

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	6
4.2.1 Palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	10
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	10
4.3.2 Ravitsemus	11
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	11
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	11
4.3.5 Lääkehoito	12
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	13
4.4.1 Henkilöstö	13
4.4.2 Toimitilat.....	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	15
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	16
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	17
LIITE 1	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Abnoy Oy	Kunnan nimi: Tampere
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2773817-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Casa Nauha -asunnot	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tuettu asuminen tukiasumisen yksikkö päihde ja mielenterveyskuntoutujille, 45 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Riipuksenkatu 9	
Postinumero 33710	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Johanna Sjövall	Puhelin 050 3483111
Sähköposti johanna.sjovall@nauha.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.12.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 22.9.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.12.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
Mikä on yksikön toiminta-ajatus? Casa Nauha -asunnot tarjoavat tuettua asumista päihde- ja mielenterveyskuntoutujille yksilöllisen tuen tarpeen arvioinnin perusteella. Palvelun tuottaa Abnoy Oy. Yksikön toiminnan arjessa näkyy perustuslain lisäksi laki asuinhuoneiston vuokrauksesta ja sosiaalihuoltolaki. Palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti täysi-ikäisille. Tuetun asumisen palveluun on mahdollista muuttaa jo ennen kuin tulee täysi-ikäiseksi. Pääasiassa alaikäiset muuttavat palveluun lastensuojelulaitoksesta. Alaikäisten kanssa toimitaan lastensuojelulakia noudattaen. Casa Nauhalla asiakas asuu omassa vuokra-asunnossa ja palvelussa noudatetaan huoneenvuokralain (huoneenvuokralaki 1987/653) mukaisia säädöksiä ja vuokrataso pidetään kohtuullisena. Asumisen aikana asiakkaan kanssa suunnitellaan yksilöllinen asumisen tuen suunnitelma, jolla edesautetaan sujuvaa asumista, elämänhallintaa ja päihteettömyyttä. Tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen ja laadukas elämä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Abnoy Oy:n arvopohja lepää Nauha Ry:n arvoissa, joita ovat **ammattillisuus** sekä **yhteisöllisyys**. **Tasa-arvo**, **suvaitsevaisuus** sekä **erilaisten ihmisten kunnioittaminen** ohjaavat toimintaa.

Ammattillisuus tarkoittaa Casa Nauhalla asiakkaan arvokasta kohtaamista ja ihmisarvon korostamista. Asiakasta ohjataan, kannustetaan ja tuetaan päivittäisissä toiminnoissa. Käytännössä tämä tarkoittaa ensisijaisesti ohjausta, tukemista tai yhdessä tekemistä asiakkaan voimavarat huomioiden. Työskentelyn tavoitteena on, että asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky paranevat, jotta itsenäinen asuminen sujuisi tulevaisuudessa. Ammatillisuutta vahvistetaan kannustamalla ja mahdollistamalla työntekijöiden osallistumista erilaisiin koulutuksiin.

Yhteisöllisyys näkyy Casa Nauhalla asiakkaiden yksilön mahdollisuutena osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan kehittämisen lähtökohtana on aina asiakaslähtöisyys, eli asiakkaat kokevat kehitykselle tarpeen. Asiakkaat ovat mukana koko kehittämisen prosessin ajan, niin suunnittelussa kuin toteutuksessakin. Yhteisöllisyys huomioidaan asiakkaiden keskinäisissä suhteissa siten, että heitä ohjataan ja tuetaan toimimaan yhteisönä mm. erilaisten yhteisen tekemisen avulla mm. viikko-ohjelman mukaiset toiminnot. Asumisen tärkeänä elementtinä on asiakkaiden ja henkilökunnan välinen vuorovaikutus. Henkilökunnan tehtävänä on tukea, neuvoa, auttaa motivoitumisessa ja innostaa asiakasta kohti päihteetöntä elämäntapaa.

Tasa-arvo ja erilaisten ihmisten kohtaaminen näkyy Casa Nauhan arjessa kannustamalla asiakkaita toimimaan vertaistukena ja antamaan palautetta toisilleen. Toimintaa ohjaavat ohjeistukset, säännöt ja toimintatavat tukevat asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua ja kohtaamista. Casa Nauhalla arvostetaan ammattilaisen vertaisuus -kokemusta työskentelymuotona. Uskomme, että asiakkaan toipumisen kannalta on tärkeää kuulua osaksi yhteisöä ja saada kokemuksia vertaisuudesta. Tasa-arvoisuudesta huolehditaan puuttamalla epäkunnioittavaan ja loukkaavaan käytökseen yhteisössä ja yhteisön sosiaalisissa medioissa.

Suvaitsevaisuus näkyy Casa Nauhan toiminnassa siten, että asiakas hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on. Toimintaperiaatteena on ehkäistä syrjäytymistä ja asunnottomuutta ammatillisen tuen ja vertaisuuden avulla. Asiakkaita tuetaan riippuvuuksista vapaaseen elämäntapaan. Arjen perustaitojen rakentamisessa käytämme palvelumme lisäksi eri toimijoiden palveluja/osaamista esim. yhteistyö Martat. Yksikköemme henkilökunta tavoittelee aktiivisesti asiakkaita ja tukee asioiden hoidossa. Asiakkaalle pyritään rakentamaan palvelumme ulkopuolisia verkostoja, kuten itsehoitoryhmät, opiskelut, työkokeilut. Asiakkaiden jatkopolkuja suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarpeen mukaan tuetaan palveluiden järjestämisessä myös uuteen kotiin.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikköön on laadittu pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, johon työntekijät perehtyvät ja joka toimii toiminnan lähtökohtana. Pelastussuunnitelma on asiakkaiden saatavilla yhteisissä tiloissa. Läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat raportoidaan sähköiseen toimintajärjestelmään IMS:iin. Tehdyt raportit käydään läpi työryhmässä kuukausittain ja niiden pohjalta kehitetään toimintaan. Työsuojeluvaltuutetut kommentoivat kirjattuja raportteja. Työsuojeluvaltuutetut osallistuvat puolivuositain työryhmän kokoukseen ja ohjaavat työryhmää raporttien kautta esiin nousseiden tarpeiden mukaan.

Päihtyneet henkilöt: Työntekijän henkinen kuormittavuus, asiakkaan arvaamaton käytös (päihteiden sekakäyttö ja päihteiden vaikutus), psyykkiset sairaudet (psykoosi, persoonallisuushäiriöt, diagnosoimattomat sairaudet), yhteisön toimivuuden turvaaminen

Henkilöstöön kohdistuva riskit: Työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus, tilanteiden ennalta-arvaamattomuus, turvallisuuden tunne, asiakkaiden uhkaava ja arvaamaton käytös, asiakkaiden väliset suhteet, resurssien ennakointi

Yksikön tiloihin liittyvät riskit: Mahdolliset likivallanteet, liikkumisen turvallisuus ja valvonta, työympäristön laajuus/erillään olevat kiinteistöt, paloturvallisuus, uhkaava käytös, tapaturmat, vuokra saatavat, asuntojen vuokraus, avaimien katoaminen/hallinta/saatavuus

Palveluntuottamiseen ja asiakastyöskentelyyn liittyvät riskit: työvuoroihin sijoittuminen, sijaisten saatavuus, palvelun käytöstä, työntekijöiden vaihtuvuus ja perehdytys, asiakkaiden lyhyet asiakkuudet, asiakkaiden sitoutuminen palveluun

Terveysriski: tartuntataudit (c-hepatiitti, HIV, MRSA, kausi influenssa, Korona, Noro) epähygieenisuus (pilaantuneet elintarvikkeet, asukkaiden henkilökohtainen hygienia) käytetyt huumeiden käyttövälineet.

