

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Osnan tuettu asuminen

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	21

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

Nimi *Oulun Nuorisoseuran Nuorisosaunoyhdistys ry*

Y-tunnus *0983213-7*

Kunta *Oulu*

### **Toimintakokonaisuus**

Nimi *Osnan tuettu asuminen*

Katuosoite *Kansankatu 53, 3.krs, 90100 Oulu*

### **Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Nuorten tuettu asuminen, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä aktiivisesti päihteitä käyttävät, 46 asiakaspaikkaa

Esihenkilö *Anna-Stiina Effe*

Puhelin *044 784 6369*

Sähköposti *anna-stiina.effe@osna.fi*

### **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta *30.9.2013*

Päivitetty *9.5.2023*

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

*Palvelumme perustuu sosiaalihuoltolain 1301/2014 säännöksiin. Tuotamme erityisesti 17§ ja 21§ mukaista palvelua.*

*Palvelumme on yksilöllistä, tavoitteellista ja kokonaisvaltaista tukea itsenäiseen asumiseen ja elämänhallintaan. Palvelu on tarkoitettu 18-30 –vuotiaille aktiivisesta päihteidenkäytöstä tai mielen-terveydellisistä haasteista itsenäiseen asumiseen tukea tarvitseville nuorille. Keskeisenä ajatuksena on nuoren yksilöllisten itsenäistymistarpeiden huomioiminen ja asumisen normaalius. Tuettu asuminen ei ole sidottu Osnakodeilla asumiseen. Nuori voi jatkaa asumista nykyisessä asunnossaan tai hakea asuntoa vapailta markkinoilta. Tarvittaessa voimme tarjota tukiasunnon Osnakodeilta. Asiakkaillemme on tarjolla myös ryhmä- ja asukastoimintaa.*

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

*Toiminamme arvot ovat:*

*Vastuullinen: toimimme lupauksemme mukaisesti. Noudatamme toiminnassamme voimassa olevia lakeja ja annettuja ohjeita.*

*Ystävällinen: Kohtelemme kaikkia tasavertaisesti.*

*Turvallinen: Tuotamme asumisen kokonaispalvelua. Luomme turvallisen asumis- ja työilmapiirin.*

*Välittävä: Huomioimme asiakkaamme elämäntilanteen, tuemme ja ohjaamme.*

*Toimintaamme ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja asumisen normaalius.*

*Työmuotoina käytämme mm. yksilöohjausta, kotikäyntejä, verkostotyöskentelyä, palveluohjausta ja tukikeskusteluja. Käytännön ohjaustyön ohella nuoret saavat motivointia oman toiminnan ja elämän suunnitteluun, sekä tukea omien voimavarojen ja osaamisen löytämiseen. Työssämme painottuu ratkaisukeskeinen ote. Vahvistamme nuoren asumisen valmiuksia ja taitoja, ja turvata asumisen onnistuminen.*

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Osnakodit: sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- turvallisuusohjeet
- turvallisuuden muistilista

##### Riskien tunnistaminen

*Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, jossa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Osnan tuetun asumisen asiakkaan yksilöllinen asumissuunnitelma sisältää asiakkaan erityistarpeiden, tarvittavien apuvälineiden ja toimintatapojen yksilöllisen suunnitelun ja sopimisen. Asiakastyöhön liittyvät riskit ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista.*

*Tapaturmista, onnettomuuksista ja myös läheltä piti –tilanteista ilmoitetaan aina esihenkilölle ja tarvittaessa tilanne käydään työtiimissä läpi. Läheltä piti –tilanteet ja onnettomuudet kirjataan Osnan Kodit Team Site –sivustosta Turvallisuuden kansioista löytyvään Excel –[taulukkoon](#).*

*Läheltä piti -tilanteet käydään läpi säännöllisesti. Samalla arvioidaan riskien kartoittamisen ja vaarojen arvioimisen tarve. Mikäli on tapahtunut rikos (laiton uhkaus, pahoinpitely tms.), ilmoitetaan tapahtuneesta myös poliisille. Uhkaukset tulee tiedottaa esimiehelle, joka tarvittaessa informoi koko henkilökuntaa, jotta niihin voidaan reagoida. Ilmoitus tapauksesta tehdään tarvittaessa myös isännöitsijälle, kiinteistöhuoltoon tai muulle henkilökunnalle.*

