



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tukiasuntoyksikkö Kotorinne

Jyväskylä



SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt.....	4
2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	4
2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	7
4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3 Riskienhallinnan työnjako.....	8
4.4 Riskien tunnistaminen	9
4.5 Ilmoitusvelvollisuus	9
4.6 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen.....	10
4.7 Korjaavat toimenpiteet.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 Asumispalveluiden toteuttamissuunnitelma.....	10
5.2 Asiakkaan kohtelu	11
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	11
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	12
5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	13
5.6 Saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	14
5.7 Asiakkaan oikeusturva	14
5.8 Omatyöntekijä.....	15
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
6.2 Ravitsemus.....	16
6.3 Hygieniäkäytännöt	17
6.4 Infektioiden torjunta.....	17

6.5	Terveyden- ja sairaanhoito.....	17
6.6	Lääkehoito.....	18
6.7	Monialainen yhteistyö.....	19
7	ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	20
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	21
7.3	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	21
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	22
7.5	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	22
7.6	Toimitilat.....	23
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	24
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	24
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	24
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	26
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	26

I PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kotico Keski-Suomi Oy Y-tunnus: 3338236-7

Hyvinvointialue: Keski-Suomen hyvinvointialue

Kunta: Jyväskylä

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Tukiasuntoyksikkö Kotorinne

Katuosoite: Mäystintie 12 D 32

Postinumero: 40520

Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta: Jyväskylä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen nuorille ja nuorille aikuisille. Asiakaspaikkamäärä 33.

Esihenkilö: Kaisa Yliruka

Puhelin: +358 44 799 7085

Sähköposti: kaisa.yliruka@kotico.fi

3

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 11.7.2023

Palveluala, joka on rekisteröity:

- Asumispalvelut/Yhteisöllinen asuminen- mielenterveyskuntoutajat
- Asumispalvelut/Tuettu asuminen- mielenterveyskuntoutajat
- Päivätoiminta/sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta yhteisöllisessä asumisessa
- Asumispalvelut/Tuettu asuminen-lapset/nuoret
- Sosiaalialan muut palvelut/Lastensuojelun jälkihuolto /nuoret
- Muut sosiaalihuollon palvelut/Muut sosiaalipalvelut- ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Lapsiperheiden kotipalvelu, kotihoito ja tukipalvelut/Tukipalvelut- mielenterveyskuntoutajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: TL-Maint tuottaa kiinteistön ja piha-alueen huoltotyöt sekä vastaa oven avauksesta, kun henkilökunta ei ole paikalla.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Aluejohtaja, yksikönjohtaja ja muu henkilökunta sekä asiakkaat seuraavat palveluiden laatua ja raportoivat siitä tarvittaessa eteenpäin vastuussa olevalle taholle.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä x Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä aluejohtajan, yksikönjohtajan ja henkilökunnan kesken. Omavalvontasuunnitelman laatimiselle ja siitä keskustelemiselle varataan aikaa henkilökuntapalaveriin sekä yksikön kehittämispäiviin. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistetaan myös yksikön asiakkaita keskustelemalla omavalvontasuunnitelman sisällöistä asiakasryhmän tarpeet huomioiden. Asiakasnäkökulmaa sekä palvelunlaatua ja asiakaslupauksen toteutumista selvitetään yksikön viikkokokouksissa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen esihenkilö Kaisa Yliruka p. 044 799 7085, kaisa.yliruka@kotico.fi

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään kerran vuodessa helmikuussa. Suunnitelma päivitetään yhteistyössä vastuuhenkilön, aluejohtajan ja yksikön henkilökunnan kesken. Suunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon asiakasnäkökulma. Lisäksi omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan, mikäli toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyen.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on yksikössä julkisesti nähtävänä yhteisten tilojen ilmoitustaululla ja Koticon nettisivulla Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen kohdalla. Asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua suunnitelmaan ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä. Suunnitelmaan ja siitä löytyviin työohjeisiin henkilökunta perehdytetään työsuhteen alkaessa ja omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Suunnitelma löytyy myös Koticon Intra-sivuilta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Tukiasuntoyksikkö Kotorinne on osa valtakunnallisesti toimivaa Kotico konsernia. **Kotico on 100 % kotimainen ja itsenäinen palveluntuottaja.** Kotico on syntynyt haaveesta rakentaa puhtaasti asiakasnäkökulmasta palveluita tarjoava kotimainen yritys. Tuotamme kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumme kotimaassa, joka takaa palvelujen korkean laadun ja vastuullisuuden. Kotimaisuudestamme kertoo myös meille myönnetty avainlippumerkki.

5

100 % Koticon omistajista on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Koticon omistajat vastaavat yrityksen toiminnasta ja palveluiden laadusta avoimesti omilla kasvoillaan. Koticon johdolla on laaja kokemus sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuuksissa sekä yksityisellä, että julkisella sektorilla. Tämä on mahdollistanut kattavat verkostot läpi Suomen laadukkaan asiakastyön toteuttamisen tueksi.

Kotico on todistetusti pidetty. Pyrimme asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyillä vaalimaan vastuullista toimintatapaamme. Kyselyiden korkeat tyytyväisyyslukemat kertovat koticolaisten arvopohjaisesta työstä arjen keskellä. Koticon arvoja ovat vastuullisuus, ammatillisuus ja oikeudenmukaisuus.

Tukiasuntoyksikkö Kotorinne tuottaa yhteisöllistä asumista nuorille aikuisille. Palveluntarjontaa on kohdistettu mielenterveyskuntoutujille sekä aikuissosiaalityön että lastensuojelun jälkihuollon asiakkaille. Hyvinvointialueen tarpeen mukaan yhteisöllisen asumisen palvelua voidaan tuottaa Kotorinteessä jälkihuoltoon oikeutetulle nuorelle. Yksikkö tuottaa myös joko ennen tai jälkeen yhteisöllisen asumisen tukihenkilötyötä sekä tuettua asumista yksikön ulkopuolelle asiakkaan omaan kotiin.

Tuotamme yhteisöllisen asumisen asiakkaille kotihoitona yksilöllisten tarpeiden mukaisesti sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukaisesti hoitoa ja huolenpitoa, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa sekä muuta asiakkaan suoriutumista tukevaa toimintaa. Tukiasuntoyksikkö soveltuu nuorille ja nuorille aikuisille, jotka tarvitsevat tukea, ohjausta ja neuvontaa liittyen asumiseen, elämänhallintaan tai sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymiseen. Tavoitteena on mahdollistaa mahdollisimman itsenäinen asuminen yksilöllisesti suunnitellun tuen avulla. Asiakkaat asuvat tukiasuntoyksikön tarjoamissa vuokra-asunnoissa. Samassa kiinteistössä sijaitsevat yhteiset tilat ja ohjaajien toimistotilat.