Paloturvallisuus: sisätiloissa tupakointi ja avotuli, asuntojen palokuorma, kiinteistöjen ympäristön siisteys, henkilökunnan rajallinen paikallaolo

Riskinhallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko **työyhteisön** yhteinen asia ja työntekijät osallistuvat turvallisuusasioihin ja riskien arviointiin, omavaltavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijät ovat sitoutuneet oppimaan ja muuttamaan tarvittaessa toimintatapojaan, jotta turvallisen ja laadukkaan palvelun tuottaminen on mahdollista. Vastuu riskinhallintaan liittyvien asioiden perehdyttämisestä on esimiehillä.

Yksikössä on jaettu vastuualueet (esim. Turvallisuus, perehdytysmateriaali, hygieni- ja siivous) **työntekijöiden** kesken ja vastuut on kirjattu erilliseen vastuunjakotaulukkoon. Vastuualueet käydään vähintään kerran vuodessa läpi. Vastuujaossa pyritään huomioimaan jokaisen työntekijän kiinnostuksen kohde ja mahdolliset lisäkoulutukset, jotka tukevat vastuualueen hallintaa.

Asiakkaiden tullessa asukkaaksi, käydään läpi heidän vastuut ja velvollisuudet asumiseen liittyen. Asiakkaalle kerrotaan turvallisuuteen liittyvät asiat mm. hätäilmoituksen tekeminen, toimintaohjeet palohälytyksen aikana sekä miten ilmoitetaan asunnossa esiintyvät korjaustoimenpiteitä vaativista asioista. Edellä mainitut asiat ovat myös asiakkaiden perehdytysmateriaalissa.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Perehdytys (asiakkaat ja henkilökunta)
- Havainnointi ja palautteen kerääminen asiakkailta
- Ilmoitukset havaituista epäkohdista ja niiden dokumentointi ims-järjestelmän kautta
- Toimintojen aktiivinen kehittäminen työryhmän, asiakkaiden sekä johdon kesken.
- Tiedottaminen työryhmätapaamisten sekä asiakkaiden ilmoitustaulun kautta.
- Oman työn suunnittelu ja ennaltaehkäisevä työote.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Havaituista epäkohdista keskustellaan työryhmässä työn ohessa. Epäkohtia nostetaan laajempaan keskusteluun vuorovaihtoraporteilla, ohjaajapalaverien yhteydessä, työryhmän työpaikkapalaverissa sekä tarvittaessa työohjauksissa. Palaverista kirjataan muistiot, jotta keskustellut asiat ovat koko henkilökunnan saatavilla ja myöhemminkin luettavissa. Henkilökunta raportoi riskeistä, läheltä piti -tilanteista ja tapaturmista IMS-toimintajärjestelmään, mistä menee ilmoitus työsuojeluvaltuutetulle. Yksikön vastuuhenkilön johdolla työryhmässä käydään läpi raportit kuukausittain työpaikkapalaveripäivänä.

Asiakkaita ohjeistetaan ilmoittamaan mahdollisista riskinhallintaan liittyvistä puutteista henkilökunnalle, jotka ohjaavat asiasta ottamaan oikeaan tahoon yhteyttä korjaavien toimenpiteiden suorittamista varten.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus Shl 48§:

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS-toimintajärjestelmästä. Yksikön toiminnasta vastaava henkilö kuittaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava henkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat käsitellään heti työparin kanssa keskustellen. Työntekijän on mahdollista soittaa yksikön vastuuhenkilölle ja käsitellä tapahtuma myös virka-ajan ulkopuolella hänen kanssaan. Haittatapahtumasta aiheutunut toimintamallin muuttaminen käsitellään yhteisessä ohjaajapalaverissa ja aiheen vastuuhenkilö huolehtii päivityksen asianmukaiseen dokumenttiin.

Asiakasta kohdanneet haittatapahtumat käsitellään keskustellen asiakkaan kanssa työntekijöiden toimesta. Asiakkaiden haittatapahtumat dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjausten muodossa ja käydään läpi työryhmässä vuorovaihtoraporteilla tiedonkulun turvaamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Toiminnan kehittämissuunnitelmat käydään läpi työryhmässä, ohjaajapalaverissa ja ne kirjataan muistioon. Aiheen vastuuhenkilö huolehtii päivityksen asianmukaiseen dokumenttiin.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään henkilöstön kesken tiimi- ja henkilöstökokouksissa. Jos tapahtuman luonne on sellainen, että se koskee asiakkaita, asia käsitellään joko yksittäisen asiakkaan tai asiakasryhmän kanssa. Menettelytapojen muuttamisesta sovitaan tiimeittäin, tai tarvittaessa koko yhdistyksen tasolla.

Varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.
Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Keskustellaan työyhteisössä. Asian koskettaessa asiakasta, keskustellaan asiasta asiakkaan kanssa. Sovitaan yhdessä käytänteiden muuttamisesta tarvittaessa. Saatua palautte dokumentoidaan palautelomakkeeseen ja tarvittaessa toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Palautteet käydään läpi vähintään kerran kuukaudessa siten, että toiminnasta vastaava henkilö on paikalla. Työryhmälle on järjestetty säännöllinen työnohjaus 1 krt / kk ja tarvittaessa on mahdollisuus järjestää kriisityönohjausta tilanteiden käsittelemiseksi. Tukea työntekijä saa tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät ohjeistukset päivitetään vähintään kerran vuodessa yksikön vuosikellon mukaisesti ja saatetaan työntekijöiden tietoon ohjaajapalaverissa.
Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista sähköpostitse (yksikön yhteinen), puhelimitse viestisovelluksella (WhatsApp) tai koko yhdistyksen yhteisen sähköisenä olevan viestintäkanavan Yammerin välityksellä, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yhteisissä säännöllisesti pidettävissä palaverissa. Palaverista laaditaan muistiot, joita säilytetään Yammeriin perustessa yksityisessä ryhmän (Kaukajärven Aspat tai Casa Nauha) tiedostoissa. Poissaolevalla on vastuu käydä lukemassa kirjattu muistio. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen sähköposti, jota käytetään henkilökohtaiseen tiedottamiseen välineenä. Toiminta-mallin muuttaminen käsitellään yhteisessä ohjaajapalaverissa ja aiheen vastuuhenkilö huolehtii päivityksen asianmukaiseen dokumenttiin. Vastuuhenkilö huolehtii tiedon dokumentin päivityksestä ohjaajapalaverissa kaikille tiedoksi. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaskokouksessa ja/tai jakamalla erillinen tiedote asiakkaan postilaatikkoon, asiakkaiden yhteinen WhatsApp -ryhmä sekä siihen kuulumattomille tekstiviestit, lisäksi yhteisten tilojen ilmoitustauluilla. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai kirjeitse, tilanteen edellyttämällä tavalla. Yhteistyötahojen kanssa sovitaan tarvittaessa tapaamisia, joko omissa tai yhteistyötahojen tiloissa tai sähköisiä kanavia hyödyntäen (Teams).