*Sairaanhoidon vaativissa tilanteissa hoidetaan asiointi työterveyshuollossa, päivystyksessä tai terveyskeskuksessa. Osnan asiakkaan ollessa osallisena tilanteessa, kirjataan tapahtuma aina myös sähköiseen asiakashallintajärjestelmään ja ilmoitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle sekä muille mahdollisille asiakkaan verkoston keskeisille tahoille, joiden kanssa on sovittu tietojen vaihdosta.*

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

*Asiakkaat ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat omalle ohjaajalle tai palvelupäällikölle suullisesti tai kirjallisesti sähköpostilla. Asiakasta tiedotetaan toimintavasta tuetun asumisen sopimuksessa*

sekä asiakkaille jaettavassa tiedotteessa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

*Riskipoikkeama kirjataan erilliseen riskitoteuman seurantajärjestelmään. Läheltä piti -tilanteet läpikäydään säännöllisesti. Samalla arvioidaan riskien kartoittamisen ja vaarojen arvioimisen tarve.*

*Tarpeen mukaan tapahtumasta tehdään ilmoitus vakuutusyhtiölle tai työterveyshuoltoon.*

### **Korjaavat toimenpiteet**

*Toimintatapamuutoksia tehdään tarpeen mukaan. Korjaavat toimenpiteet kirjataan riskipoikkeamajärjestelmään. Turvallisuusohjeita päivitetään tarpeen mukaan ja päivitykset käsitellään viipymättä ja tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla.*

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

*Muutoksista tiedotetaan ja ne läpikäydään henkilöstön kanssa viipymättä ja päivitetään kirjalliset ohjeet.*

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

*Tuetun asumisen palvelupäällikkö*

*Yhdistyksen toiminnanjohtaja ja henkilökunta*

*Osnakodit yhteenliittymän henkilökunta*

*Yhdistyksen hallitus*

*Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)*

*Anna-Stiina Effe, [anna-stiina.affe@osna.fi](mailto:anna-stiina.affe@osna.fi), 044 784 6369*

*Heli Lappeteläinen, [heli.lappetelainen@osna.fi](mailto:heli.lappetelainen@osna.fi), 0447775773*

##### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

*Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.*

*Omaavontasuunnitelma käydään vuosittain läpi ja hyväksytään osana omaavontaohjelmaa yhdistyksen hallituksessa.*

##### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

*Yhdistyksen toimistolla Kansankatu 53, 3.krs, 90100 OULU*

*Palvelutilalla Sorvarintie 10, 90530 OULU*

*Asukastilalla Siipikuja 5, 90420 OULU*

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

*Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekee hänen sosiaalityöntekijänsä. Palveluntuottaja on mukana laadinnassa tilaajan pyynnöstä.*

*Palvelun aikana ohjaaja seuraa asiakkaan palvelutarpeen kehittymistä yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa.*

*Arvioinnin mittarina on muutokset asiakkaan toimintakyvyssä ja terveydentilassa, itsenäisen asumisen onnistuminen, vuokralaisen oikeuksien ja velvollisuuksien toteutuminen sekä asiakkaan oma kokemus hyvinvoinnin ja osallisuuden muutoksista.*

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

*Asiakas on aktiivisesti mukana laatimassa palvelutarpeen arviointia palvelun aikana. Asiakas itse määrittelee miten ja missä määrin hän haluaa omaisten olevan mukana arvioinnissa.*

*Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja sitä heikentävät seikat. Palvelussamme korostuu erityisesti päihteiden käytöstä johtuva toimintakyvyn lasku.*