Tavoitteena on edistää nuorten aikuisten osallisuutta omaa elämänsä koskevissa asioissa ja motivoida omaan kokonaisvaltaiseen kuntoutukseen. Tavoitteellisen ja

suunnitelmallisen kuntoutustyön työskentelymenetelmänä on omaohjaajatyöskentely. Omaohjaaja suunnittelee ja laatii yhdessä asiakkaan sekä hänen verkostonsa kanssa asu-
mispalveluiden toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelmaan laaditut tavoitteet ohjaavat asiakkaan kanssa työskentelyä kohti itsenäisempää asumismuotoa. Asiakkaiden omat mielenkiinnon kohteet ja haaveet nähdään vahvuuksina ja ne otetaan huomioon asiakkaan kuntoutusta suunniteltaessa. Tukiasuntoyksikkö Kotorinteessä asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä vahvistetaan erilaisten ryhmien avulla. Ryhmiä voidaan järjestää Kotorinteessä tai niiden avulla voidaan esimerkiksi tutustua erilaisiin harrastuksiin yksikön ulkopuolella. Ryhmien sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa viikoittaisessa viikkokokouksessa. Sosiaalisuutta tukevat myös yhteiset tilat, joissa asiakkaat voivat viettää aikaa toistensa sekä ohjaajien kanssa. Yksikön henkilökunnalla on vahva osaaminen mielen-
lenterveystyöstä sekä neuropsykiatrisesta kuntouttavasta työskentelystä.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Koticon kolme arvoa ovat vastuullisuus, ammatillisuus ja oikeudenmukaisuus. Näiden arvojen pohjalta olemme luoneet asiakaslupauksemme "Avaimet parempaan elämään!" Henkilökuntamme sitoutuu näihin arvoihin ja edistää omalla toiminnallaan arvojen toteutumista kaikessa työskentelyssään niin asiakkaiden, työyhteisön kuin verkostojen kesken. Lähiesihenkilötyöskentely sekä työohjeemme tukevat henkilöstön arvojen mukaista työskentelyä.

Vastuullisuus. Ohjaajat toimivat vastuullisesti asiakastyössä tiedostaen toimintaa ohjaavat lait ja asetukset. He tuntevat vastuunsa osana asiakasprosessia ja noudattavat yhdessä sovittuja hoitolinjauksia toimiessaan sekä asiakas että verkostotyössä. Huolenpito teemanana kantaa niin asiakastyöstä, kuin itsestä, työkaverista ja työryhmästä huolehtimisen läpi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat niin asiakkaiden, kuin työyhteisön suhteen, joko esihenkilölleen tai muulle yrityksen johtoon kuuluvalla henkilöllä.

Ammatillisuus. Ohjaustyötä toteutetaan Koticon työohjeiden ja arvopohjan, sekä henkilökohtaisen osaamisen ja pohjakoulutuksen perusteella. Työntekijä säilyttää ammatillisen ja ratkaisukeskeisen työotteen vaikeissakin tilanteissa. Ammatillisuus koskee kaikkea työskentelyä niin asiakkaiden, kuin oman tiimin kesken. Koticon työntekijöiden ammatillista kasvua tuetaan koulutussuunnitelman ja kehityskeskusteluissa asetettavien tavoitteiden kautta.

Oikeudenmukaisuus. Toimimme oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti niin asiakkaita, työkavereita kuin verkostoja kohtaan. Toimintaa ohjaavat lait asettavat toiminnan reunaehdot, joita on täydennetty yritys- ja yksikkökohtaisilla työohjeilla. Omavalvontasuunnitelma

ja itsemääräämisoikeussuunnitelma (IMO) ovat tärkeitä ohjenuoria oikeudenmukaisuuden toteutumisessa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kotorinteen omavalvonta perustuu riskien kokonaisvaltaiseen arviointiin, mikä tarkoittaa esiintyvien vaarojen tunnistamista, niistä aiheutuvien riskien suuruuksien määrittämistä, sekä riskien merkityksen arviointia. Riskien jatkuva arviointi on tärkeä osa asiakasturvallisuutta ja työsuojelua, ja sen avulla ympäristö pyritään tekemään mahdollisimman turvallisiksi niin asiakkaille, kuin työntekijöille. Riskien hallitsemista edellyttää riskien suuruuden arviointi, sekä niihin reagointi tarvittavilla ja oikea-aikaisilla toimenpiteillä. Riskiarvioinnissa selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Arvioinnin pohjalta sovitaan mahdolliset korjaavat toimenpiteet turvallisuuden parantamisen suhteen.

7

Riskienhallinnan yksi tärkeimmistä ennaltaehkäisijöistä on työyhteisön avoimuus ja turvallisuus, mikä mahdollistaa sen, että henkilöstö, asiakkaat sekä heidän läheiset uskaltavat tuoda esiin epäkohtia liittyen laatuun ja asiakasturvallisuuteen. Kotorinteen jokaisella työntekijällä on velvollisuus seurata ja tunnistaa, sekä havaita yksikössä näyttäytyviä epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Työntekijät ohjeistetaan olemaan yhteydessä oman yksikön esihenkilöön riskejä tunnistessa, jolloin niihin voidaan puuttua välittömästi tilanteen vaatimalla tavalla. Havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista työntekijät ilmoittavat viipymättä omalle esihenkilölleen.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kotorinteessä arvioidaan, havainnoidaan, sekä puututaan jatkuvasti mahdollisiin riskejä aiheuttaviin tekijöihin. Ennakoiminen ja suunnittelu ovat tärkeässä roolissa, ettei toiminnalle asetetut tavoitteet ja vaatimukset vaarannu. Toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen ovat tärkeä osa riskienhallintaa.

Riskienhallinnan ja arvioinnin tukena yksikössä ovat mm.:

- Odum-turva. Sähköinen työkalu työsuojelun ja riskienhallinnan tueksi.
- Varautumissuunnitelmat ja työohjeet poikkeustilanteisiin.
- Säännöllisesti toteutettavat turvallisuuskävelyt.

- Perehdyttäminen. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytyslomakkeen mukaisesti, jolloin työntekijällä on riittävät tiedot ja taidot laadukkaan ja turvallisen asiakastyön toteuttamiseksi.
- Turvallisuuskoulutukset. Yksikössä järjestetään henkilökunnalle ja asukkaille alkusammutusharjoitus kahden vuoden välein. Poistumisharjoitukset toteutetaan puoli vuosittain.
- Esihenkilöpäivystys. Työ voi olla ajoittain yllättävää ja haastavaa, joten työntekijöillä on aina mahdollisuus konsultoida esihenkilöä saadakseen tarvittavan tuen toiminnalle/päätöksenteolle.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan vastuut:

Yrityksen johtoryhmä & toimitusjohtaja

- Vastaa hallinnollisesta johtamisesta sekä siitä, että yksiköillä on käytössään riittävät työkalut ja osaaminen riskienhallinnan suhteen.