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun? Omaavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyönä toimintayksikön vastuuhenkilön ja henkilökunnan kanssa. Asiakkaiden näkemyksiä on asiakkaiden aseman ja oikeuksien sekä palvelun sisällön omaavalvonnasta osalta on selvitetty haastattelukysymysten avulla. Kysymyksiin on saatu vastaukset kahdelta asiakkaalta. Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Johanna Sjövall, 050 3483111, johanna.sjovall@nauha.fi
Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma kuitenkin katselmoidaan vähintään vuosittain, jotta varmistetaan sen ajantasaisuus.
Omaavalvontasuunnitelman julkisuus Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omaavalvontasuunnitelma on kaikille nähtävissä ja luettavissa palvelurakennuksen yhteisten tilojen ilmoitustaululla osoitteessa Riipuksenkatu 9 sekä IMS-toimintajärjestelmässä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan tukiasumisen palvelutarpeenarvion tekee ohjaava taho ja asiakkaan sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan ohjautuessa palveluun, hänelle tehdään tulohaastattelu, jossa selvitetään asiakkaan nykytilanne, verkosto ja tuen tarpeet. Keskustellen asiakkaan kanssa käymme läpi päihteidenkäytön, terveydentilan, raha-asioiden hoitamisen, arjen taitojen ja rikosseuraamusten tilanteet sekä asiakkaan kokema tuen tarve. Tulohaastattelutilanteessa on läsnä asiakas, kaksi ohjaajaa ja mahdollisuuksien mukaan sosiaalityöntekijä tai muu ohjaava taho. Tulohaastattelu voidaan toteuttaa myös puhelun tai etäyhteyden välityksellä.

Asiakkaan muutettua Casa Nauhan –tuettuun asumiseen hänen kanssaan laaditaan asumisentuensuunnitelma. Asukaskouksen yhteydessä laaditaan läsnä-olijoiden kanssa viikko-ohjelma viikoittain. Asumisentuensuunnitelmassa on eriteltynä kohdat asumisesta, elämänhallinnasta ja päihteidenkäytöstä. Palvelun tarvetta arvioidaan asumisen aikana jatkuvasti osana omaohjaajatyöskentelyä. Asumisen ajalta tehdään kuukausittain raportit asiakkaan sosiaalityöntekijälle, jotta sosiaalityöntekijä voi tehdä asiakkaan kokonaistilannetta koskevaa arviointia.

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

Asiakasta tuetaan osallistumaan häntä koskeviin palavereihin ja päätöksentekoon. Työskentelyote on kuntouttava ja asiakasta kunnioittava. Pyrkimyksenä on se, että asiakas on oman elämänsä toimija ja ohjaaja tukija. Omaiset ovat tervetulleita asiakkaan henkilökohtaisiin tapaamisiin. Asiakkaan toiveet omaisyhteistyöstä kartoitetaan ja kirjataan asiakkaan tullessa palveluun ja asiakas määrittelee itse, kenelle hänen tietojään luovutetaan ohjaajien toimesta. Lastensuojelulakia noudattaen alaikäisen asiakkaan tietoja luovutetaan asiakkaan tahdosta riippumatta vanhemmille.

Asiakkaiden näkemyksen mukaan palvelun tarvetta arvioidaan haastatteleamalla ja kysymällä tuen tarvetta palvelun alkaessa ja asumisen aikana. Toinen vastanneista asiakkaista myös koki, että ohjaaja voi mahdollisesti havainnoida tuen tarpeita asiakkaan käytöksestä.

4.2.1 Palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Yksikössämme käytössä olevassa asumisentuensuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan nykytilanne: asuminen, päihteettömyyden tukeminen, elämänhallinta, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

Asumisentuensuunnitelmassa huomioidaan:

Asiakkaan nykyiset viranomais – ja hoitokontaktit: sosiaalityöntekijä, jälkihuollon työntekijä, hoitokontaktit

Asuminen: vuokran maksu, asunnon kunnossapito, kotikäynneistä sopiminen

Elämänhallinta: vuorokausirytmien tuen tarve, harrastukset, tuetun asumisen palveluun sitoutuminen (tuen tarpeet esim. Postinhaku, siivous, pyykkäys), sosiaalisten verkostojen etsiminen, jatkosuunnitelmat koulutuksen/työllistymisen osalta, terveydestä huolehtimisen tuen tarpeet (suunterveydenhuolto, psyykenhoito, perussairauden hoito sis. Lääkehoito), talouden suunnittelussa tukemisen tarve (etuuksien hakeminen kelasta/sosiaalitoimesta, taloussuunnitelman tarve), fyysinen ja psyykinen toimintakyky, ruokahuolto

Päihteettömyyden tukeminen: yksilötyöskentelystä sopiminen, huumeeseulomisesta sopiminen (kuinka usein), itsehoitoryhmien merkitys, päihdetyöntekijä kontaktin tarve, retkahdusriskien kartoittaminen, päihteidenkäyttöhalujen käsittely

Asiakkaiden mukaan asumisen alkaessa on hyvä käydä läpi ja kirjata asumisen tuen suunnitelmaan asiat, joissa tarvitsee tukea; päihdetausta, elämisen taidot (siivous, ruuanlaitto yms.) ja miten ohjaajat voivat tukea asiakasta siinä.

Casa Nauhan tuettu asuminen on päihteettömyyteen tukevaa, mutta retkahdukset sallivaa palvelua. Ohjaajat tarkkailevat päihdeettömyyttä ja päihteidenkäyttöä retkahduksiin puututaan keskustelemalla sekä retkahdustehtävin. Ohjaajat pyytävät päihteidenkäyttöä epäillessään asiakkaalta virtsanäytteen huumeeseulaa varten/ tekevät puhallutuksen alkometrillä. Asiakasta ohjataan ja tuetaan olemaan sosiaalityöntekijäänsä yhteydessä, mikäli asiakas ei saa päihteidenkäyttöä katkaistua itsenäisesti. Ohjaajat suosittelevat ja motivoivat Villa Hockeyn kriisi – ja intervallijaksoja. Lähin katkaisuhuolto tarjoava yksikkö on A-Klinikka säätiön Vieroitushoitoyksikkö Tampere. Asiakkaan asiakasohjauksen kriisi/katkaisuhoitoon tekee maksava taho (sosiaalityöntekijä, päihdetyöntekijä tms), eivät Casa Nauhan ohjaajat. Asiakkaan päihteidenkäyttö ei päättää asiakkaan asumista välittömästi, mutta vaikuttaa asiakkaan asumisen jatkamiseen.

Asiakkaat ovat tuoneet esiin päihteettömyyttä tukevan päihteettömän ympäristön, yhteisön, vertaistukea, itsehoitoryhmään ohjaaminen, tekemistä päiviin, mahdollisuuden keskustella ongelmista ohjaajan kanssa. Retkahduksia käsiteltäessä asiakkaat ovat kokeneet hyödylliseksi keskustelun asiasta, vertaistuen ja keinojen miettimisen, miten voisi välttyä retkahdukseen johtaneeseen tilanteeseen päätymiseen.

Hyödynnetään GAS -menetelmää osana asumisentuensuunnitelmaa.

Asumisentuen suunnitelma on asiakkaan ja työtiin yhteinen työväline asiakkaan päivittäisessä tukemisessa ja sitä päivitetään tarpeen mukaisesti. Päivitys tapahtuu yksilötyöskentelyn ohessa.

Asumisentuensuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa, jossa tavoitteet pilkotaan pienemmiksi kokonaisuuksiksi, joita asiakkaan on helpompi hahmottaa. Viikko-ohjelma käydään yhdessä asiakkaiden kanssa läpi asukaskokouksessa ja samalla asiakas miettii, mihin osallistuu.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle tehdään oma viikko-ohjelma sekä asumisentuensuunnitelma, jossa huomioidaan, että asiakas on joka päivä toiminnassamme mukana.