### Hoito- ja palvelussuunnitelma

*Palvelussamme laaditaan **asumisen suunnitelma**.*

- *Asumisen suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa.*
- *Asumisen suunnitelmassa täsmennetään asiakkaan palvelun tarkempi sisältö ja toteutus eri vuorokauden aikoina.*
  - *Tarvittaessa laaditaan asiakkaan kanssa viikko- tai vastaava suunnitelma etukäteen tiedossa olevasta avun ja tuen tarpeesta.*
  - *Tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle vapaus suunnitella omaa arkeaan ja tehdä valintoja.*
  - *Suunnitelmassa kuvataan yhteistyö tilaajan ja muiden toimijoiden kanssa.*
- *Asumisen suunnitelma sisältää tarkemmat tiedot siitä, miten palvelu vastaa asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toteuttaa hänen omia elämän tavoitteitaan ja itsemääräämisoikeuttaan.*

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

*Asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista ja häntä tuetaan valitsemaan itselleen parhaiten soveltuva palvelu.*

*Asiakkaan on mahdollisuus käydä tutustumassa palveluun etukäteen tai palvelun tuottaja käy kertomassa asiakkaalle palvelun sisällöstä ennen päätöksen tekemistä.*

*Asiakkaan on mahdollista käydä tutustumassa hänelle tarjottuun asuntoon etukäteen. Asiakasta ohjataan ja tuetaan asunnon hakemisessa ja asunnon katsomisessa. Asiakkaan on mahdollista kieltäytyä hänelle tarjotusta asunnosta, minkä jälkeen hänellä on mahdollisuus jäädä jonottamaan seuraavaa vapautuvaa tukiasuntoa.*

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

*Omaohjaaja laatii asiakkaan asumisen suunnitelma. Asumisen suunnitelma liitetään osaksi asiakkaan asiakastietoja, missä se on sijaisten ja mahdollisten työntekijämuutosten varalta. Henkilökuntaa ohjataan ja muistutetaan säännöllisesti asumisen suunnitelman toteuttamisesta ja sitä päivitetään säännöllisesti. Asumisen suunnitelma on pohja säännöllisille raportoinneille.*

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

*Asiakkaat asuvat itsenäisesti osana normaalia vuokra-asumista. Asiakas sisustaa kotinsa itse. Ohjaajat eivät puutu kodin sisustukseen, mutta ohjaavat tarvittaessa kodin kunnossa pitämisessä.*

*Ohjaajat eivät mene asiakkaan kotiin ilman erillistä sopimista eikä ilman asiakkaan läsnäoloa. Poikkeuksena asunnon tarkastamiseen liittyvät toimintatavat, joissa noudatetaan vuokranantajan ohjetta ja toimintatapa. Asiakas on hyväksynyt periaatteet ja toimintatavan, joilla asunto tarkistetaan allekirjoittaessaan tuetun asumisen sopimuksen. Asiakasta informoidaan aina asunnontarkastuksesta etukäteen ja asunnon tarkastus tehdään asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.*

*Asiakkaan kanssa sovitaan etukäteen ohjauskäynnit ja muut tapaamiset.*

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

*Yksikössämme ei ole itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen koskevia toimia.*

*Uhkaavissa ja asiakkaan rauhoittamista vaativissa tilanteissa hälytetään paikalle poliisi tai vartija.*



## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

*Henkilökunnan kanssa on laadittu ohjaustyön eettiset periaatteet. Myös arvoihimme kuuluu ystävällisyys ja tasaveroinen kohtelu.*

*Työntekijöiltä edellytetään sosiaalityöhön kuuluvaa asiallista ja tasa-arvoista ihmisten kohtamista.*

*Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa ohjaajan epäasiallisesta kohtelusta yksikön lähijohtajalle tai yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Lähijohtaja tai toiminnanjohtaja ottaa asian puheeksi työntekijän kanssa ja laatii yksilöllisen toimintasuunnitelman. Tarvittaessa työntekijälle annetaan huomautus tai varoitus. Viimeisenä toimenpiteenä on työtehtävistä poistaminen.*

