja josta on tiedotettava henkilöstölle. Mikäli omavalvontasuunnitelma ei jostain syystä ole esillä, sitä on syytä kysyä omalta esihenkilöltä.

Jos suunnitelmaa ei ole ollenkaan tai siihen ei ole kirjoitettu ilmoituksen tekemisen ohjeita, kannattaa pyytää omaa esihenkilöä selvittämään johdolta asiaa, sillä sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan jokaisen sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma.

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 yksikön toiminnasta vastaavalle eli pääsääntöisesti omalle 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 johdosta ryhdytään.

Ilmoituksen jättäjä (usein työntekijä) ja vastaanottaja (usein esihenkilö) seuraavat työnantajan toimenpiteitä.

Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan 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 omavalvontasuunnitelmassa ei ole ohjeistettu ilmoituksen tekemistä.

Ilmoitusvelvollisuus on [Sosiaalihuoltolain (1301/2014)](https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301) 48 § mukainen velvoite. Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäilee, että esihenkilön tai ylemmän johdon käyttäytyminen muuttuu ilmoituksen tekemisen jälkeen, tulee asiasta keskustella johdon kanssa työpaikalla. Asiasta on hyvä keskustella myös työtiimissä, jotta saa useamman ihmisen havainnot tilanteesta. Kohtelun muuttumisesta on hyvä esittää mahdollisimman konkreettisia esimerkkejä, jotta tilanteen korjaamistoimenpiteissä löydetään yhteinen näkemys. Tarvittaessa voi pyytää keskusteluun mukaan työsuojeluvaltuutettua.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvista epäkohdista tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä kuormitustilanteista.

**Toimitilat**

Asiakkaat tekevät tuetun asumisen palvelussa asuntoon oman vuokrasopimuksen ja vastaavat itse asuntoon liittyvistä asioista. Palvelun käytössä on toimistotilat sekä kerhotila ja ne sijaitsevat yksikön yhteydessä osoitteessa Gunillantie 15 ,00870 Helsinki.

## 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. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](https://tietosuoja.fi/seloste-kasittelytoimista). 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 henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki (1050/2018)](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

**Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytyksessä. Perehdytyksen yhteydessä käsitellään asiakastietojärjestelmän käyttö ja kirjaamisen periaatteet. Tietosuoja ja siihen liittyvät säännökset ovat osa perehdytystä. Esimiehet seuraavat kirjaamisten ajantasaisuutta ja varmistavat, että jokaisen viikon kirjaukset on tehty ajallaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tiina Koponen, p. 0407538347

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Helsinki 29.09.2024

Allekirjoitus: Jouni Sipiläinen, toimitusjohtaja