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

- Päivittäiskirjaukset
- Vuoronvaihtoraportit
- Sähköinen kalenteri ja ToDo-list
- Asiakastietojärjestelmät Pegasos (Tampere ja Orivesi) Nappula (muut kunnat)
- Työpaikkalaverit

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Casa Nauhallalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja arvostetaan sekä kannustetaan osallistumaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Yksikkömme asiakkailla on omat vuokra-asunnot ja henkilökunta noudattaa lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta. Asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa vuokra-asuntonsa mieleisekseen. Yhteisiä toimintoja kuten keskusteluryhmiä varten on yhteinen oleskelutila. Ryhmätoimintoihin osallistuminen on vapaaehtoista ja kukin asiakas saa suunnitella viikko-ohjelman vastaamaan omia tarpeitaan ja mielenkiinnonkohteitaan. Yksityisiä asioita voidaan hoitaa asiakkaan kanssa hänen asunnollaan tai toimistolla erillisissä tiloissa. Henkilökuntaamme sitoo vaitiolovelvollisuus, joten asiakkaan asiat pidetään yksityisinä.

Asiakkaiden kokemus yksityisyyden tukemisesta ja vapaudesta elää omannäköistä elämää on, että ohjaajat tukevat ja neuvovat asioissa ja saa elää omaa elämää ilman rajoituksia kunhan on tavoitettavissa, saa olla omissa oloissaan.

Asiakkaiden käytössä on viranomaisasiointia varten ohjaajan läsnäollessa käytettävä asiakastietokone ja –puhelin. Lisäksi yhteisessä oleskelutilassa on tietokone ja monitoimilaite asiakkaiden vapaassa käytössä itsenäiseen asioiden hoitamiseen. Yksityisyyden suojaamiseksi asiakkaiden lataamia henkilötietoja sisältäviä liitteitä poistetaan tietokoneelta ja välimuisti tyhjenetään, kun asiakkaan asiointi koneella on päättynyt. Asiakkailla on mahdollisuus tulla lisätyksi yhteistä viestintää tukeviin kanaviin (WhatsApp-ryhmä, Facebook-ryhmä) hänen suostumuksellaan.

Asiakas määrittelee itse omasta elämänhallintaan liittyvistä asioista kuten päivärytmistä, mahdollisuudesta ottaa vastaan vieraita ennalta ilmoittamatta, toimittaa omia asioitaan itsellensä sopivalla aikataululla ja suunnitella vapaa-ajan käyttöönsä. Asiakkaiden henkilökohtaiset toiveet ja tavat huomioidaan työskentelystä sovittaessa. Asiakkaan kanssa sovitaan aika esimerkiksi asunnon siivoamiseen, mikäli asiakas ei ole paikalla kyseisenä aikana, sovitaan uusi aika. Mikäli tapaamiset peruuntuvat asiakkaasta johtuvista syistä, toteutumatta jääneet tapaamiset kirjataan ja lasketaan osaksi asiakkaan saamaa palvelua.

Tärkeintä on luoda asiakkaan ja henkilökunnan välille toimiva kommunikaatio ja luottamus avoimella ja läpinäkyvällä toimintakulttuurilla.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan tukipalvelu perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa kuitenkin silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Tapauksessa, jossa asiakas on selkeästi psykoottinen tai itsetuhoinen, otetaan yhteyttä tarvittaviin viranomaisiin. Rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakkaan asiakastietoihin ja palvelusuunnitelmaan. Mahdolliset väkivalta- ja aggressiotilanteet pyritään selvittämään puhumalla ja rauhoittamalla asiakasta hänen itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttään kunnioittaen. Äärimäisyyksiin menevässä tilanteessa, jolloin asiakkaiden tai henkilökunnan turvallisuus on uhattuna, turvaudumme virkavalan apuun.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asiakkaalle pyritään mahdollistamaan turvallinen elinympäristö. Asiakkaiden kanssa on yhdessä pohdittu Casa Nauhan turvallisuutta. Asiakkaiden kanssa keskustellaan siitä, miten itse voi vaikuttaa omaan ja muiden turvallisuuteen.

Päihteiden vaikutuksen alaisena ei ole soveliasta tulla yhteisiin tiloihin. Henkilökunta ohjaa päihtyneen henkilön pois esim. omaan asuntoonsa.

Käytäntönä on, että vuokranantajan edustajan toimesta asuntojen paloturvallisuustarkastus kerran kuukaudessa ennalta ilmoitettuun aikaan. Asunnoissa tarkastetaan paloilmaisimien kunto ja muu paloturvallisuuteen vaikuttava, samalla kartoitetaan asiakkaan tuen tarvetta asuntonsa ylläpitoon. Asiakkaat ovat hyväksyneet kyseisen käytännön. Mikäli asiakkaalle ei sovi ilmoitettu aika, asiakas voi sopia uuden ajan henkilökunnan kanssa. Asiakkaiden asuntoon ei mennä ilman asiakkaan lupaa. Huoltomieshen tullessa korjaamaan asiakkaan asunnolle vikaa, on hänellä oltava lupa asiakkaalta mennä asuntoon asiakkaan poissa ollessa.

Asiakkaiden näkemys tilanteista ja keinoista, joissa itsemääräämisoikeutta on syytä rajoittaa, on toive herkemmin ottaa yhteyttä asiakkaaseen, jos ei ole nähty tai ei ole ilmoittanut, että on vaikka reissussa. Toinen vastaajista kokee, että toimintaa sopii kyseenalaistaa mikäli se on haitallista itselle eikä tajua sitä itse.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, asiakas kertoo asiasta välittömästi lähimmälle henkilöstön edustajalle, joka puuttuu asiaan sen edellyttämällä tavalla. Asiakkaalla on myös oikeus viedä asia eteenpäin palvelun tilaajalle. Esimies/ohjaaja keskustelee epäasiallisesti/loukkaavasti käyttäytyneen henkilön sekä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa myös muun henkilöstön kanssa, ja tekee sen pohjalta ratkaisun, kuinka tilanteessa edetään.

Jokainen työntekijä on velvollinen valvomaan asiaa ja varmistamaan, että epäasiallista kohtelua ei tapahdu ja mikäli sellaista ilmenee raportoi poikkeavasta tilanteesta yksikön vastuuhenkilöä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Vastuuhenkilön tehtävä on keskustella epäasiallisesti käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa suullisen huomautuksen / kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään työsuojeluvaltuutetun kanssa.

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

Esimies/ohjaaja keskustelee epäasiallisesti / loukkaavasti käyttäytyneen henkilön sekä asiakkaan kanssa, ja tarvittaessa myös muun henkilöstön kanssa, ja tekee sen pohjalta ratkaisun, kuinka tilanteessa edetään.

Toinen haastatelluista asiakkaista kertoo, ettei ole kokenut epäasiallista kohtelua Casan palvelussa, eikä tiedä miten toivoisi sellaiseen puututtavan.

Toinen vastaajista kokee voivansa antaa palautetta yksinkertaisesti puhumalla ohjaajille ja kokee, että mielipide otetaan huomioon. Asiakas ei ole kokenut epäasiallista kohtelua, mutta uskoo, että jos kokisi, ohjaajan kanssa olisi helppo asiasta keskustella.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakas-palautetta kerätään?

Asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus antaa palautetta yksikön toiminnasta koska vaan ja haluamallaan tavalla. Palaute otetaan vastaan ja se kirjataan.

Asiakkailta pyydetään kaksi kertaa vuodessa palautetta kirjallisella asiakastytyväisyys -kyselyllä. Asukaskokouksessa yksikön ryhmätoimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkailta kysytään tarpeen mukaan mielipidettä toiminnan toimivuutta arvioitaessa. Mielipiteitä kartoitetaan keskusteluissa, viesteillä ja kirjallisten kyselyiden avulla.