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

*Asiakkaan kanssa käydään tilanne läpi ja hänen kokemuksensa huomioidaan. Asiakasta kuullaan ja hänen toiveensa tilanteen jälkeen huomioidaan. Asiakkaalle tiedotetaan asian käsittely työntekijän kanssa. Asiakkaan niin toivoessa, asiaa käsitellään yhdessä ohjaajan, asiakkaan ja lähijohtajan/toiminnanjohtajan kanssa.*

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

*Asiakkailta kerätään palautetta aina tukipalvelu päätyttyä. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta jatkuvasti tukisuhteen aikana. Tarvittaessa järjestetään erillisiä kehittämistyöpajoja, joihin kutsutaan asiakkaiden edustaja.*

*Osna ry osallistuu säännöllisesti NALn järjestämään laatuauditointiin. Auditoinnissa kuullaan asiakkaan ja palvelun ostajan näkemyksiä palvelun tai toiminnan laadusta.*

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

*Henkilökunta kehittää toimintaa säännöllisesti osana viikottaisia palaverieita. Kahdesti vuodessa järjestetään erillisiä kehittämispäiviä, joissa saatu ja kerätty asiakaspalaute käsitellään.*

## **Asiakkaan oikeusturva**

*Muistutuksen vastaanottaja Kirjalliset muistutukset lähetetään kirjaamoon: Kirjaamo, PL 71, 90015 Oulun kaupunki. Muistutukset käsittelee palvelupäällikkö.*

*Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista*

**Osoite**

*Kirkkotie 4 Kirkkotie, 84100 Ylivieska*

**Puhelinnumero**

*044-703 4115*

**Sähköpostit**

*merja.jaakola@pohde.fi*

*sisko.muikku@pohde.fi*

*Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.*

*Voit olla yhteydessä sosiaaliamieheen, jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa, jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa*

*Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tekneeseen työntekijään.*

*Sosiaaliamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Asiamies ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita.*

*Asiamies ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä.*

*Palvelu on maksutonta.*

**Muistutuksen teko**

*Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Asiamies avustaa muistutuksen teossa.*

*Muistutus voidaan tehdä [lomakkeella](#) tai vapaamuotoisesti.*

*Kirjalliset muistutukset lähetetään kirjaamoon: Kirjaamo, PL 71, 90015 Oulun kaupunki. Muistutukset käsittelee palvelupäällikkö.*

*Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista*

*Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovittelua riitatilanteessa. Lisätietoa [kuluttajaneuvonnan palveluista](#)*

*Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)*

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

*Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään palvelupäällikön ja toiminnanjohtajan johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisulla päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvonta-asiat käsitellään tilanteen mukaan joko Osnakodit -yhteenliitymän johtoryhmässä ja/ tai yhdistyksen hallituksessa. Palvelupäällikkö vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta. Palvelupäällikkö käy tarvittaessa / säännöllisesti läpi reklamaatiot ja muistutukset ja niiden tilan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa tilannetta kuukausikeskusteluissa ja raportoi kehittämistoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista yhdistyksen toiminnanjohtajalle ja tarvittaessa hallitukselle.*

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

*Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi, kuitenkin niin että asian tilasta tiedotetaan ensimmäisen kerran kahden viikon sisällä muistutuksen jättämisestä.*

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

*Tuemme asiakasta kodin ulkopuolella tapahtuvaan harrastus- ja virkistystoimintaan hakeutumisessa ja siihen osallistumisessa.*

*Tuemme asiakasta päihdeettömän elämäntavan omaksumisessa ja ylläpitämisessä sekä muiden riippuvuuksien, kuten peliriippuvuuden torjunnassa ja hoidossa. liittyvissä asioissa. Tuemme asiakasta päihdehoitoon osallistumisessa ja kuntoutuksessa sekä niiden tavoitteiden saavuttamisessa.*

*Ohjaamme ja tuemme asiakasta niin, että hän saa mahdollisuuden omaksua itsenäisen asumisen kannalta tarvittavat arjen taidot; esimerkiksi vaatehuolto, kodin siisteys, ruuanlaitto, asiointi ja oman taloudenpidon suunnittelu ja siitä huolehtiminen.*