Vastuuhenkilö

- Vastaa yksikön toiminnasta kokonaisuudessaan aluejohtajan tuella
- Yksikönjohtajan toimenkuvan mukaiset vastuut (henkilöstöhallinto, työturvallisuus)
- Vastaa riskienhallinnan ohjeistusten toteutumisesta käytännön toiminnassa yksikkötasolla
- Riskien hallintaan liittyvien vastuualueiden hoitaminen
- Huolehtii riskikartoituksesta järjestäen mm. turvallisuuskävelyitä

Työsuojelutoimikunta

- Työ- ja asiakasturvallisuuden suunnittelu, kehittäminen ja ennaltaehkäisy yhteistyössä yksikön vastuuhenkilön kanssa
- Käsittelee yksiköstä tulleet poikkeamat ja niihin liittyvät toimenpiteet
- Arvioi jatkuvasti muun henkilöstön kanssa työ- ja asiakasturvallisuutta

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden

tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Varhaisen välittämisen malli ja päihdeohjelma
- Varautumissuunnitelmat poikkeustilanteisiin
- Toimintaohjeet
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma (esim. ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset)
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Lääkehoidon suunnitelma
- Perehdytyslomake ja -kansio

4.4 Riskien tunnistaminen

Kotorinteen riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

4.5 Ilmoitusvelvollisuus

Koticon työntekijöitä koskee **Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHl §48)**. Yksikön henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan esihenkilölleen viipymättä kaikki huomauttamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös aluejohtajalle. Ilmoitus tehdään heti salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa minkäänlaisia vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Sekä tasa-arvolaki että yhdenvertaisuuslaki sisältävät kiellon vastatoimista. Vastatoimi tarkoittaa, että henkilö asetetaan muita epäedullisempaan asemaan siksi, että hän on osallistunut syrjintäasian selvittämiseen tai vedonnut tasa-arvo- tai yhdenvertaisuuslaissa säädettyihin oikeuksiin. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuominen tapahtuu:

- oman esihenkilön tai tarvittaessa yrityksen johdon kanssa käytävän keskustelun kautta.
- asiakastietojärjestelmän (asiakkaaseen liittyvät riskit/poikkeamat) tai suojatun sähköpostin kautta jätetyn viestin välityksellä.
- tiimipalaverissa
- whistleblowing kanavan kautta

Asiakkaat ja tämän läheiset voivat tuoda havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia sekä riskejä esiin asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, yksikön ohjaajalle, sekä yksikönjohtajalle. Asiakkaan ja tämän läheiset voivat käyttää myös whistleblowing kanavaa.

4.6 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asiakkaaseen liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet kirjataan Domacare-tietojärjestelmään poikkeamat-kohtaan. Esihenkilön johdolla tilanne käydään läpi keskustelun työntekijän ja asiakkaan sekä tarvittaessa tämän läheisten kanssa. Asiasta ilmoitetaan myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tilanteiden käsittelyssä ensisijaisena tavoitteena on analysoida tilanne ja siihen johtaneet syyt, pohtia ennakointi ja korjaavat toimenpiteet tulevaisuutta ajatellen sekä sopia jatkotoimenpiteistä tilanteeseen liittyen.

10

Riskejä sekä epäkohtia käsitellään työsuojelu- ja työturvallisuustiimissä. Jos kyseessä on vakava tilanne, asiasta ollaan yhteydessä myös aluehallintoviraston työsuojelutiimiin. Laatupoikkeamista tehdään kirjallinen selvitys, jossa myös toimenpiteet otetaan huomioon. Lisäksi havaitut riskit, haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja ohjausryhmissä.

4.7 Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtuman käsittelyssä sovitut korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön suunnitellusti. Korjaavien toimenpiteiden suhteen sovitaan seurannan aikataulu, toimenpiteet ja määritellään vastuut. Korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikönjohtajan toimesta työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Toimintaan tehdyt muutokset aukikirjataan ja lisätään perehdytysmateriaaleihin, joista henkilöstö voi käydä tarkistamassa tarvittaessa uusia tai korjattuja toimintaohjeita. Asioita käsitellään myös henkilöstöpalavereissa sekä päivittäisraporteilla. Muille tahoille muutoksista ilmoitetaan sovitulla tavalla esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen välityksellä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Asumispalveluiden toteuttamissuunnitelma

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteessä asiakkaalle laaditaan asumispalveluiden toteuttamissuunnitelma kolmen viikon kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta.

Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden laatimiseen osallistuvat asiakkaan lisäksi hänen sosiaalityöntekijänsä ja muut asiakkaan hoitoon- sekä kuntoutukseen osallistuvat tahot, asiakkaan omaohjaaja ja yksikön vastuuhenkilö. Asiakkaan luvalla huolehdimme, että läheiset saavat olla mukana laatimassa/päivittämässä suunnitelmaa, mikäli asiakas ja läheiset näin toivovat. Suunnitelmasta käy ilmi tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Toteuttamissuunnitelma täydentää asiakkaalle laadittua asiakas-/palvelusuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelma käydään yhdessä läpi koko työryhmän kanssa ja varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on ajantasainen tieto kunkin asiakkaan kuntoutumisen tavoitteista ja keinoista, joilla työskennellään kohti tavoitteita. Omaohjaaja laatii asiakkaalle tavoitteiden pohjalta viikko-ohjelman, mikäli arvioi sen tukevan asiakkaan kuntoutumista ja tavoitteisiin pääsemistä.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmä DomaCareen, ja sen päivitys tapahtuu tarpeen mukaan, mikäli hoidon tavoitteisiin tai sisältöön tulee muutoksia. Suunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään puolivuositain. Suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omaohjaaja. Toteuttamissuunnitelman toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta arvioidaan henkilöstöpalaverissa, asiakassuunnitelmaneuvotteluissa, sekä verkoston kanssa työskenneltäessä. Omaohjaaja keskustelee säännöllisesti asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelmaan laadituista tavoitteista ja arvioi niiden toteutumista sekä keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. Omaohjaaja kirjaa tavoitteiden toteutumisen Domacareen arviointi työkalun avulla.

5.2 Asiakkaan kohtelu

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

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Yksikössä henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteessä asiakkaat kohdataan yksilöinä ja kunnioitetaan asiakkaan oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Asiakkaat osallistuvat oman toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen ja voivat vaikuttaa tavoitteisiinsa, lisäksi suunnitelmassa

on erikseen kohta, jossa selvitetään asiakkaan oman elämän tavoitteita sekä kartoitetaan toiveita ja haaveita.

Asiakkaat asuvat Kotorinteessä omissa asunnoissaan ja voivat näin valita asunnolle tulijat. Asiakkaat voivat itse säädellä sitä, kuinka paljon haluavat viettää aikaa yhteisissä tiloissa. Yksikön toiminta on rakennettu asiakaslähtöiseksi, asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toiminnan sisältöön viikkokokouksissa.

Asiakkaan henkilökohtaiset asiat hoidetaan asiakkaan asunnolla, näin ollen asiakkaan yksityisyys on suojassa. Itsemääräämisoikeus tulee esiin asukkaan omien toiveiden kirjaamisessa (toteuttamissuunnitelma, viikkokokoukset, päivittäiskirjaukset). Asiakkaan omat toiveet huomioidaan tavassa toteuttaa asiakkaan yhteisöllistä asumista sekä arjen sisältöä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta seurataan ja arvioidaan asiakassuunnitelmassa yhteistyössä asiakkaan, omaohjaajan ja muun henkilökunnan kanssa. Yksityisyyden suojaamiseksi on toisten ihmisten kuvaaminen ja äänen nauhoittaminen ilman lupaa yksikön alueella kiellettyä. Yksikön jokaisella työntekijällä on salassapitovelvollisuus.

12

Yksikön säännöt tukevat yleistä turvallisuutta. Jokaisella on oikeus fyysiseen koskemattomuuteen ja turvalliseen ympäristöön. Kotorinteessä on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma ja asiakkaita ohjataan tutustumaan suunnitelmaan ja se on luettavissa yksikön ilmoitustaululla omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Yksikössä käytettävät rajoitustoimenpiteet:

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteessä ei ole käytössä rajoittamistoimia.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen, sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Yksikössä jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti ja kunnioitetaan. Jokainen asiakas saa ohjaajilta asiallista kohtelua, esimerkiksi kulttuuritaidosta, sukupuolesta, vakaumuksesta tai iästä riippumatta. Jokainen asiakas kohdataan ihmisenä, eikä häntä kohdella eriarvoisesti hänen tekojensa tai taustojensa takia.

Ohjaajat ovat sitoutuneet työskentelemään Koticon arvojen mukaisesti, joka näkyy myös vahvasti arjessa. Kotorinteessä huolehditaan, että asiakas saa ääneensä kuuluville ja tapaa mm. sosiaalityöntekijänsä kahden kesken esim. asiakassuunnitelman neuvottelun yhteydessä. Yksikön henkilökunta pyritään valitsemaan jo rekrytointivaiheessa yksikön

arvomaailman mukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään ja velvoitetaan perehtymään yksikön arvomaailmaan ja toimintatapoihin.

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, sekä kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Lisäksi henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti poistamaan riskitekijöitä. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun ja raportoida siitä lähiesihenkilölleen. Asia käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa.

Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua, hän voi puhua asiasta välittömästi ohjaajan kanssa, joka ohjaa keskustelun tarvittaessa yksikönjohtajan luo. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Kotico/Tukiasuntoyksikkö Kotorinne on yksityinen toimija, joten asiakas tekee muistutuksen järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, eli tässä tilanteessa ensisijaisesti asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Jos asiakas ei itse oman sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan vuoksi kykene tekemään muistutusta itse, voi muistutuksen tehdä hänen laillinen edustajansa tai muu läheisensä. Asiakasta ohjeistetaan muistutusoikeudesta riittävällä tavalla, ja asiakas saa ohjaajilta halutessaan tukea muistutuksen teossa. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteessä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan myös ilman muistutusta tällaisten tullessa ilmi.

5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän perheidensä sekä läheistensä huomioon ottaminen on yksikössä olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Yksikön asiakkaalle annetaan aina mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on pyrittävä käsittelemään ja ratkaisemaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Viikkokokoukset ovat asiakkaiden suora foorumi toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikössä asiakkaita ja heidän läheisiään

osallistetaan yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen keskustelun lisäksi myös esimerkiksi säännöllisesti toteutettavalla Taplause- asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakaspalautteen keräämisen frekvenssi: asiakas 1 x kk, läheiset 4–12 x vuosi, palvelun tilaaja 2–6 x vuosi. Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti laadittu kuukausikooste. Kuukausikooste toimitetaan asukkaan sosiaalityöntekijälle kuukausittain, asukas osallistuu kuukausikoosteen laatimiseen ja allekirjoittaa koosteen.

5.6 Saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteita ja muuta saatua palautetta käydään läpi eri foorumeissa yksikkötasolta johtoryhmään ja kunkin vastuualueen näkökulmasta pohditaan mahdollisia muutostarpeita sekä niiden toteutusta. Yksikössä mahdollisista muutoksista ja palautteen kautta saaduista kehitysehdotuksista tiedotetaan henkilöstöä. Tiedottaminen tapahtuu asian kiireellisyyden mukaan DomaCaren, sähköpostin tai henkilökuntapalaverissa käydyn keskustelun kautta. Esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti, kehitysmuotoisesti ja tilanteen vaatimalla vakavuudella.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, omalle sosiaalityöntekijälle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Asiakas saa apua yksikön henkilökunnalta muistutuksen tekemiseen niin halutessaan.

Koticon käytännön mukaan yksikönjohtaja käsittelee muistutuksen ja antaa siitä kirjallisen vastauksen kahden viikon sisällä muistutuksen saatuaan.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Yksikönjohtaja Kaisa Yliruka p. 044 799 7085 kaisa.yliruka@kotico.fi

Aluejohtaja Janna Viikilä p. 045 633 9030 janna.viikila@kotico.fi

Palvelujohtaja Pekka Kivisaari p. 040 583 8986 pekka.kivisaari@kotico.fi

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaisesti oikeus tehdä muistutus tai kannella saamaansa sosiaalihuollon palvelusta myös valvovalle viranomaiselle (oman alueen aluehallintovirasto tai Valvira). Jos asiakas tarvitsee tähän apua, hän voi saada ohjausta henkilökunnalta tai häntä ohjeistetaan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä,

avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä (muutoksenhaut), tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien toteutumiseksi.

Aluehallintovirasto

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Jyväskylän toimipaikka

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käynti-osoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Hannikaisenkatu 47, 40100 Jyväskylä

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Eija Hiekka.

- **puhelin:** 044 265 1080
- **puhelinaika:** ma-to klo 9-11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön

Sähköpostiosoite: eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi ovat suojaamattomia sähköposteja.

Mahdolliset muistutukset ja kantelut, sekä muu saatu palaute nähdään kehittymismahdollisuuksina. Palautteen avoin käsittely haastaa palvelumme laadun ja osaltaan kehittää sitä jatkuvasti. Muistutukset, kantelut ja muu saatu palaute käsitellään henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa, tai asian kiireellisyyden niin vaatiessa järjestetään asian tiimoilta erillinen henkilöstökokous. Asiat käsitellään tarpeen vaatiessa myös alueen ohjausryhmissä sekä johtoryhmässä. Käsittelyn yhteydessä sovitaan kehittämis- ja muutostarpeet, näistä vastaavat henkilöt ja seuranta-aikataulu.

5.8 Omatyöntekijä

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, joka seuraa asiakkaan edun toteutumista ja palvelun laatua. Kotorinteessä jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja(-t). Omaohjaaja on asukkaan asioiden asiantuntija, koordinoija, vastuhenkilö ja kontakti muihin tahoihin. Koticolla omaohjaajan tehtävänkuvauksessa on aukikirjattu ja määritelty työskentelyn painopisteet. Omaohjaajan tehtävä on vastata asiakkaan toteuttamissuunnitelman laatimisesta sekä varmistaa suunnitelmassa sovittujen asioiden

toteutumisesta. Asiakkaan luvalla omaohjaaja pitää yhteyttä yhteistyötahoihin ja asukkaahan läheisiin.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkahan kuntoutuminen, hänen hyvinvointinsa ja elämäntalouden lisääminen ovat tavoitteena jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisten tavoitteiden lisäksi. Tukiasuntoyksikkö Kotorinteessä asiakkaan toimintakykyä edistetään yksilöllisten toteuttamissuunnitelmassa laadittujen tavoitteiden mukaisesti. Asiakkahan asumisen tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta omaa elämäänsä koskevissa asioissa, motivoida omaan kokonaisvaltaiseen kuntoukseen ja löytää ratkaisuja elämässä eteenpäin pääsemiseen. Ohjaajien sanallisella ohjauksella harjoitellaan kodinhoidollisia ja itsestä huolehtimiseen liittyviä asioita sekä taloudenhallintaa ja integroitumista ympäröivään yhteiskuntaan. Yksikön viikko-ohjelmassa olevat ryhmät ovat rakentuneet tukemaan edellä mainittuja taitoja. Arjentaitoja ja talousasioiden hoitamista asiakkaat voivat harjoitella ryhmässä, joka tukee samalla asiakkaiden sosiaalisten suhteiden muodostamista. Fyysistä toimintakykyä pyritään lisäämään kartoittamalla erilaisia harrastusmahdollisuuksia tutustumalla alueen tarjontaan yhdessä. Mielen hyvinvointiin liittyvät teemat ovat tärkeä osa-alue omaohjaaja työskentelyssä. Tarjolla on myös ryhmä, jossa asiakkaiden on mahdollista saada vertaistukea psyykkiseen hyvinvointiin liittyvissä asioissa.

16

6.2 Ravitseminen

Kotorinteessä asiakkaat valmistavat ruuan omassa asunnossaan itsenäisesti tai ohjaajien tuella. Asiakkaat voivat halutessaan osallistua yksikön yhteisissä tiloissa tarjotuille aamu-, väli-, ja iltapaloille. Ravitseminen on tärkeä osa asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Yksilöllisen tuen tarpeen mukaisesti suunnitellaan asiakkaalle riittävä tuki terveellisen, maukkaan ja säännöllisen ruokailun toteutumiseen. Kotorinteen viikko-ohjelmassa on kahdena päivänä tarjolla kyyti kaupoille tekemään ostoksia. Asiakasta tuetaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti ruokailujen suunnittelussa, kauppalistan teossa sekä aterioiden valmistamisessa. Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan ja tarvittaessa voidaan asiakkaan kanssa konsultoida terveydenhuoltoa mahdollisten syömiseen liittyvien pulmien ratkaisemiseksi.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatason ylläpitämiseksi yhteisissä tiloissa on laadittu siivoussuunnitelma ja määritelty vastuut kyseisten asioiden toteuttamiseksi. Puhdistuksessa käytetään turvallisia kemikaaleja annostusohjeiden mukaisesti. Siivoustyön ohjeet sekä puhdistusaineiden käyttöturvallisuustiedotteet säilytetään siivoustarvikkeiden läheisyydessä.

Asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siivouksesta ohjaajien tuella. Asiakaskohtaisesti suunnitellaan, kuinka paljon asiakas tarvitsee tukea oman elinympäristönsä siistinä pitämisessä. Ohjaajat avustavat asiakasta kuntouttavalla työtoteella jokaisen toimintakykyhuomioiden. Asiakkaan tukemiseksi voidaan tehdä myös siivoussuunnitelma, jossa määritellään mistä osa-alueista asukas vastaa itsenäisesti ja missä asioissa tarvitsee ohjaajan tukea ja yhdessä tekemistä.

Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen ovat tärkeä osa hygieniaan liittyvää prosessia.

6.4 Infektioiden torjunta

Yksikössä tartuntojen ja infektioiden leviämistä pyritään ennaltaehkäisemään hyvällä käsihygienialla, asukkaita ohjataan pesemään kädet ennen ruoan valmistamista sekä ruokailuun tullessa (www.thl.fi/kasienpesuohje). Asukkaille voidaan sairaustapauksissa suositella omalla asunnolla pysymistä, tällöin ohjaajat huolehtivat palvelut asukkaan asunnolle. Epidemiatilanteessa yksikkö noudattaa terveydenhuollosta saatuja ohjeita. Yleistä hygieniatasoa seurataan yksikössä päivittäin ja asukkaiden ohjaaminen itsensä ja asuinympäristönsä siistinä pitämiseen kuuluu ohjaajien perustyötehtäviin.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö Kaisa Yliruka, kaisa.yliruka@kotico.fi 044 799 7085

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaalla on oikeus saada Keski-Suomen hyvinvointialueelta tarvittavat terveydenhuollon palvelut ja tukitoimet. Keski-Suomen hyvinvointialue järjestää palveluja yhteistyössä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueen kanssa. Asiakkaan tuloprosessissa kartoitetaan terveydentilaan liittyvät asiat ja niistä tehdään suunnitelma sekä kirjaus asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden terveydenhoidosta vastaavat kaikki yksikössä työskentelevät ohjaajat. Asiakkaita tuetaan säännölliseen terveydenhoitoon ja tarvittaessa varataan yhdessä aika omalle terveysasemalle, hammaslääkäriasemalle tai muuhun hoitavaan tahoon. Kii-reellisissä hoitoa vaativissa tapauksissa soitetaan apua hätänumerosta 112. Lisäksi

henkilökunta voi konsultoida paikallista terveydenhuoltoa. Asiakkaat kuuluvat asuinpaikkansa mukaan Novan terveysasemaan, yhteydenotto arkisin numerosta 014 266 0120 ja muuna aikana hoidontarpeen arviointi päivystysapu numerosta 116 117.

Asiakkaiden hoidon toteutus suunnitellaan aina yhdessä asiakasta hoitavan tahon sekä muun verkoston kanssa. Terveystilaa seurataan päivittäin havainnoimalla asiakkaan vointia. Fyysiseen terveyteen liittyviä mittauksia (esim. painon ja verenpaineen seuranta) tehdään asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti. Lisäksi seuranta tapahtuu hoitavan tahon säännöllisillä kontrolleilla. Ohjaajat voivat olla tarvittaessa asiakkaan mukana vastaanottokäynneillä.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Keski-Suomen hyvinvointialue. Sairauden hoidossa asukkaan hoitava taho antaa ohjeet sairauden hoidosta, joita yksikön henkilökunta noudattaa. Henkilökunta huolehtii arjessa, että asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyvät asiat on hoidettu asianmukaisesti. Kotorinteessä on paikalla sairaanhoitaja arkisin, jonka tehtävänä on suunnitella asiakkaiden terveydenhoidon seuranta sekä toimia muun työryhmän tukena ja ohjaajana lääkehoitoon sekä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa. Ohjaajat toteuttavat yhdessä suunnitellun ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden terveyden-seurantaa ja ovat velvollisia puuttumaan havaitsemiinsa asiakkaiden terveydentilan muutoksiin sekä tiedottamaan muuta työryhmää ja ohjaamaan asiakas tarvitsemansa tuen piiriin.

6.6 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään kerran vuodessa ja aina toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Yksikön lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako.

Lääkehoidon suunnittelun, organisoinnin ja toteutuksen kokonaisuudesta vastaa pääperiaatteiden suhteen lääkehoidon vastuuhenkilön tukena Koticon lääkehoitotiimi, johon kuuluvat aluejohtajat sekä yksiköiden lääkehoidon vastuuhenkilöt. Lääkehoitotiimi seuraa lääkehoidon toteutumisen kokonaisuutta ja lääkehoitokoulutuksen tarvetta, sekä suunnittelee niiden toteuttamisen ja seurannan. Lääkehoitotiimi laatii pohjan lääkehoitosuunnitelmalle, jonka jokaisen yksikön lääkehoidon vastuuhenkilö tarkentaa soveltumaan oman yksikön toimintaan sopivaksi ja päivittää tarvittaessa. Lääkehoitotiimi käsittelee myös lääkepoikkeamailmoitukset ja arvioi näiden myötä mahdolliset lääkehoidon kehittämistarpeet ja sopii toimenpiteet sekä seurannan. Lääkehoitotiimi kokoontuu vähintään 4 kertaa vuodessa ja tämän lisäksi tarvittaessa.

Kotorinteessä lääkehoidosta vastaavat yksikön vastuhenkilö ja lääkehoidon vastuhenkilö. Lääkehoidon vastuhenkilöt ovat laillistettuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, jotka osallistuvat lääkehoidon toteutukseen yksiköissään ja ottavat vastaan lääkehoidon osaamisen näyttöjä. Yksikön lääkehoidon vastuhenkilö vastaa yksikössään lääkehoidon käytänteiden toteutumisesta laatimansa lääkehoitosuunnitelman ja Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoidon vastuhenkilö vastaa yksikkönsä lääkehoidon käytänteiden ylläpitämisestä. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa lääkärinmääräysten mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on koulutettu tehtäviinsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Kaisa Yliruka p. 044 799 7085.

6.7 Monialainen yhteistyö

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, esimerkiksi koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen ja edunvalvonnan palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen. Tiedonkulun suunnittelussa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaan kanssa tehdään sopimus siitä, millaisessa roolissa yksikön henkilökunta on asiakkaan asioiden hoitamisessa palveluntuottajien kesken. Yksikössä on käytössä tietojenluovutuslomake, jolla asiakas voi määritellä itse mihin tietoja voi yksiköstä luovuttaa.

Yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Palvelun tilaajalta otetaan paikkatiedustelutilanteessa vastaan asiakkaan tiedot ja tilanne anonyymisti. Mikäli keskustelusta tehdään muistiinpanoja, ne hävitetään asianmukaisesti (tietoturva-astia) ja asiakkuuden toteutuessa tiedot siirretään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja suunnitellaan yhteistyökäytännöt.

Palvelun tilaajaan ollaan yhteydessä puhelimitse, sekä suojatulla sähköpostilla. Asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhteydenpito on aktiivista. Palvelun tilaajan kanssa sovitaan asumisen alussa toiveet yhteydenpidon säännönmukaisuudesta ja yhteydenpitotavasta, suunnitelma kirjataan asumispalvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaalle tuodaan tietoon, että hänellä on oikeus olla yhteydessä omaan palvelun tilaajan yhteyshenkilöönsä aina niin halutessaan. Palvelun tilaajalle tuodaan esiin asiakkaan kokonaistilanne sekä mahdolliset muutokset, jotta voidaan ajantasaisesti arvioida asiakkaan palveluntarvetta ja asiakkuuden tavoitteita. Asiakkaalle laaditaan kolmen viikon kuluessa

muutosta asumispalveluiden toteuttamissuunnitelma, joka toimitetaan sosiaalityöntekijälle. Lisäksi asukkaasta toimitetaan palveluntilaajille kuukausittain kuukausikooste sekä päivittäiskirjaukset. Asumispalveluiden toteuttamissuunnitelman ja kuukausikoosteen laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa, asiakas vahvistaa allekirjoituksellaan tutustuneensa asiakirjoihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman, sekä vaatimalla ilmoitusvelvollisuuden palo-, ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Kotorinteen poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma löytyvät perehdytyskansiosista sekä intrasta ja ovat osa henkilökunnan perehdytystä. Asukkaille ja henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti poistumisharjoituksia sekä kerrataan paloturvallisuusohjeita. Kaikissa asunnoissa on kirjalliset ohjeet hätätilanteita varten sekä pelastautumiskortit ovien läheisyydessä. Asuntojen sekä yhteisten tilojen palovaroittimet testataan kerran kuukaudessa. Pelastusviranomaisen järjestämä alkusammutusharjoitus järjestetään henkilökunnalle ja asukkaille kahden vuoden välein. Yksikön palotarkastuksien tiheyden määrittelee pelastusviranomainen.

Työsuojelutoimikunta tekee jatkuvasti arviointia asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan riskien/vaarojen poistamiseksi, tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen, ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat. Poistumissuunnitelmat löytyvät yksikön turvallisuuskansiosta sekä perehdytyskansiosista. Yksikössä järjestetään säännöllisesti poistumisharjoituksia.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen toiminnan terveyshaittaa aiheuttavat riskit liittyvät hygienia-, epidemia- ja ympäristöasioihin. Korinteessä noudatetaan hygieniaohjeita ja torjutaan infektioita aiemmin kuvatulla tavalla. Lisäksi yksikössä kiinnitetään huomiota muun muassa jätehuoltoon. Henkilökunta perehdytetään jätteiden lajitteluun ja asukkaiden kanssa kerataan lajittelua sekä ohjataan lajittelussa/jätteiden säilyttämisessä asukkaiden omilla asunnoilla. Yksikön jätekatoksessa on astiat seka-, bio-, muovi-, lasi-, paperi-, kartonki- ja metallijätteelle. Vaarallinen jäte toimitetaan erillisiin vastaanottopisteisiin. Käsihygieniassa noudatamme THL:n käsienpesuohjetta. Asiakkaita ohjataan hyvään käsihygieniaan korostaen hyvän käsihygienian merkitystä. Tuholiaistorjunnassa kiinnitetään huomiota tuhoeläimien ennaltaehkäisyyn. Ruuat ja raaka-aineet säilytetään niille tarkoitetuissa paikoissa. Jätteet viedään suoraan niille tarkoitettuihin astioihin.

Kotorinteen tilojen terveellisyydestä, kunnosta ja siisteydestä huolehditaan asianmukaisesti. Henkilöstö arvioi jatkuvasti tilojen terveellisyyttä ja turvallisuutta, sekä tuovat esiin korjaus- ja remonttitarpeet. Yksikön tilat on remontoitu yhteisölliseen asumiseen sopiviksi kauttaaltaan lähivuosien aikana. Ilmanvaihdosta, yksikön lämpötilasta ja muista tilojen terveellisyyteen vaikuttavista asioista pidetään huolta ja hyödynnetään tarvittaessa kyseisten alojen ammattilaisia näiden asioiden kunnossa pitämiseksi. Tiloihin liittyvät riskit arvioidaan työterveyshuollon toimesta vuosittain.

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

Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen henkilöstömitoitus on yhteisöllisessä asumisessa 0,4 työntekijää asiakasta kohden. Yksikönjohtaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja, lisäksi yksikössä työskentelee kaksi mielenterveystyöhön suuntautunutta lähihoitajaa sekä kuntoutuksen ohjaaja. Työnkuvat ovat aukikirjattu perehdytysmateriaaleihin. Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa on otettu huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne. Kotorinteessä huolehditaan, että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa, asukasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilökuntaa.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan sijaistamaan vuosilomia, sairauslomia, vanhempainvapaita ja muita tilapäisiä tarpeita. Sijaisia käytetään tarvittaessa myös tilapäisiin vuorojen vahvistamisiin, kun yksikön tilanne sitä vaatii. Yksikköön pyritään saamaan vakiintunut sijaisrinki, joille olisi kertynyt jo alan työkokemusta ja joilla on sosiaali- ja/tai terveystieteiden tutkinto tai he ovat loppuvaiheessa suorittamassa alan tutkintoa. Uusi sijainen otetaan töihin

aina haastattelun perusteella ja hänelle järjestetään yksilökohtaisesti harkittu perehdytys, jonka toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja.

Yksikönjohtaja tekee arjessa asiakastyötä ja huomioi työvuorosuunnittelussa, että lähiesihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Yksikönjohtaja saa tukea ja ohjausta työskentelyynsä aluejohtajalta, ohjausryhmältä sekä muulta yrityksen johdolta.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikölle tehdään vuosittain henkilöstösuunnitelma, jossa ennakoidaan tulevaa tarvetta ja rekrytointeja. Henkilöstön pysyvyyteen panostetaan mm. työhyvinvointiin panostamisella ja sen monipuolisella kehittämisellä. Koticolla tehdään jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä ja osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin. Koticolla on kattavat ja laajat työsuhte-edut, jotka ylläpitävät työhyvinvointia ja auttavat henkilöstön saatavuudessa.

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu avoimen hakumenettelyn, suorakontaktoinnin ja saatujen rekryvinkkien kautta. Koticon HR laatii työpaikkailmoitukset ja tukee yksikönjohtajaa rekrytointiprosessissa. Työntekijävalinnoissa otetaan huomioon henkilöiden koulutustausta ja työkokemus. Lisäksi arvioidaan myös henkilön soveltuvuutta kyseiseen tehtävään, yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan ja kykyyn kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Tarkastamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. ajokortti, hygieniakortti) Kaikkien työntekijöiden tulee esittää rikosrekisteriote ennen työn aloittamista. Työntekijän soveltuvuutta arvioidaan myös työterveyshuollon toimesta työhöntulotarkastuksessa. Koticolla työhöntulotarkastukseen kuuluu myös huumeseuula. Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä haastatteleamalla sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta. Yksikössä työskennellään paljon itsenäisesti, jolloin kielitaidon tulee olla riittävällä tasolla.

7.5 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, sekä omavalvonnan toteuttamiseen yhtiön ja yksikön perehdytyskäytänteiden mukaisesti. Koticolla on käytössään perehdytyslomake, joka toimii runkona perehdytys-/perehdytymisprosessille. Perehdytys koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka vastaa uuden työntekijän perehdytyksestä. Uuden työntekijän aloittaessa kaikki ohjaajat perehdyttävät osaltaan uutta työntekijää. Yksikönjohtaja varmistaa perehdytyslomakkeen avulla, että kaikki perehdytettävät asiat on käyty läpi. Harjoitteluun tulevalle opiskelijalle on nimetty yksiköstä aina oma harjoittelun ohjaaja. Ohjaajalla on vastuu opiskelijan perehdyttämisestä, sekä salassapitovelvollisuuden läpikäymisestä.

Kotico huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään säännöllisesti henkilöstöpalavereita ja työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta. Henkilökunnalle järjestetään koulutuspäiviä, joissa käsitellään mielenterveystyön, neuropsykiatristen haasteiden sekä sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään, sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä.

Yksikön täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Lisäksi esihenkilö suunnittelee koulutusta kehityskeskusteluissa esiinnousseiden koulutustarpeiden pohjalta. Täydennyskoulutusten suunnittelussa huomioidaan puitesopimusten vaatimukset henkilöstön lisäkoulutuksista. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä. Koticon koulutus sopimuksen myötä työntekijällä on mahdollisuus saada myös taloudellista tukea opintoihinsa.

7.6 Toimitilat

Tukiasuntoyksikkö Kotorinne toimii kahdessa vierekkäisessä kerrostalossa Jyväskylän Samulinniemessä. Talot sijaitsevat rauhallisella ja luonnonläheisellä omakotitaloalueella. Yksikön lähialueella on uimaranta ja lenkille voi lähteä kauniisiin järvimaisemiin. Lähin kauppa sijaitsee Kuokkalanpellolla, kävelymatkan päässä (n. 1,5 km). Lisäksi lähellä ovat Kuokkalan kattavat palvelut mm. kirjasto ja kuntosali. Kotorinteestä on helppo liikkua julkisen liikenteen avulla, lähin bussipysäkki sijaitsee n. 200 m:n päässä. Jyväskylän keskustaan matkaa kertyy pyöräillen tai autoillen n. viisi kilometriä.

Kotorinteessä on 33 asuntoa yhteisöllisen asumisen asiakkaille, asunnot ovat yksiöitä ja kaksioita. Kaikissa asunnoissa on omat keittiöt sekä kylpyhuoneet. Kylpyhuoneessa on pesukoneliitäntä pyykinpesukoneelle. Asuntoihin kuuluvat myös asuntokohtaiset varastotilat. Asukkaat kalustavat ja sisustavat omat asuntonsa haluamallaan tavalla. Tarvittaessa Kotorinteestä löytyy asukkaan käyttöön perushuonekalut ja kodin tarvikkeet. Kerrostalojen

alakerroksissa sijaitsevat yksikön yhteiset tilat, joissa asukkaat voivat viettää aikaa sekä mm. osallistua erilaisiin ryhmiin. Alakerrassa sijaitsevat myös ohjaajien toimistotilat. D-rapun kellarikerroksessa on pyykkihuone, josta asukkaiden on mahdollista varata pyykkivuoro omien pyykkien pesemistä ja kuivaamista varten. Lisäksi asukkailla on käytössään yhteis-sauna.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä? Tukiasunto Kotorinteessä ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

24

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia) Kotorinteessä ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, joka vastaa tarvittavien tuotteiden hankinnasta, toimintavalmiudesta, sekä käytön ohjauksesta. Sairanhoitaja tarkistaa laitteet ja apuvälineet joka kuukausi sekä huolehtii siitä, että laitteisto huolletaan tarpeen mukaan. Yksikön yhteiskäytössä on verenpainemittari, kuumemittari sekä alkometri. Lisäksi asiakkailta voi olla omassa käytössään mm. verensokeri- ja verenpainemittareita. Näiden laitteiden toimintakuntoisuudesta asukas huolehtii ohjaajien tuella ja tarvittaessa huollosta vastaa Keski-Suomen hyvinvointialueen välinehuolto. Yhteiskäyttölaitteet ja tarvikkeet hankitaan ja säilytetään lääketoimintasuunnitelman mukaisesti, sekä tarkistetaan säännönmukaisesti. Työntekijät perehdytetään laitteistoon ja niiden käyttöön. Laitteistosta vastaa Kaisa Yliruka p. 044 799 7085 kaisa.yliruka@kotico.fi. Henkilökunta on perehdytetty laiteturvallisuuspoikkeamien tekoon (vaaratilanneilmoitukset). Kirjalliset ohjeet löytyvät lääketoimintasuunnitelmakansiosta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Yksikössä asiakkaan tiedot ja häntä koskevat kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään pääsy vaatii yksikönjohtajan laatimat henkilökohtaiset tunnukset sekä luotetun laitteen, johon Koticon DomaCare on asennettu. Asiakasturvallisuutta lisäävä tekijä on asiakastyön tapahtumien todentaminen kirjaamalla viipymättä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan kirjaamiseen tarvittava aika. Yksikön arjen rutiinit ovat rakentuneet niin, että jokaisessa työvuorossa on riittävästi aikaa kirjaamiseen. Kirjaavalle ohjaajalle annetaan työrauha kirjaamisen aikana.

Asiakastyön kirjaaminen on muun muassa:

- Ammatillista kuvausta asiakkaan arjesta ja voinnista suhteessa asumispalveluiden toteuttamissuunnitelmaan, sekä niiden kautta luotuihin tavoitteisiin.
- Omaohjaajatyöskentelyn sisällön kuvausta.
- Asiakkaan voinnin ammatillista arviota.
- Yhteydenpidon, sovittujen asioiden ja muiden ajankohtaisten huomioiden kirjaamista.

Päivittäisraportin kirjauksista tulee käydä ilmi kaikki oleellinen. Kirjaaminen on oleellinen seikka tilanteissa, joissa asioita selvitetään jälkikäteen. Osallistava kirjaaminen on suositeltava työskentelytapa myös asiakkaan näkemyksen saattamiseksi osaksi kirjauksia. Päivittäiskirjauksista vastaa pääsääntöisesti se henkilö, joka on asiakkaasta vastuussa vuoronsa aikana. Kirjauksiin merkitään vain sen asiakkaan asioita, kenen kirjausta tehdään.

Yksikönjohtaja varmistaa yksikön rutiinien suunnittelulla, että myös suullinen raportointi toteutuu joka vuorossa ja sen kautta päivittäiskirjaaminen kohdistuu oikeisiin asioihin ja se on tehokasta, sekä asianmukaista. Raportointikieli on ammatillista kirjakieltä. Raporttimerkinnöissä ei käytetä murre sanoja tai arkikieleen vakiintuneita termejä. Mikäli asiakkaan tai muun henkilön puheita siteerataan suoraan, merkataan suora lainaus lainausmerkein.

Yksikössä asiakkaan muut, kuin DomaCaressa olevat tiedot säilytetään asiakkaan omassa kansiossa toimistossa sijaitsevassa lukitussa arkistokaapissa. Kaikki asiakasta koskevat asiakirjat, joita ei ole kuukausittain toimitettu, luovutetaan asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle asiakkuuden päättyessä ja hänen tietonsa poistetaan DomaCaresta.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamisen vaatimuksiin sekä Domacare asiakastietojärjestelmään, näin varmistetaan kirjausten ammatillisuus sekä asianmukaisuus. Perehdyttämisestä on vastuussa yksikönjohtaja. Koticolla on kirjaamisohjeet, sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin. Yksikönjohtaja tarkastaa kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä, että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän pyynnöstä, ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi, asiakirjat käydään läpi myös asiakkaiden kanssa muuttovaiheessa. Esihenkilöiden vastuulla on tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista työntekijöille.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Esa Mäntynen

0400 611 972

esa.mantynen@kotico.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

26

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön toiminnan kehittämistarpeet kootaan mm. asiakaspalautteista, henkilöstökyselyistä ja muista esiin tuoduista palautteista sekä kehitysehdotuksista. Yksikkö on perustettu edellisen vuoden syyskuussa, uuden yksikön toimintaa kehitetään jatkuvasti vastaamaan asiakasryhmän tarpeisiin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Yksikön omavalvontasuunnitelma on osa Koticolle laadittua omavalvontaohjelmaa.
Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Jyväskylässä 29.2.2024

Kaisa Yliruka