Asiakkaille on annettu mahdollisuus osallistua omavalvontasuunnitelman sisällön tuottamiseen. Sisältöä on kerätty kysymysten kautta kirjallisesti sekä suullisesti haastatteleamalla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautetta hyödynnetään ryhmätoimintojen ajankohdissa ja sisällöissä.

Saatu palaute kirjataan palautelomakkeeseen ja se käsitellään mahdollisimman nopeasti vuoronvaihdon yhteydessä sekä asian sisällöstä riippuen henkilöstön kesken kuukausittain ja asiakaskokouksissa asiakkaiden ja henkilöstön kesken. Palautetta voidaan käsitellä myös henkilökohtaisissa keskusteluissa. Palautteen pohjalta sovitaan uusista toimintatavoista. Uusista käytännöistä tiedotetaan asiakkaille yhteisissä tiloissa olevilla ilmoitustauluilla ja suullisesti.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Yksikön vastuuhenkilö:

Johanna Sjövall, 050 3483111, johanna.sjovall@nauha.fi

Palvelun tilaaja:

Tampereen kaupunki, kirjaamo

PL487

33101 Tampere

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Taija Mehtonen ja Laura Helovuori

E-mail: sosiaaliamies@tampere.fi

p. 040 800 4187 ma-to klo 9-11

p. 040 800 4186 ma-to klo 9-11

Frenckellinaukio 2B

PL 487

33101 Tampere

Sosiaaliamies palvelee seuraavissa asioissa:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuvat yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaisiin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Sosiaaliamieheen voit ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä palvelun tuottajia mm. seuraavilla palvelualueilla:

- Aikuissosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki (Huom! Perustoimeentulotukeen liittyvissä kysymyksissä tulee olla yhteydessä Kelaan)
- Päihdehuolto
- Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto
- Lapsen huolto- ja tapaamisoikeus
- Ikäihmisten asumispalvelut ja laitoshoido
- Kotihoito
- Omaishoito
- Lastensuojelu
- Lapsiperheiden sosiaalityö
- Varhaiskasvatus

Sosiaaliasiamies ei palvele Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, talous- ja velkaneuvonnan tai yleisen edunvalvonnan palveluissa.
c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Johtotiimissä
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1 vko

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Yksikössämme on tarjolla keskusteluryhmiä ja toiminnallisempia ryhmiä, kuten ruuanlaitto. Asiakkaillamme on mahdollisuus käyttää maksutta lähellä sijaitsevaa kuntosalia. Itsenäisen asioimisen harjoittelemiseksi asiakkaiden käytössä on yhteisissä tiloissa tietokone ja kopiokone/skanneri/tulostin. Ryhmätoiminnot tukevat asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta. Osallisuutta lisätään suunnittelemalla asiakkaiden kanssa ryhmätoimintaa viikoittain. Ryhmätoiminnan lisäksi asiakkaan hyvinvointia tuetaan omaohjaajatyöskentelyllä.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Yksikkömme piha-alueella on minigolf -ratoja ja mahdollisuus pelata frisbee-golfia sekä muita pihapelejä. Aktiviteetit ovat maksuttomia. Asiakkaan kanssa selvitetään hänen yksilöllisiä mielenkiinnon kohteita ja tuetaan niiden toteuttamisessa esimerkiksi ohjataan hakemaan aktiivipassia/harrasterahaa kunnasta harkinnanvaraisena/ täydentävänä toimeentulotukena.
Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Tavoitteiden toteutumista seurataan yksilökeskusteluissa ja kuukausittaisten kirjallisten raportointien yhteydessä. Asiakkaillemme suositellaan henkilökohtaisen viikko-ohjelman tekemistä, johon voi sisältyä asiakkaan tavoitteiden mukaisesti liikuntaa ja muuta osallisuutta ja hyvinvointia edistävää toimintaa, kuten keskusteluryhmiä. Kannustetaan asiakkaita rakentamaan omaa arkeaan terveyttä tukevaksi.

4.3.2 Ravitsemus

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

Asiakkaan ruokailutottumuksista käydään keskustelua asiakkaan kanssa. Häntä kannustetaan säännölliseen ruokailuun ja mietitään yhdessä edullisia ruokia. Ruuan valmistukseen saa myös ohjaajien tuen. Taloudellisesti tiukassa tilanteessa olevia asiakkaita ohjataan ilmaisten / edullisten ruokapalveluiden pariin esim. hävikkiruuanjako. Lisäksi yksikössämme on mahdollisuus osallistua maksuttomaan ruuan valmistusryhmään vähintään kerran viikossa. Ruokaryhmän yhteydessä tapahtuvalla ruokakauppakäynnillä tehdään asiakkaiden kanssa hintavertailua asiakkaiden voimavarat huomioiden. Asiakkaiden on mahdollista käydä tekemässä itselleen aamupalaa 8-11 välisenä aikana ja välipalaa klo 15-16 välisenä aikana yhteisissä tiloissa.

Asiakkailta kysyttäessä, heidän näkökulmansa on, että ravitsemusta ei seurata, mutta ruokaryhmät ja aamupalatarjoilut vaikuttavat ravitsemukseen.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

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

Yksikköön on laadittu yksikkökohtainen siivoussuunnitelma sekä toimintaohjeet erilaisiin epidemiatilanteisiin. Lisäksi noudatamme Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toimintasuosituksia kuten pitkäaikaishoidon hygieniakäytännöt. Yksiköstä löytyy eritepakki eritetahrojen kaksivaiheiseen poistamiseen, ja työskentelyvälineet ovat toiminnan mukaiset. Yksikössä käytettävät siivousvälineet on tarkoitettu henkilökunnan sekä yhteisten tilojen puhtaanapitoon, ja asiakkaita ohjeistetaan hankkimaan omat välineet. Asiakkaita tuetaan ja ohjeistetaan oman asunnon puhtaanapidossa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaille järjestettävissä toiminnoissa asiakkaita ohjeistetaan käsihygienian noudattamisessa.

Yleisten tilojen päivittäisessä siistimisessä huomioidaan ns. korkean riskin pinnat ja välineet, jotka siistitään eri välineillä kuin muut pinnat. Epidemiatilanteissa painotetaan henkilökohtaista käsihygieniaa niin asiakkaiden kuin henkilökunnan kohdalla. Tarvittaessa siivousta tehostetaan ja siivousaineet vaihdetaan enemmän desinfiointiin. Asiakkaan mahdollisista tartuntataudeista informoidaan ohjaavaa henkilökuntaa.

Epidemiatilanteissa toimitaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ohjeistuksen mukaisesti. Korkean riskin kosketus- ja pisaratartuntana tarttuvien tautien epidemia-aikana yleisten tilojen sekä sosiaalitilojen siivousta tehostetaan ohjeistuksen mukaisesti, ja kosketuspinnat pyyhitään desinfiointivalla liuoksella 2-4 kertaa päivässä. Asiakkaita ohjeistetaan tiedottamalla muuttuneista käytännöistä ilmoitustaulujen avulla. Yhteisten toimintojen asiakasmääriä rajataan tai jopa tauotetaan tartuntariskin minimoiseksi, ja asiakkaita kehoitetaan välttämään yleisissä tiloissa tapahtuvaa tarpeetonta oleskelua sekä vieraiden kutsumista yksikköön.

Palvelurakennuksesta löytyy eritepakki eritetahراسiivousta varten.

Asiakkaat voivat sisällyttää siivouspäivän viikko-ohjelmaansa. Tarvittaessa ohjaajalta saa tukea ja ohjausta siivoukseen. Asiakkaiden yhteisessä käytössä on pyykinpesutupa.