- *Taitojen tukemisessa keskeistä on tarvelähtöisyys, säännöllisyys ja käytännönläheisyys sekä riittävän ajan varaaminen oppimiseen.*
- *Tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan itsenäistymistä ja kasvua mahdollistamalla ja vahvistamalla asiakkaan kykyä hoitaa onnistuneesti omia asioitaan itsenäisesti, tuetusti tai avustettuna.*

*Tuemme ja tarvittaessa autamme asiakasta tarpeellisten tukien, etuisuuksien ja palveluiden hakeutumisessa ja saamisessa.*

*Tuemme asiakasta työllistymisessä ja työllisyyspalveluiden hyödyntämisessä asiakkaan kiinnostuksen kohteiden ja toiveiden mukaisesti.*

*Tuemme asiakasta opinnoissa ja niiden etenemisessä. Lisäksi tuemme asiakasta jatko-opintoihin hakeutumisessa, jos tämä on asiakkaan tavoitteena.*

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

*Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asumisen suunnitelman toteutumisen seurantaa. Keskiössä on asiakkaan oma kokemus voimavarojen, osaamisen ja hyvinvoinnin lisääntymisestä.*

### Ravitsemus

*Asiakkaan ateriointi toteutetaan asiakkaan tarpeen ja mielipiteen mukaisesti joko*

- ohjaamalla ja tukemalla asiakasta aterioihin tarvittavien tarvikkeiden hankinnassa ja aterioiden valmistamisessa sekä terveellisen ruokavalion noudattamisessa.
- ohjaamalla ja tukemalla asiakasta valmisruokien hankkimisessa ja lämmittämisestä tai
- ateriapalveluilla. Ateriapalvelu ostetaan tarvittaessa kolmannelta osapuolelta. Ateriapalvelu sisältää mahdollisuuden yhteen lämpimään ateriaan päivässä. Ateria voi olla lämmin tai lämmitetty pääruoka.

### **Hygieniakäytännöt**

*Asiakasta ohjataan ja neuvotaan omassa kodissa tapahtuvaan pyykkihuoltoon.*

*Asiakasta ohjataan ja tuetaan omaan henkilökohtaiseen hygienian hoidossa.*

*Asiakasta ohjataan ja tuetaan asunnon siivouksessa.*

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

*Asiakkaamme asuvat omassa asunnossa, mikä takaa infektioiden ja tarttuvien tautien leviäminen on samaa tasoa, kuin ihmisillä yleensä.*

*Ryhmätoiminnoissa noudatetaan voimassa olevia tartuntatautilain mukaisia ohjeita.*

*Kotikäynneillä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarpeen mukaan muusta suojauksesta.*

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

*Yksikössä ei ole siivousta eikä pyykkihuoltoa.*

*Ohjaajien tiloissa noudatetaan normaalia toimiston siivousta.*

*Ryhmätilat huolletaan normaalin kiinteistön siivoussuunnitelman mukaisesti (asukasolohuoneet), mistä vastaa kiinteistön omistaja.*

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

*Tuemme asiakasta hänen terveydenhoidossaan. Ohjaamme ja saatamme asiakasta mahdollisille kodin ulkopuolella tapahtuville terveydenhuollon käynneille.*

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

*Palvelun asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin ja vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on kunnallisessa hyvinvointikeskuksessa, terveysasemalla, kotihoidossa, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkärillä tai erikoissairaanhoidossa.*