Asiakkaat ovat havainneet yhteisön hygieniatasoa ylläpidettävän ohjaajien toimesta pyyhkimällä tasoja ja ovenkahvoja päivittäin. Asiakkaiden osallistuminen siivoamiseen haastattelun mukaan on satunnaista. Asiakkaat kokevat saavansa ohjausta hygieniakäytäntöiden muutoksista ohjaajilta. Ryhmätöissä asiakkaat kertovat käyttävänsä yleisten suositusten mukaan maskeja ja käsihygieniasta huolehditaan pesemällä käsiä tullessa yhteisiin tiloihin ja käyttämällä suojahanskoja ruokaryhmässä. Asiakkailla ei ole tietoa edistetäänkö asiakkaiden hygieniatasoa millään tavalla.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa.

Huumehoito: Casa Nauhan asiakkaille on käytettävissä huumehoidon avopalveluiden palvelut, ja omalääkärin sekä sairaanhoitajan palvelut Kaukajärven terveysasemalla.

Akuutti sairaanhoito: Akuuteissa tilanteissa iltaisin ja viikonloppuisin asiakas ohjataan Acutaan.

Kiireetön sairaanhoito: asiakkaat käyttävät sairastuessaan julkisen terveydenhoidon palveluita. Asiakasta ohjataan ensisijaisesti soittamaan terveyspalveluiden neuvontaan. Tarvittaessa asiakas ohjataan terveyskeskukseen hoidon tarpeen arviointiin.

Hätäensiapu: Kaikissa työpisteissä on hätäensiaputarvikkeita saatavilla ja yksikön henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapu osaaminen. Kuukausittain yksikössä olevat ensiaputarvikkeet tarkistetaan ja tarvittaessa täydennetään.

Äkillisen kuolemantapauksen kohdalla toimintaohjeena on soitto hätäkeskukseen sekä ilmoitus yksikön johtajalle. Tarvittaessa järjestetään kriisityönohjausta. Aukkoille järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä seurakunnan kanssa pienimuotoinen muistotilaisuus. Lähiomaisia pyritään muistamaan adressilla ja osallistumalla muistotilaisuuteen mikäli omaiset niin toivovat.

Lisäksi on huomioitava, että ulkopaikkakuntalaiset käyttävät ensisijaisesti oman kuntansa palveluita tai kunnes sosiaalityöntekijä ohjaa vaihtamaan maistraattiin asuinpaikkakunnaksi väliaikaisesti Tampereen.

Ohjeiden noudattamista seurataan päivittäin vuorovaihtoraportin yhteydessä keskustellen työtiiminä. Neuvon pyytäminen työtoverilta kuuluu työntekijöidemme työskentelytyyliin. Epäkohtiin puututaan ohjeistamalla asianosaista toiminnassaan. Asiakastyöstä tehdään myös asianmukaiset kirjaukset, joita koko työtiimi seuraa oikeita toimintatapoja silmälläpitäen.

Toisella asiakkaalla ei ole tietoa millä tavalla terveyden- ja sairaanhoito järjestetään. Toisen asiakkaan näkemys on, että terveyden/sairaanhoitoa ei järjestetä, mutta yksinkertaisia asioita esim. lääkityksestä muistuttaminen on mahdollista; lääkitystä ohjaajat eivät voi säilyttää tai jakaa, mutta lääkitykseen liittyvissä kysymyksissä voidaan auttaa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Henkilökunnan toimesta asiakasta ohjataan palvelujärjestelmässä ottamaan yhteyttä asianmukaisiin tahoihin tarvittavien hoito- ja palvelukontaktien järjestämiseksi. Seuranta toteutetaan kyselemällä asiakkaan vointia ja kuulumisia sekä kirjaamalla keskustelut asiakastietojärjestelmiin (Nappula/Pegasos)

4.3.5 Lääkehoito

Yksikössä toimivilla terveydenhuollon koulutuksen omaavalla henkilöstöllä on love-testi suoritettuna, joka päivitetään 5 vuoden välein. Tämän lisäksi yksikössä työskentelevillä on myös voimassa oleva EA1.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on ohjaajien luettavissa lms-toimintajärjestelmässä. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain. Asiakkaat vastaavat itse omasta lääkehoidosta sekä lääkkeiden säilyttämisestä. Tarvittaessa terveydenhuollon koulutuksen omaavat työntekijät tukevat asiakasta lääkehoitoon sitoutumisessa asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lähihoitaja tutkinnolla työskentelevät ohjaajat.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Yhteistyötä ja tiedonvaihtoa tehdään puhelimitse, salatun sähköpostiyhteyden kautta, Teams:ssä sekä kasvotusten. Asiakkaan osallistuminen tiedonvaihtoon katsotaan tärkeäksi yksikössämme. Suostumus tietojen luovutuksesta pyydetään asiakkaalta kirjallisena asiakkuuden alkaessa. Asiakas lukee hänestä kirjatut raportoinnit ennen kuin ne lähetetään eteenpäin sosiaalityöntekijälle ja tallennetaan asiakastietojärjestelmään (Pegasos, kertomus –lehti).

Asiakkaiden kokemus on, että asiakas on yleensä mukana keskustelemassa omista asioista. Toinen haastatelluista kertoo, että mikäli yhteistyötä tehdään muihin hoitotahoihin, saa itse vaikuttaa siihen. Asiakas lisää, ettei tiedä, kuinka paljon, jos ollenkaan tällaista yhteistyötä tapahtuu ilman asiakkaan läsnäoloa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Casa Nauhalle on laadittu pelastussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Pelastussuunnitelma ja asiakkaan turvallisuusohjeet on luettavissa yhteisissä tiloissa ja se on osa sekä asiakkaan että työntekijän perehdytystä. Poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti, ja palo- hälytinalitteet testataan kuukausittain. Asunnoista tarkistetaan joka kuukausi paloilmalaitteiden kunto. Viallisista laitteista ilmoitetaan kiinteistöhuoltoon.
4.4.1 Henkilöstö
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Yksikössä työskentelee Yksikön vastuuhenkilö (osa-aikainen) 1 sosionomi 3 lähihoitajaa 1 oppisopimusopiskelija (Lähihoitaja) Vaihtelevasti avustavaa henkilökuntaa esim. työkokeilijoita Ohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti kahdessa vuorossa. Kussakin vuorossa vähintäänkin yksi työntekijä. Yksikön vastuuhenkilö työskentelee pääasiallisesti hallinnollisiin liittyvien asioiden parissa. Sosionomi ja lähihoitajat työskentelevät nimikkeellä ohjaajat ja heidän tehtäväkuvauksensa koostuu samankaltaisista työtehtävistä. Avustava henkilökunta työskentelee nimikkeellä apuohjaaja. Työskentelyn tukena ja toiminnan ohjaamisesta on vastuussa ohjaajat sekä yksikön vastuuhenkilö.
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve, asiakas- ja henkilöstön turvallisuus. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään ensisijaisesti järjestelemään työvuorojärjestelyin sekä sisäistä sijaistamista hyödyntäen. Tarvituksenmukaista on käyttää asiakkaille ja työntekijöille tuttuja, toiminnan tuntevia sijoja. Vastuuhenkilö myöntää luvan sijaisen ottamiselle. Sijaisen hankkiminen kuuluu työvuorossa olevan työntekijän tehtäviin vastuuhenkilön ohjeen mukaan. Sijaiset ovat joko jo koulutuksen saaneita tai opiskelijoita, joilla on riittävä määrä opintopisteitä alaan liittyvään koulutukseen. Toiminnan vastuuhenkilö toteaa sijaisen soveltuvuuden henkilökohtaisessa tapaamisessa. Sijaislistalla olevat henkilöt ovat pääsääntöisesti sellaisia henkilöitä, jotka ovat olleet yksikössä työharjoittelussa ja joille toiminta on tullut tutuksi. Uudelle sijaiselle pyritään tarjoamaan mahdollisuutta suorittaa ns. perehdytysvuoro ennen varsinaisten sijaistusten aloittamista. Vastuuhenkilö pyytää työryhmältä palautetta sijaisesta, varmistaakseen sijaisen soveltuvuuden ja valmiudet kyseiseen työtehtävään.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Henkilöstöresurssi kohdennetaan työvuorosuunnittelun avulla asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa palveluun. Yksikössämme on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, jonka puitteissa jokainen työntekijä voi suunnitella itselleen ergonomisesti omanlaisensa työvuorolistan. Vastuuhenkilö tarkistaa ja varmistaa työvuorolistan oikeellisuuden, jonka jälkeen hän hyväksyy sen allekirjoituksellaan. Pyrkimyksenä on, että yksintehtäviä työvuoroja vältetään ja ulkopuolisia sijoja käytetään matalalla kynnyksellä.
Henkilöstön rekrytinnin periaatteet
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Rekrytoinnissa noudatetaan eri tehtäväkuvuihin liittyviä kelpoisuuden vähimmäisvaatimuksia ja noudatetaan työ- lainsäädäntöä sekä Nauha ry:n / Abnoy Oy:n henkilöstöpoliittista suunnitelmaa. Henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenalan perustutkinto lähihoitaja tai sosionomi / sairaanhoitaja. Ensisijaisesti rekrytoinnista vastaa vastuuhenkilö. Rekrytointi pitää sisällään ilmoituksen avoinna olevasta työpaikasta, hakemusten vastaanottamisen, haastattelun, työntekijävalinnan ja siitä ilmoittamisen hakijoille. Mahdollisuuksien mukaan prosessissa on mukana yksi yksikön henkilöstön edustaja sekä asiakas. Vastuuhenkilön on todettava valituksi tulleen henkilön ammattikelpoisuus (tutkinto- ja työtodistukset, JulkiTerhikki/JulkiSuosikki, suositusten kysyminen) sekä työsuhteen aloittamiseen liittyvät asiat.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Työsuhteeseen valitun kelpoisuusehdot tarkistetaan sekä tarvittaessa pyydetään toimittamaan rikosrekisteriseloste (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002))
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta A) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Uuden työntekijän, työnkierrossa oleva ja opiskelija perehdytetään yksikön toimintaan. Vastuuhenkilön tehtävänä on antaa koko yhdistystä koskeva perehdytys. Perehdytyksessä käytetään henkilöstöhallintaan tarkoitettua järjestelmässä (Mepco) olevaa perehdytyslomaketta, johon merkitään läpikäytyt aiheet. Lomake dokumentoituu työntekijän omiin tietoihin järjestelmässä. Toimintayksikön henkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Uuden työntekijän, pitkän poissaolon jälkeen palaavan perehdytykseen pyritään järjestämään aikaa työvuorosuunnittelun avulla sekä nimeämällä vastuuperehdyttäjä. Yksikössä on käytössä yksikkökohtainen/työtehtävän mukainen perehdytyksen tarkistuslista, jonka avulla seurataan ja varmistetaan kattava ja riittävä perehdytys. Perehdytyksen työvälineenä käytetään myös IMS-toiminnanohjausjärjestelmää, josta löytyy koko yhdistystä koskevat prosessit ja työssä tarvittavat dokumentit. Uusille työntekijöille järjestetään 2-3 kertaa vuodessa yhteinen perehdytyspäivä, jossa käsitellään Nauha ry:n ja Abnoy Oy:n organisaatiokulttuuria ja yhteisiä toimintatapoja. b) 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 omavalvon- nassa (katso riskinhallinta). Henkilökuntaa on ohjeistettu Tampereen kaupungin toimesta tekemään tarvittaessa Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuol- tolain 130/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksessa käytettävä lomake löytyy yhdistyksen IMS-toimintajärjestelmästä tai netistä. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista täytetään sähköisenä oleva dokumentti, josta se ohjautuu työsuojeluvaltuutetulle. Havaitut epäkohdat käsitellään asian sisältö huomioiden asiakkaiden tai työntekijöiden kanssa ja tehdään tarvittavat muutok- set. Läheltäpiti tilanteet käydään työryhmän kanssa läpi vuoronvaihtoraporttien yhteydessä, yksikön esimiehen kanssa kuu- kausittain ja yhdistyksen/yrityksen toimiala ja toiminnan johtajan sekä työsuojeluvaltuutetun ja henkilöstöjohtajan kanssa puo- livosittain. Seurannalla on tarkoitus tarkistella, onko toiminta muuttunut.
c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Henkilöstön koulutussuunnitelmia koskevat yhteiset linjaukset löytyvät henkilöstöpoliittisesta suunnitelmasta sekä koulutussuunnitelmasta. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan monialaisesti erilaisiin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistumisesta sovitaan yhteisesti joka toinen viikko pidettävässä ohjaajapalaverissa. Tavoitteena on, että kullakin työntekijällä on mahdollisuus osallistua vähintään kolmeen koulutuspäivään vuoden ai- kana. Koulutuksiin osallistumista seurataan henkilöstöhallintajärjestelmän (Mepco) avulla.
4.4.2 Toimitilat Tilojen käytön periaatteet Asiakkaat asuvat asunnoissa omissa vuokrasuhteissa. Asumisessa noudatetaan yleisiä asuinhuoneelle asetettuja vaatimuksia (laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995). Asuntoon ei ole pääsyä muilla kuin asunnon haltijalla sekä vuokranantajalla huoneen vuokralainmukaisissa tilanteissa. Asunnot vuokrataan kalustamattomia, joten asiakkaan tulee itse hankkia tarvittavat huonekalut ja muu kodin irtaimisto. Lisäksi asiakkailla on käytössä yhteisiä tiloja ja toimistotiloja. Asiakkaiden käytössä on olohuone, jossa saa viettää aikaa oh- jaajan työajan puitteissa. Olohuone sijaitsee Casa Nauhan palvelurakennuksessa ohjaajien toimiston vieressä. Toimistotiloja käytetään asiakkaan yksityisasioiden hoitamiseen ohjaajan tuella sekä palaveri- ja ohjaustiloihin.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat huolehtivat omien asuntojen siivouksesta, tarvittaessa ohjaajan tuella.

Yhteisten tilojen siivouksesta vastaa ensisijaisesti työtoiminnan asiakkaat, siltä osin, kun se palvelee työtoiminnan tavoitteita. Henkilökunnalla on valmiudet suorittaa siivoukseen liittyviä toimenpiteitä ja kannustaa/motivoida asiakkaita osallistumaan siivoustoimenpiteisiin. Yksikön siivoukseen on tehty erillinen siivoussuunnitelma.

Asiakkaiden käytössä on pyykkitupa, jossa on kaksi pesukonetta ja kuivausrumpu. Asiakkaat varaavat pyykkivuoron pyykkituvalla olevasta varauskalenterista. Asiakkaita ohjataan pyykkihuollossa tarpeen mukaan. Asiakkaita ohjeistetaan huolehtimaan pyykkituvan yleisestä siisteydestä ja siistijät siivoavat lisäksi pyykkituvan kerran viikossa. Yksikön muut pyykkit pestään tarpeen mukaan palvelurakennuksen siivouskomerossa olevalla pyykinpesukoneella ohjaajien toimesta. Siistijät huolehtivat siivoukseen kuuluvien välineiden pesuista.