## **Lääkehoito**

*Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys ei tarjoa varsinaisia lääkehoidon tai -huollon palveluja, vaan neuvontaa, tukea ja ohjausta asiakkaan itsenäisen lääkehoidon toteuttamisessa. Tämä tuki toteutetaan asiakaskäynneillä, ja käyntitiheys riippuu asiakkaan tarpeista. Asiakasta muistutetaan siitä, että vastuu lääkehoidosta on hänellä itsellään. OsNa:n työntekijät voivat muistuttaa dosetin säännöllisestä ja lääkityslistan mukaisesta täyttämisestä ja lääkkeiden ottamisesta ja tarvittaessa ohjata asiakasta. Asiakkaan kanssa keskustellaan keinoista, joiden avulla lääkkeiden ottamisen muistaminen olisi helpompaa, esim. hälytys kännykässä tiettyinä aikoina. Asiakkaan tukena voidaan olla tarvittaessa lääkärikäynneillä ja hänen kanssaan keskustellaan lääkehoidon vasteista ja mahdollisista haitoista. OsNa:n työntekijät ohjaavat asiakasta olemaan yhteyksissä terveydenhuollon ammattilaisiin, mikäli lääkehoidossa on jotain, joka huolestuttaa.*

*Lääkehoidollinen tuki, ohjaus ja neuvonta perustuu Osnan lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu yhdessä Medics24 yrityksen farmaseutin kanssa. Farmaseuttista ohjausta lääkehoitoon liittyen annetaan aina lääkehoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä vähintään kerran vuodessa. Farmaseuttia voi myös tarvittaessa konsultoida lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa Medics24 lääkäri.*

*Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistyksen lääkevastaavana toimii lähihoitaja Leena Kulluvaara. Lääkevastaavan tehtäviin kuuluu lääkehoidon kokonaisuuden hallinta, henkilökunnan ohjaus lääkehoitoon liittyvissä tehtävissä ja lääkehoitoon perehdyttäminen.*

*Lääkevastaava: Tuetun asumisen ohjaaja/Lähihoitaja Leena Kulluvaara, [leena.kulluvaara@osna.fi](mailto:leena.kulluvaara@osna.fi) 0447826294*

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

*Lääkehoitosuunnitelma on laadittu yhteistyössä Lookinno Oy/Medics24 Y-tunnus: 2553791-2 kanssa.*

*Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään kerran vuodessa. Päivitetty 7.2.2023.*

## **Monialainen yhteistyö**

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



Oulunseudun Nuorisoyhdistys ry

*Asiakkaan ohjaaja on mukana asiakkaan verkostoissa siinä määrin, miten asiakas toivoo.*

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

*Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan. Kiinteistöjen turvallisuudesta vastaa kiinteistöjen omistaja.*

*Osnan kiinteistöillä on kameravalvonnat käytävillä, niistä on tiedotettu kiinteistöillä erikseen. Hälytyslaitteista ja valvontakameroista vastaa Oulun Perusisännät Oy ja Suomen Turvaryhmä Oy.*

*Kiinteistöillä on pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat, jotka ovat toimistolla nähtävillä.*

### **Henkilöstö**

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

*Henkilöstömitoituksessa huomioidaan viranomaisvaatimukset, tilaajan ostopalvelusopimuksen asettamat vaatimukset, osaamisvaatimukset ja asiakkaiden avun ja palvelun tarve.*

*Henkilöstömitoitus mielenterveys- ja päihdeasumispalveluissa (tuettu asuminen) on vuorokausiperusteisessa tuessa 0,2. Kevyempää tukea tarvitsevien kohdalla mitoitusvaatimus on pienempi.*

- *Yksikön lähijohtaja/palvelupäällikkö: sosionomi tai vastaava sosiaali- ja terveysalan tutkinto. Lähijohtajalla on vähintään 1 (yhden) vuoden kokemus johtamisesta tai AMK-tutkintoon kuuluvia johtamisopintoja. Lisäksi hänellä on vähintään 1 (yhden) vuoden kokemus mielenterveys- ja päihdetyöstä.*
- *Henkilöstöä on oltava riittävä määrä suhteessa kulloinkin tuen piirissä olevien asiakkaiden tukisopimuksissa mainittuun tuen tarpeeseen nähden.*
- *riittävä määrä kokoaikaisia ohjaajaa sekä tarvittaessa töihin kutsuttavia sijaisia. Asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä on oltava lähihoitaja tai sosionomi tai vastaava sosiaali- ja terveysalan tutkinto. Vähintään 70%:lta asiakastyötä tekevältä henkilöstöstä edellytetään ea1 voimassaolo ja hygieniapassi.*

*Henkilöstö tekee töitä arkisin klo 8.00-20.00 välillä yhteisöllisen työvuorosuunnittelun mukaan.*

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?



*Sijainen rekrytoidaan palvelun henkilöstömitoitustarpeet huomioiden. Sijaisena pyritään käyttämään alan opiskelijoita, jotka ovat suorittaneet harjoittelun yksikössä ja joilla on vähintään 2/3 opinnoista suoritettu.*

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

*Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja – rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Pidämme jatkuvaa hakua ohjaajille auki. Otamme opiskelijoita harjoitteluun. Sijaiset perehdytetään työhön erillisen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Sijaiset toimivat mahdollisuuksien mukaan vakituisen henkilökunnan ohjauksessa.*

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

*Toimintayksikön esihenkilö osallistuu yksikön johtamiseen vähintään 50 %:n työpanoksella, jos yksikön asukasmäärä on enintään 30. Jos yksikön asukasmäärä on yli 30 asukasta, edellytyksenä on esimiehen 100 % työpanos kyseiseen yksikköön.*

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

*Palveluesimiehen tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja – rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Äkillisiä tilanteita varten henkilökunnalta kysytään valmiutta tehdä pitempää työaikaa. Pidempiä ja ennalta tiedossa olevia tilanteita varten ylläpidetään sijaisrekisteriä ja varaudutaan ajoissa mm. loma-aikojen sijaistuksiin.*

*Tarpeen vaatiessa asiakaspaikkoja vähennetään vastaamaan henkilöstömitoitusta.*

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

*Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, luvassa määritelty henkilöstömitoitustarpeet ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen varmistetaan sillä, että kaikki Osnan tuetun asumisen asumispalvelutyöntekijät ovat koulutettuja tai 2/3 alan opinnoista suorittaneita sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.*

*Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.*

*Ilmoitamme vapaat työpaikat mol.fi järjestelmässä. Tarvittaessa käytämme kolmatta osapuolta rekrytoinnissa.*

*Palvelupäällikkö tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdyttämällä varmistetaan työtavat ja soveltuvuus. Käytössä on koeaika, jonka aikana uutta työntekijää seurataan ja arvioidaan ja asiakkaiden palautetta kuunnellaan.*

*Henkilökunnan rekrytointiin / haastatteluihin osallistuu henkilökunnan edustaja varmistamaan hakijan soveltuvuuden tehtävään. Erityisesti painotamme asiakkaiden kotona tehtävään ja itsenäiseen työhön soveltuvuutta.*

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

*Noudatamme perehdyttämissuunnitelmaa. Uudelle työntekijälle varataan riittävästi aikaa perehtyä työhön ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista. Uusi työntekijä käy läpi turvallisuuden ja asiakastyöhön liittyvät ohjeet ja asiakirjat. Palvelupäällikkö on perehdytyksen vastuhenkilö.*

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

*Erillisen koulutussuunnitelman mukaisesti, joka vahvistetaan vuosittain.*

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?

*Katso luku 3 Riskienhallinta.*

## Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

*Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan ja solmivat itse vuokrasopimuksen. Osa asiakkaista voi asua palveluntuottajan yhteenliittymään kuuluvan vuokranantajan järjestämässä tukiasunnossa. Asukas vastaa itse asunnon sisustamisesta ja kunnosta. Asunnot ovat normaalin huoneenvuokralain alaisia. Asuntoon ei sijoiteta ketään pitkänkään poissaolon ajaksi.*

*Asukkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön järjestyssääntöjä. Yhteistilat (nuorisosauntokoh-teissa) koostuvat mahdollisesta asukasolohuoneesta, saunasta ja pyykkituvasta ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista. Asukasolohuoneilla järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. ryhmätoimintaa, verkostopalavereja ja yhteisiä kahvihetkiä. Tilojen on tarkoitus edistää asiakkai-den osallisuutta ja omatoimisuutta ja ne ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Yhteistilojen suunnit-telussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus. Tilat ovat julkisia ja avoimna määrät-tyinä ajankohtina.*

*Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat asukkaat, henkilökunta ja kiinteistöstä vastaava huoltoyhtiö yhdessä.*

*Ohjaajat käyttävät yhdistyksen toimistotiloja kirjaamiseen ja taukotilana.*

## Teknologiset ratkaisut

*Yksiköllä ei ole kulunvalvontaan liittyviä ratkaisuja eikä kutsujärjestelmää. Asiakkaalla on mahdol-lisuus saada ohjaaja kiinni puhelimitse, sähköpostilla tai muulla yhteyden pitoon tarkoitettulla jär-jestelmällä ohjaajan työajan puitteissa.*

*Osnan kiinteistöillä on kameravalvonnat käytävillä, niistä on tiedotettu kiinteistöillä erikseen. Häly-tyslaitteista ja valvontakameroista vastaa Oulun Perusisännät Oy ja Suomen Turvaryhmä Oy.*

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankin-nan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

*Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankin-nassa, käytössä ja huoltamisessa avustaa omaohjaaja. Asiakkaan palvelusuunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa. Näissä asioissa tehdään yhteistyötä kunnan apuvälinekeskuksen ja hoitotarvikejaku-keskuksen kanssa.*

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

*Vaaratilanteita ovat tilanteet, jotka johtuvat tai epäillään johtuvan terveydenhuollon laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn muutoksista tai häiriöistä, merkintöjen riittämättömyydestä tai valmistajan toimittamien tietojen virheellisyydestä tai riittämättömyydestä. Palvelupäällikölle kuuluu vaaratilanneilmoitusten tekeminen Valviraan ja laitteen valmistajalle. Ilmoitusta varten on lomake, jonka vaaratilanteen havainnut työntekijä täyttää ja toimittaa vastuuhenkilölle. Vaaratilanteet raportoidaan työsuojeluorganisaatiolle ja palvelupäällikölle ja tapahtumia ja niiden määrää seurataan johdossa. Poikkeamat kirjataan erilliseen laatu järjestelmään.*

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

*Osnan tuetun asumisen palvelussa ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.*

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### **Asiakastyön kirjaaminen**

*Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammattillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.*

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

*Osnan tuetun asumisen palvelussa on käytössä koko henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät. Perehdytyksestä vastaa palvelupäällikkö, hänen apunaan ovat järjestelmän pääkäyttäjät. Kirjaamiskäytännöistä on oma ohjeistus, joka on jaettu kaikille työntekijöille ja jota päivitetään tarvittaessa. Kirjaamiskäytännöistä on oma itseopiskelumateriaali.*

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

*Ohjaajat kirjaavat asiakastyön tapahtumat mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läsnä ollessa tai viipymättä asiakaskäynnin jälkeen.*

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

*Käytössä on perehdytysohje, jossa myös tietosuoja-asiat käydään läpi. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Jokaisen työntekijän työsopimukseen on liitetty salassapitositoumus. Sen noudattaminen on työntekijän vastuulla. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus säilyy senkin jälkeen, kun työsuhde on päättynyt.*

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

*Järjestelmien käyttöönoton yhteydessä käyttäjät koulutetaan järjestelmän toimittajan toimesta. Palvelupäällikön ja yhdistyksen toiminnanjohtajan vastuulla on huolehtia oman yksikön henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisessa. Palvelupäällikkö varmistaa, että jokainen työntekijä ja harjoittelija on perehdytetty asianmukaiseen potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. Hän myös seuraa, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.*

*Harjoittelija allekirjoittaa harjoittelijan salassapitosopimuksen harjoittelun alkaessa.*

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heli Lappeteläinen, [heli.lappetelainen@osna.fi](mailto:heli.lappetelainen@osna.fi), 044 777 5773

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

8.9.2023 Omaisille / läheisille suunnatun materiaalin tuottaminen.

---

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys Oulu 31.8.2022

Allekirjoitus Heli Lappeteläinen

Anna-Stiina Effe

Päivitetty 8.9.2023

Käsitelty OsNan hallituksen kokouksessa 9.11.2023