Roskia varten alueella on asianmukaiset roska- ja kierrätysastiat. Roskien lajitteluun kannustetaan.

Jätehuolto on tilattu ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Casa Nauhan palvelurakennus ja osa piha-alueesta on varustettu tallentavalla kameravalvonnalla. Kameravalvonnasta informoidaan kuvauspaikoilla näkyvillä ”Tallentava kameravalvonta” -kylteillä ja/tai -tarroilla.

- Henkilöturvallisuuden varmistaminen
- Turvallisuutta vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen
- Yleiselle turvallisuudelle uhkaa aiheutuneen tilanteen selvittäminen
- Työtapaturman tai työturvallisuudelle uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen
- Omaisuuden suojaaminen
- Väärinkäytösten estäminen
- Väärinkäytösten selvittäminen
- Työntekijän etujen ja oikeuksien varmistaminen:

Rikosepäilytapauksissa tietoja voidaan luovuttaa poliisille, mikäli heillä on peruste tietojen saamiseksi. Tallenteet säilytetään huolellisesti siten, että niihin on pääsy vain valtuutetuilla henkilöillä. Säilytysaika on keskimäärin 7 vrk. Jos säilytysaikana tulee ilmoitus vahingonteosta, rikoksesta tai muusta selvitystä vaativasta asiasta, voidaan aineistoa säilyttää tältä osin asian selvittämiseksi tarvittava aika. Tallennuslaitteita ja tallenteita säilytetään valvotuissa tiloissa ja/tai lukittavissa kaapeissa ja niitä pääsee käsittelemään vain valtuutetut henkilöt.

Casa Nauhan palvelurakennuksessa on murtohälytys-järjestelmä, jota ohjaajat on opastettu käyttämään.

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

Asiakkaat huolehtivat itse tai tuetusti henkilökohtaisessa käytössä olevasta turva- ja kutsulaitteestaan. Abnoy Oy ei tarjoa turva- tai kutsulaitteita asiakkaalleen vaan asiakasta tuetaan tarvittaessa hankkimaan tarvittavat turvalaitteet muulta palveluntarjoajalta.

Työntekijöillä on työvuoron aikana käytössä turvanapit. Hälytys lähtee vartiointiliike Avarn Security oy, josta vartija tulee alueelle tarkistamaan tilanteen. Iltavuoron päätteeksi ohjaaja ilmoittaa Nauhakodin yksikköön poistumisesta. Nauhakoti ilmoittaa iltavuoronsa päätteeksi vartiointiliikelle ohjaajien poistumisesta ”lopetus”-viestillä. Havaitessa kiinteistöön kohdistunutta ilkiä, ilmoitetaan siitä heti yksikön johtajalle toimintaohjeen saamiseksi.

Asiakkailla ei ole mahdollisuutta itse katsoa kameratallenteita. **Työntekijöillä** on oikeus katsoa kameroita vain kiinteistön kohdistuneen ilkvallan tai henkilökuntaan kohdistuneen uhkatilanteen seurauksena, vuokranantajan tai poliisin pyynnöstä. Kameratallenteiden katsomisesta täytetään raportti IMS-järjestelmässä. Raportin käsittelee yksikön vastuuhenkilö.

Asiakkaat on ohjeistettu ottamaan yhteyttä hätänumeroon 112. Kiinteistön pääoven eteisaulan ilmoitustaululta löytyvät Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimintaohjeet sekä kiinteistön osoitetiedot hätätilanteiden varalle.

Asiakkaita ohjeistetaan tekemään rikosilmoitus, mikäli kokevat sille tarvetta. Asiakkaan on mahdollista ilmoittaa rikosilmoituksen yhteydessä saatavilla olevista kameravalvonnan tallenteista. Rikosilmoituksessa tulee ilmoittaa, että tallenteet ovat katsottavissa Riipuksenkatu 13:sta 4 arkipäivän kuluessa tapahtumahetkestä.

Kiinteistöt on varusteltu asianmukaisin sammutusjärjestelmin ja niiden toimivuus tarkistetaan ohjeiden mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvanappien toimivuus tarkastetaan kuukausittain. Tarkastuksen suorittamisesta vastaa vuorossa oleva ohjaaja p 050 3009414 Palo- ja sammutusjärjestelmän kuukausihuollosta vastaa huoltoyhtiö laitteistojen huoltosuunnitelman mukaisesti.

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

Ohjaajat opastavat tarvittaessa asukkaita apuvälineiden käytössä ja niiden hankinnassa.

Ohjaajien käytössä olevien työvälineiden (huumeseulat, alkometri, verenpainemittari) kunto/riittävyys tarkistetaan kalenterimerkin mukaan säännöllisin väliajoin.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Kaikki henkilöstön edustajat sekä opiskelijat ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen. Asiakastietojärjestelmä on tilaajan hallinnoima. Asumisen aikana kerätty asiakastieto on asiakkaiden ilmoittamaa tietoa, joka kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Asiakkailta saatu tieto ja tietojärjestelmään kirjatut kirjaukset poistuvat palveluntuottajan käytöstä asiakkuuden päätyttyä. Asiakasta koskevat tiedot luovutetaan viranomais tahoille voimassa olevien asetusten mukaan.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset toiminnassa käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin

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

Työnantaja huolehtii, että henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys on järjestetty. Yksikkökohtaisesti perehdytys kuuluu osaksi omaan työtehtävään perehdyttämistä. Henkilökunnalle järjestetään mahdollisuus osallistua tarvittaviin koulutuksiin.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Yhteisten tilojen ilmoitustaulu.

Omavalvontasuunnitelma sisältää tietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Asiakas voi pyytää omia Pegasos-kirjauksiaan luettavakseen erillisen kaavakkeen avulla. Lomake sähköisenä:

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/lomakkeet.html>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pajuniemi Mika, 050 5355 674, mika.pajuniemi@nauha.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Casa Nauhalla on käytössä saadulle palautteelle ja kehittämis ehdotuksille taulukko, jonka avulla seurataan palautteeseen reagointia.

Casa Nauhalla mahdollisia riskejä arvioidaan ja ennaltaehkäistään vaaroja henkilökunnan tekemien läheltä piti-, ja tapaturma- raporttien pohjalta.

Henkilökunnan toimesta pyritään varmistamaan asioiden loppuun saattaminen nimeämällä työntekijä, joka on vastuussa kunkin toimen hoitamisesta.

10

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN

SEURANTA

(5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Tampere 5.1.2022

Allekirjoitus



Johanna Sjövall

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

▼ Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus annetaan esimiehelle tai toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle. Toiminnasta vastaava täydentää ilmoituksen ja välittää siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Työnantaja tekee tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

**Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla
ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.**

▼ Ilmoituksen tekijä täyttää.

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työpaikka/osasto/yksikkö, josta ilmoitus tehdään:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

**Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohte-
lussa:**

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Lisää liite tarvittaessa.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys

Ilmoittajan/ilmoittajien allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

▼ Ilmoituksen vastaanottaja täyttää ja toimittaa toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle.

Ilmoituksen vastaanottaminen

☐ Olen vastaanottanut ilmoituksen ja se on saatettu palvelusta vastaavalle toimenpiteitä varten.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys

Ilmoituksen vastaanottajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

▼ Toiminnasta vastaava työnantajan edustaja täyttää ja välittää kopion ilmoituksen tekijälle sekä tiedoksi työyhteisölle.

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta

1. Johdon tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

2. Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3. Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys

Työnantajan edustajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli