OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pelastusarmeijan tuettu asuminen

PATAS PORI

6.9.2024

**PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Palvelujen tuottaja**  Yksityinen palvelujen tuottaja | **Sijaintikunta**  Pori |
| **Palveluntuottajan nimi**  Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr. | **Palveluntuottajan Y-tunnus**  Y-0116985-2 |
| **Toimintayksikkö**  Porin tuettu asuminen / PATAS Pori | **Katto-organisaatio**  Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr. |
| **Toimintayksikön yhteystiedot ja vastuuhenkilö**  PATAS PORI  Vähälinnankatu 8, 28100 Pori  **Yksikön vastaava:**  Niko Paasikivi p. +358 45 139 3292  [niko.paasikivi@pelastusarmeija.fi](mailto:niko.paasikivi@pelastusarmeija.fi) | **Sosiaalipalveluiden esimies**  Jari Karppinen  p. 040 778 9291  [jari.karppinen@pelastusarmeija.fi](mailto:jari.karppinen@pelastusarmeija.fi) |
| **Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan**  Tarjotaan ostopalveluna tukea asiakkaiden asumiseen ja arjen hallintaan. Tukea annetaan asiakkaiden kotiin. Pääasiallinen asiakasryhmä ovat päihde- ja mielenterveyskuntoutujat.  Palvelu on yksityistä sosiaalipalvelua tuetun asumisen palvelukokonaisuudessa. | **Organisaation päämaja**  Uudenmaankatu 40  00120 Helsinki  [www.pelastusarmeija.fi](http://www.pelastusarmeija.fi)  p. (keskus) 09 681 2300  [info@pelastusarmeija.fi](mailto:info@pelastusarmeija.fi) |
| **Toimilupatiedot**  Toiminta ei ole luvanvaraista sosiaalipalvelutoimintaa. Ilmoitus toiminnan aloittamisesta on jätetty Porin kaupungille huhtikuussa 2016. |  |

**SISÄLLYS**

[1 SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 5](#_Toc497215238)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5](#_Toc497215239)

[3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT 6](#_Toc497215240)

[3.1 Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät 6](#_Toc497215241)

[3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät 6](#_Toc497215242)

[3.3 Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano työryhmän jäsenet 7](#_Toc497215243)

[3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen 7](#_Toc497215244)

[3.5 Päivittämissuunnitelma 7](#_Toc497215245)

[4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTAMINEN JA ASIAKASPALAUTE 8](#_Toc497215246)

[4.1 Asiakas- ja omaispalautteen hankinta 8](#_Toc497215247)

[4.2 Asiakaspalautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä 8](#_Toc497215248)

[4.3 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi 8](#_Toc497215249)

[5 RISKIEN / EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET 9](#_Toc497215250)

[5.1 Menettely, jolla riskit, kriittiset työt ja vaarat tunnistetaan ennakoivasti 9](#_Toc497215251)

[5.2 Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään 9](#_Toc497215252)

[6 HENKILÖSTÖ 10](#_Toc497215253)

[6.1 Määrä, mitoitus ja rakenne 11](#_Toc497215254)

[6.2 Rekrytointiperiaatteet 11](#_Toc497215255)

[6.3 Hakumenettelyt 11](#_Toc497215256)

[6.4 Kelpoisuus ja varmistaminen 11](#_Toc497215257)

[6.5 Vakinainen toimi ja yli 3kk:n sijaisuus 12](#_Toc497215258)

[6.6 Opiskelijat ja alihankinta 12](#_Toc497215259)

[6.7 Perehdyttäminen 12](#_Toc497215260)

[6.8 Vapaaehtoistyöntekijät 13](#_Toc497215261)

[6.9 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma 13](#_Toc497215262)

[7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET 13](#_Toc497215263)

[7.1 Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot 14](#_Toc497215264)

[7.2 Henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitilat 14](#_Toc497215265)

[7.3 Auto, linja-autokortti ja oman auton käyttö 14](#_Toc497215266)

[8 YMPÄRISTÖTYÖ 14](#_Toc497215267)

[9 ASIAKASTURVALLISUUS 15](#_Toc497215268)

[10 ASIAKKAN ASEMA JA OIKEUDET 15](#_Toc497215269)

[10.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista 15](#_Toc497215270)

[10.2 Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon 16](#_Toc497215271)

[10.3 Vuokrasopimus ja sen reunaehdot sekä asukkaan informointi sisällöstä 16](#_Toc497215272)

[10.4 Palvelun kustannukset ja niiden muutokset 17](#_Toc497215273)

[10.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus 17](#_Toc497215274)

[10.6 Yksityisyys ja intimiteettisuoja 17](#_Toc497215275)

[10.7 Rajoitteiden käytön kriteerit 18](#_Toc497215276)

[10.8 Kirjaaminen ja toimenpiteiden vaikutusten seuraaminen 18](#_Toc497215277)

[10.9 Menettely epäasiallisen tai loukkaavan käyttäytymisen suhteen 18](#_Toc497215278)

[10.10 Asiakkaan tekemä muistutus 19](#_Toc497215279)

[10.11 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot 19](#_Toc497215280)

[10.12 Tuetun asumisen toimintaa koskevien muistutusten käsittely 19](#_Toc497215281)

[10.13 Kaupungin kanssa tehtävä yhteistyö palvelun suunnittelussa ja seurannassa 19](#_Toc497215282)

[10.14 Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma 20](#_Toc497215283)

[11 ASIAKASSUHTEEN PÄÄTTYMINEN 20](#_Toc497215284)

[12 TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN 21](#_Toc497215285)

[12.1 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen 21](#_Toc497215286)

[12.2 Fyysinen 21](#_Toc497215287)

[12.3 Psyykkinen 21](#_Toc497215288)

[12.4 Elämänhallinta 21](#_Toc497215289)

[12.5 Sosiaalinen 22](#_Toc497215290)

[12.6 Hengellinen 22](#_Toc497215291)

[12.7 Harraste ja viriketoiminta 22](#_Toc497215292)

[12.8 Hygieniakäytänteet 22](#_Toc497215293)

[12.9 Infektiotartuntojen ehkäisy ja epidemiatilanteissa toimiminen 23](#_Toc497215294)

[12.10 Suunnitelma asiakastyön kehittämisestä 23](#_Toc497215295)

[13 TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN 23](#_Toc497215296)

[14 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY 24](#_Toc497215297)

[14.1 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely 25](#_Toc497215298)

[14.2 Salassapitosäännösten noudattaminen ja tietosuojavastaava 25](#_Toc497215299)

[14.3 Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä ja rekisteriseloste 26](#_Toc497215300)

[14.5 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen 26](#_Toc497215301)

[14.6 Asiakirjojen arkistointi 27](#_Toc497215302)

[14.7 Asiakkaan poismuutto ja kuolema 27](#_Toc497215303)

[14.8 Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille 28](#_Toc497215304)

[14.9 Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma 28](#_Toc497215305)

# 1 SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

*Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät toimialan ja toiminnan mukaan siten, että eri aloilla toimivat yritykset soveltavat määräyksiä niiltä osin kuin palvelussa toteutuu määräyksen mukaiset toiminnot. Omavalvonnan perustana ovat lainsäädännössä ja palveluntuottajalle myönnetyssä luvassa asetetut laatu ja muut vaatimukset. Tätä omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa on otettu huomioon ne seikat ja sisällöt, jotka on esitetty viimeisimmässä (8.5.2024) Valviran julkaisemassa määräyksessä omavalvontasuunnitelmasta.*

# 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Porin tuetun asumisen (PATAS Pori) toiminta perustuu Satakunnan hyvinvointialueen ja Suomen Pelastusarmeijan säätiön väliseen puitesopimukseen. Sopimus on laadittu ajalle 1.1.2024 – 31.12.2026 ja palvelua tarjotaan Porin, Ulvilan, Noormarkun, Luvian ja Eurajoen alueille. Hyvinvointialueen nimeämä viranomainen tai taho tekee asiakasvalinnat eri palveluntuottajien palveluihin, laatii asiakassopimukset ja määrittää asiakaskohtaiset käynti-/tuntimäärät.

Toiminta-ajatuksena Porin tuetussa asumisessa on tarjota asukkaille tukea omaan kotiin, jotta ihmisarvoisen elämän edellytykset voisivat toteutua. Olennaisena osana siihen kuuluu kokemus osallisuudesta omaan elämään, vertaistoimintaan, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Toiminta-ajatuksen toteuttamiseksi pyrimme osallistamaan jokaista asiakasta, järjestämällä vertaistukea, yhteisiä tilaisuuksia ja ryhmiä yhdessä suunnitellen, monimuotoista toiminnallisuutta sekä luomaan verkostoja asiakkaille yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

*Arvot ja toimintaperiaatteet*

Pelastusarmeijan tuetussa asumisessa arvovalintoja ohjaa ammatillinen arvomaailma ja kristillinen ihmiskuva. Pelastusarmeija niin hengellisenä järjestönä kuin sosiaalisena toimijana on pyrkinyt määrittelemään omaa arvopohjaansa. Pelastusarmeijan kansainvälisessä päämajassa Lontoossa on laadittu järjestön yhteinen arvoperusta, strategia ja visio ohjaamaan toimintaa ympäri maailman. Tätä Pelastusarmeijan tehtävänmääritystä kutsutaan nimellä integroitu missio – tehtävä yhteisössä. Kansainvälisen Pelastusarmeijan arvo- ja strategiasuunnitelman perusteella Pelastusarmeijan Suomen ja Viron territorio laatii oman alueellisen arvo-visio-strategia-missio työkirjan, jota puolestaan käytetään paikallisten osastojen ja työyksiköiden arvo-visio-strategia työskentelyn pohjana. Toiminta tuetussa asumisessa perustuu osaltaan myös tukityöntekijöiden ammatilliseen toimintaan, jota ohjaavat sosiaalialan ammattieettiset periaatteet, voimassa olevat lait ja säädökset. Tarkemmin PATAS Porin toimintaa ohjaavat yksikön sisäisesti määrittelemät **perustehtävät. Yksikön perustehtävinä ovat asiakkaiden asumisen turvaaminen omassa asunnossaan, asiakaslähtöinen sosiaalinen kuntoutus toipumisorientaatioajattelun periaatteilla , osallisuuden mahdollistaminen yhteiskuntaan sekä vaikutusmahdollisuuksien lisääminen oman elämän suhteen.**

# 3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

*Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan laadunhallinnan täytäntöönpanon käytännöistä,*

*vastuuhenkilöistä sekä siitä, miten johto vastaa laadukkaan palvelun edellytyksistä ja voimavaroista. Esimerkiksi laadunhallinnan käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi sovitaan työryhmistä, joissa on eri tahojen edustajat. Työryhmät laativat menettelyt, joilla laatutyö ja omavalvonta toteutetaan. Työryhmien toimintaa koordinoi johdon edustaja. Johto sitoutuu siihen, että tarvittavat resurssit omavalvonnan käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi osoitetaan. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutukseen ja käyttää työaikaa tarpeen mukaan.*

## 3.1 Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Sosiaalisen työn esimies Jari Karppinen vastaa Pelastusarmeijan tuetun asumisen Porin omavalvontasuunnitelman toteutumisen ohjauksesta. Porin tuetun asumisen vastaava ohjaaja Niko Paasikivi vastaa Porin tuetun asumisen omavalvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja päivityksestä.

## 3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Porin tuetun asumisen vastaava ohjaaja Niko Paasikivi, +358 45 139 3292

niko.paasikivi@pelastusarmeija.fi

## 3.3 Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano työryhmän jäsenet

Porin tuetun asumisen ensimmäinen omavalvontasuunnitelma valmistui 1.9.2016. Toiminnan alkaessa omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty 1.10.2019 ja päivitetään tarvittaessa. Päivittämisestä vastaa tuetun asumisen vastaava ohjaaja toistaiseksi. Henkilökuntamäärän kasvaessa päivittämiseen nimetään sitä toteuttava työryhmä.

## 3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen

Omavalvontasuunnitelma kytketään osaksi henkilökunnan perehdytystä ja perehdytys-suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma tuodaan myös kaikkien asiakkaiden nähtäväksi esimerkiksi kotikäynnin yhteydessä tai tiedottamalla yksikön nettisivuista, joilta omavalvontasuunnitelma on ladattavissa. Päivityksien välissä sekä henkilökunta, että asiakkaat ja heidän läheiset voivat antaa palautetta tuetun asumisen toiminnasta sekä omavalvontasuunnitelmasta.

## 3.5 Päivittämissuunnitelma

Päivittäminen tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä muiden perustettavien tuetun asumisen yksikköjen kanssa yhtäaikaisesti, näin saadaan kaikkien palaute suunnitelmasta huomioitua kaikkiin suunnitelmiin. Prosessi on jatkuva ja siitä vastaa sosiaalisen työn esimies yhdessä tuetun asumisen johtajan kanssa. Ennen muiden tuettujen asumisen toimintojen alkamista päivityksessä pyritään toimimaan yhteistyössä soveltuvin osin Pelastusarmeijan muilla paikkakunnilla sijaitsevien asumispalveluyksiköiden kanssa.

# 4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTAMINEN JA ASIAKASPALAUTE

*Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakas ja omaiset voivat antaa*

*palautetta.*

## 4.1 Asiakas- ja omaispalautteen hankinta

Asiakaspalautetta pyritään hankkimaan aina kotikäyntien yhteydessä, ryhmien kokoontumisissa ja erilaisissa muissa tapaamisissa, kuten yhteisöllisyyttä tavoittelevissa toiminnallisissa kokoontumisissa. Asiakkaat voivat jättää kirjallisen palautteen kirjekuoressa ohjaajalle, joka tuo sen toimistolla olevaan aloite/palautelaatikkoon, lisäksi asiakkailla on mahdollisuus varata henkilökohtainen keskusteluaika toiminnasta vastaavan kanssa.

Omaiset voivat antaa palautetta ottamalla yhteyttä henkilökuntaan soittamalla tai kirjoittamalla kirjeen tai lähettämällä sähköpostia vastaavan ohjaajan sähköpostiin

niko.paasikivi@pelastusarmeija.fi. Omaiset ovat myös sovitusti tervetulleita vierailemaan tuetun asumisen toimistossa tai sovitusti myös asiakkaan luona ja antamaan palautetta siinä yhteydessä.

## 4.2 Asiakaspalautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalaute käsitellään välittömästi, jos se on mahdollista. Palaute tuodaan yleiseen työntekijöiden ja / tai asiakkaiden keskusteluun, jos se sisällöltään sallii sen. Asiakaspalaute dokumentoidaan yksikön asiakastietojärjestelmään ja käsitellään tarvittavissa foorumeissa sekä ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin ja kirjataan ne.

Kerran vuodessa tehtävä asiakastyytyväisyyskysely kohdistetaan kaikille asiakkaille ja mahdollisimman laajasti myös omaisille. Kyselyyn on mahdollisuus vastata anonyymisti ja vastaaminen on vapaaehtoista.

## 4.3 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautteen saannin kehittämiseksi, pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan vähintään vuoden välein ns. asiakasraati, jossa kotikäyntityön asiakkaita kootaan yhteen ja keskustellaan esiin nousevista kehittämistarpeista.

# 5 RISKIEN / EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

*Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, mikä tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Poikkeamien varalle on omavalvontasuunnitelmassa määriteltävä korjaavat toimenpiteet, joihin kuuluvat myös vaaratilanteiden syiden selvittäminen ja niiden uusiutumisen estäminen. Henkilökunnan tulee tietää toimintamallit vaaratilanteiden varalta. Ensisijaisesti palvelujen tuottaja arvioi omasta toiminnasta aiheutuvat asiakasturvallisuusriskit. Asiakkaan omasta toiminnasta aiheutuvat riskit pitää kuitenkin myös arvioida.*

## 5.1 Menettely, jolla riskit, kriittiset työt ja vaarat tunnistetaan ennakoivasti

Ennakointiin liittyy vahvasti ammattitaito, jota täydennetään jatkuvalla ammattitaitoa lisäävällä koulutuksella. Koulutuspäiviä tulee olla vähintään neljä vuodessa. Riittävällä perehdytyksellä voidaan saavuttaa ymmärrystä työssä esiintyvien riskien ja vaaratilanteiden mahdollisuudesta. Riskejä kartoitetaan käyttäen STM:n Riskien arviointi työpaikalla –työkirjaa ja päivittämällä sitä vuosittain tai poikkeamatilanteiden johdosta. Henkilökunta kerää tietoa omasta toiminnastaan myös asiakaspalautteiden kautta.

## 5.2 Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Poikkeamien eli tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten mukaisesti, syitä selvitetään jäljittämällä syyn aiheutumislähtökohta ja pyrkimällä muuttamaan toimintaa siten, että kyseinen poikkeama ei toistuisi. Poikkeamista (esim. väkivaltainen käytös, työtapaturma, muut vaaratilanteet) täytetään poikkeamalomake, joka toimitetaan sekä tuetun asumisen vastaavalle ohjaajalle, että Porin kaupungin asumispalveluista vastaavalle henkilölle, jonka jälkeen asia käsitellään PATAS -tiimissä ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa. Muut läheltä piti tilanteet tullaan keskustelemaan PATAS –tiimissä ja asiakkaan kanssa sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Poikkeamalomakkeet toimitetaan aina myös työsuojelupäällikön tietoon. Työsuojelupäällikkö on Jaakko Vainio, joka on puhelimitse tavoitettavissa p 050 465 7309. Prosessiin pyritään ajan myötä sitomaan vahvemmin mukaan myös työsuojelu ja työterveyshuolto. Päivittäisessä työskentelyssä korostuu huomioiden kirjaamisen tärkeys.

## 5.3 Menettely, jolla todetut epäkohdat korjataan ja asiasta tiedotetaan

Havaittaessa lieviä epäkohtia voidaan ne korjata suullisella ohjeistuksella ja työskentelytapojen tarkastamisella. Vakavammissa tilanteissa täytetään aina poikkeamalomake, joka käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman tapahduttua. Käsittelyn tuloksista tehdään kirjallinen raportti. Käsittelyn pohjalta arvioidaan tarve toiminnan muutokselle/korjaukselle. Muutosten jalkauttamisen vastuu on tuetun asumisen vastaavalla ohjaajalla.

Henkilökunta saa tiedon poikkeamista joko välittömästi heidän ollessa työvuorossa tai käsittelyn raportoinnin yhteydessä pöytäkirjasta tai sähköpostitse.

Asiakkaille tiedotetaan tarvittaessa kotikäyntien yhteydessä tai kirjallisesti postitse. Epäkohdan merkitys huomioiden yhteistyötahoille ilmoitetaan normaalin kanssakäymisen yhteydessä, tai asiasta ilmoitetaan kirjallisesti tehdyn sopimuksen mukaisesti. Menettelytapa päätöksen tekee vastaava ohjaaja yhteistyössä PATAS -tiimin kanssa.

Mahdollisille muille osallisille toimenpiteistä ilmoitetaan suullisesti, kirjallisesti postitse tai sähköpostitse, riippuen asian luonteesta ja sen välittömistä vaikutuksista. Tämän arvioi aina Pelastusarmeijan tuetun asumisen vastaava ohjaaja tai hänen ollessa estyneenä, Pelastusarmeijan sosiaalisen työn johtaja.

# 6 HENKILÖSTÖ

*Omavalvontasuunnitelmassa henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja kaupungin kanssa tehdyn sopimuksen asettamiin vaatimuksiin sekä asiakkaan tilanteeseen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan henkilöstösuunnitelmassa ja/tai henkilöstötilinpäätöksessä. Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista valtio-, kunta ja yksityissektorille annettuja suosituksia on kirjattu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun 18:2007. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan henkilöstön perehdyttämisestä sekä tuetun asumisen tukityössä tapahtuvasta opiskelijoiden ohjaamisesta.*

## 6.1 Määrä, mitoitus ja rakenne

Henkilöstöä PATAS –tiimissä Porissa on 1 vakituisessa työsuhteessa oleva henkilö. Henkilöstömäärää kasvatetaan asiakasmäärän kasvaessa. Henkilöstömitoitus on vähintään 1 työntekijä kymmentä asiakasta kohden. Mitoitus lasketaan sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneiden ja asiakastyöhön osallistuvan henkilökunnan määrästä suhteessa asiakasmäärään.

Yksikön johtaja on koulutukseltaan sosionomi AMK. Palkattavilla työntekijöillä tulee olemaan vähintään lähihoitajan tutkinto. Lisäksi tarvittaessa palkataan osa-aikaisia aputyöntekijöitä avustaviin tehtäviin ja hoitamaan sijaisuuksia.

## 6.2 Rekrytointiperiaatteet

Pelastusarmeijan periaatteena on rekrytoida osaavaa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, joka sitoutuu Pelastusarmeijan työn toiminta-ajatukseen, arvoihin sekä taustayhteisön perusperiaatteisiin. Työntekijän rekrytointi tapahtuu PATAS –tiimin johtajan ja hänen esimiehensä yhteistoiminnassa. PATAS -tiimin esimiestason rekrytointi tapahtuu yhteistyössä Pelastusarmeijan päämajan kanssa, joka koko henkilökunnan osalta valinnan myös viime kädessä päättää. Työntekijän haastattelut suoritetaan yksilöhaastatteluin.

## 6.3 Hakumenettelyt

Avoimesta työpaikasta jätetään pääsääntöisesti julkinen ilmoitus työvoimahallinnon verkkosivuille. Työpaikasta tiedotetaan myös omalle henkilöstölle. Periaatteesta voidaan poiketa, jos päteviä hakijoita löytyy.

## 6.4 Kelpoisuus ja varmistaminen

Kelpoisuus muiden kuin terveydenhuollon henkilöiltä varmistetaan tutkintotodistuksesta. Laillistettujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja nimikesuojattujen osalta laillisuus tarkastetaan lisäksi Valviran antamalla laillistamistodistuksella ja/tai JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -tietopalvelusta. Vielä varmistetaan hakijan henkilöllisyys.

## 6.5 Vakinainen toimi ja yli 3kk:n sijaisuus

Vakinaisessa toimessa tutkinto- ja mahdollinen laillistamiseen tai nimikesuojaan liittyvät todistukset pyydetään liittämään hakupapereiden yhteyteen, tai esitettäväksi viimeistään sopimuksen kirjoittamisen yhteydessä. Sijaisuuksissa toimitaan samoin kuin vakinaisen henkilöstön kohdalla.

## 6.6 Opiskelijat ja alihankinta

Opiskelijoiden kohdalla harkinnan ja päätöksen rekrytoinnista tekee tuetun asumisen vastaava ohjaaja. Opiskelijoilta tarkistetaan voimassa oleva opinto-oikeus, voimassa oleva läsnäolo-oikeus oppilaitoksessaan sekä viimeisin opintosuoritusote. Alihankkijoita voidaan käyttää siivous- ja raivaustehtäviin sekä muihin avustaviin toimiin. Alihankkija vastaa osaltaan omien työntekijöidensä pätevyydestä. Alihankkijat perehdytetään kuten vapaaehtoiset.

## 6.7 Perehdyttäminen

Perehdytystä tarvitaan aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät / menetelmät vaihtuvat samassa työpaikassa, työntekijä on ollut pitkään poissa töistä tai työtehtävä toistuu harvoin. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista.

Porin tuetussa asumisessa on perehdytyskansio, joka sisältää toiminnan kannalta oleelliset asiat. Uuden työntekijän perehdytys on työnteon perusedellytys. Perehdytyksellä työntekijä opastetaan ”talon tavoille” ja luodaan hänelle perustaidot toimia uudessa tehtävässä. Perehdytyksestä vastaavalla on käytössään perehdytyslista. Perehdytystä pyritään kehittämään yhteisesti muiden Pelastusarmeijan tuetun asumisen toimijoiden kanssa. Perehdytyksen tukena käytetään myös omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmaa sekä Pelastusarmeijan työntekijöiden ja vapaaehtoistyössä olevien eettistä opasta ”Turvallisesti hyvissä käsissä 2005”.

Opiskelijaohjauksessa opiskelijasta vastaa koko tiimi, yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa. Työpaikkaohjaajalla ja vastaavalla ohjaajalla on velvollisuus varmistaa opiskelijan osaaminen ja toiminta jokaisessa tilanteessa. Harjoittelun alussa on hyvä tutustua koulun ja työpaikan välisiin velvoitteisiin ja vastuunjakoon.

## 6.8 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilöstöasioiden sekä henkilöstöhallinnon kehittämisestä vastaa Pelastusarmeijassa Pelastusarmeijan säätiön henkilöstöosasto ja henkilöstöpäällikkö. Paikallisesta henkilöstöasioiden kehittämisestä ja toiminnasta vastaa tuetun asumisen vastaava ohjaaja yhdessä henkilöstösektorin kanssa. Kehittämistyötä tehdään lisäksi yhteistyössä muiden tuettua asumista tarjoavien yksiköiden kanssa. Kehittämissuunnitelma jakautuu eri osiin, kuten koulutussuunnitelmaan, toimintasuunnitelmaan sekä tuetussa asumisessa tehtävän työn kehittämiseen.

PATAS Porin henkilöstön toimintakyvystä, työterveyshuollosta ja näiden ylläpidosta vastaa Mehiläisen työterveyshuolto. Yhteydenotot Mehiläisen työterveyspalveluihin tapahtuu omaMehiläinen sovelluksen kautta. Työntekijällä on käytettävissä lakisääteisen työterveyspalvelujen yleislääkäritasoinen sairaanhoito sekä vastaanottokäynnit työterveyshoitajalla.

# 7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

*Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Toimitilojen on oltava myös terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan toimintaan sopivat. Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.*

## 7.1 Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot

Tuetussa asumisessa Porissa asiakkaat asuvat joko omistamissaan tai itse vuokraamissaan asunnoissa. Pelastusarmeijan vuokraamia asuntoja tarjotaan pienelle osalle asiakkaista. Tällä hetkellä Porin tuetulla asumisella on yksi välivuokrattu asunto asiakaskäytössä.

## 7.2 Henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitilat

Henkilökunnalla on käytössään yksi toimistotila Pelastusarmeijan osaston yhteydessä, osoitteessa Vähälinnankatu 8. Pelastusarmeijan osaston yhteydessä henkilökunnalla on käytössä osaston keittiötila, kokoontumistila sekä WC:t. Vastaavalla ohjaajalla on oma pöytä sekä tietokone ja älypuhelin. Turvallisuusohjeista löytyy lisäohjeita mm. kriisitilanteiden varalle. Osaston kokoontumistilat ovat käytössä palavereita, kokouksia, ryhmiä ja keskustelua varten.

## 7.3 Auto, linja-autokortti ja oman auton käyttö

Oman auton käytöstä työntekijät saavat veroviranomaisen hyväksymän ja vuosittain tarkistetun kilometrikorvauksen.

Elokuusta 2021 Porin PATAS työllä on ollut käytössään Pelastusarmeijan Säätiön omistama henkilöauto asiakastyön käyttöön. Organisaation auton käytössä noudatetaan Pelastusarmeijan laatimia auto-ohjesääntöjä.

# 8 YMPÄRISTÖTYÖ

Pääsääntöisesti suositaan hankinnoissa kierrätysmateriaaleja. Pyritään mahdollisuuksien mukaan suosimaan Pelastusarmeijan omien kirpputorien tarjontaa. Lisäksi noudatetaan suositeltua jätteiden lajittelua. Näitä periaatteita tarjotaan myös asiakkaiden tietoisuuteen.

# 9 ASIAKASTURVALLISUUS

*Palvelun tuottajan tiloissa tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon fyysisen ympäristön riskit. Kotona annettavissa palveluissa asiakasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja palvelutoiminnan luonteen perusteella*

Turvallisuustoiminnasta vastaa tuetun asumisen vastaava ohjaaja. Kotikäynnin yhteydessä varmistetaan, että asunnoissa on palohälyttimet kunnossa. Asiakkaan kanssa yhdessä käydään läpi toimenpiteet, joihin tulee ryhtyä esim. tulipalon sattuessa. Asunnossa myös pyritään kartoittamaan vaarapaikat ja mahdollisuudet onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn.

# 10 ASIAKKAN ASEMA JA OIKEUDET

*Asiakaslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapaus ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia.*

## 10.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista

Uusille asiakkaille tehdään aina palvelusuunnitelma yhdessä palvelun tilaajan edustajan kanssa. Palvelusuunnitelmassa on määritelty tuen sisältö ja tukikäyntien määrä sekä asiakkaan mahdolliset tavoitteet työhön paluun tai opiskelun suhteen. Tukikäyntien toteutuksesta sovitaan asiakkaan tarpeen mukaan yksilöllisesti. Tuki perustuu asiakkaan toimintakykyyn ja sen parantamiseen, yhdessä asiakkaan kanssa asetetuin tavoittein. Tukikäyntien ajankohdasta sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelma sisältää työelämään ja opiskelemaan siirtymisen suunnitelmat asiakkaan yksilöllisten kuntoutumistavoitteiden mukaisesti.

Palvelusuunnitelmaa asiakkaan tarvitsemista palveluista tarkistetaan yhteisesti sopien (hyvinvointialueen kanssa) ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Suunnitelma tarkistetaan kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein.

Palvelutarpeen arviointi tehdään hyvinvointialueen viranhaltijan toimesta, mutta sen seuraamista ja arviointia tekee PATAS –tiimi osana laadukasta asiakastyötä. Palvelun muutostarpeista, kuten tuen määrän muuttamisesta, neuvotellaan mahdollisimman nopeasti yhteistyötahon Satakunnan hyvinvointialueen asumispalveluiden/ASSI -ryhmän kanssa. Asiakkaan ohjauksessa ja neuvonnassa noudatetaan palvelusuunnitelmassa kirjattuja asioita. Palvelusuunnitelmaa päivitetään puolivuosittain tai tarvittaessa useammin.

Asiakkaan tilanteesta ja tuen toteutumisesta ja asiakkaan tilanteen kehittymisestä kirjataan kuvaus kolmen kuukauden välein tai palvelun ostajatahon sitä pyytäessä.

Asiakkaan tietoja sekä kotikäyntien raportteja kirjataan sähköiseen asiakashallintajärjestelmään (HILKKA) hyvien kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti.

## 10.2 Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon

Pyrkimys on, että kaikki asiakkaita koskevat asiat päätetään yhdessä kyseisen asiakkaan kanssa. Tehtäessä päätöksiä henkilökohtaisiin asioihin liittyen, on asiakas osallisena mukana koko prosessin ajan. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oman kuntoutumisen omistajuus perustuu toipumisorientaatiomallin mukaiseen ajatteluun ja tätä pyritään seuraamaan kaikessa asiakastyöskentelyssä.

## 10.3 Vuokrasopimus ja sen reunaehdot sekä asukkaan informointi sisällöstä

Asiakkaan asuessa itse vuokraamassaan tai asiakkaan siirtyessä itse vuokraamaan asuntoon osallistuvat PATAS –tiimin työntekijät mahdollisuuksien mukaan vuokrasopimuksen tekoon ja näin omalta osaltaan ovat varmistamassa asiakkaan ymmärtävän vuokrasopimuksen sisällön. Vuokranmaksun tapahtumista ajallaan seurataan ja asiakasta muistutetaan asian tärkeydestä.

Pelastusarmeijalta asunnon vuokraaville tekee tuetun asumisen vastaava ohjaaja vuokrasopimuksen kolmena kappaleena. Vuokrasopimus allekirjoitetaan Päämajassa kiinteistö osastolla, sopimuksista yksi jää asiakkaalle itselleen, toinen Säätiölle Päämajaan Helsinkiin ja lisäksi yksi tuetun asumisen yksikköön asiakkaan tietoihin. Vuokrasopimus käydään tarkoin läpi yhdessä asiakkaan kanssa ennen allekirjoittamista. Allekirjoituksellaan asiakas sitoutuu maksamaan asunnon vuokran ajallaan ja käyttämään asuntoa vain asumistarkoitukseen. Vuokrareskontrasta huolehtii tuetun asumisen vuokra-asioista vastaava.

## 10.4 Palvelun kustannukset ja niiden muutokset

Hyvinvointialueelta laskutetaan puitesopimuksen mukaisesti jokaisesta asiakkaasta sopimuksessa määritelty käyntihinta kuukausittain jälkikäteen. Maksussa ei ole asiakkaalla omavastuuta. Laskutuksen ja laskujen reskontran tekee tuetun asumisen vastaava ohjaaja. Hinnat ja mahdolliset korotus perusteet näkyvät puitesopimuksessa.

## 10.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Työskentelyssä asiakkaan kanssa pyritään tukemaan asiakkaan omaa subjektiutta, edistämään itsemääräämisoikeutta ja tarjoamaan kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista. Asukkaiden itsemääräämisoikeus määritellään Perustuslain 7 ja 10§, Sosiaalihuollon asiakaslain 8 ja 9§ sekä Sosiaalihuollon ammattieettisissä ohjeissa. Nämä pyritään nivomaan osaksi työskentelyä kouluttamalla henkilökuntaa toipumisorientaatioajatteluun.

## 10.6 Yksityisyys ja intimiteettisuoja

Tuetun asumisen henkilökunnan ammatillisessa työssä pyritään kunnioittamaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja pyritään suojaamaan asiakkaidemme yksityisyyttä kaikessa toiminnassa. Yksityisyyttä säätelee lainsäädäntö; Asiakaslaki 3 luku, Hallintolaki 6 ja 10§, Julkisuuslaki, henkilötietolaki sekä ammattieettiset ohjeet. Asiakkaat itse hallinnoivat huoneenvuokralain mukaisesti asuntojaan. Tämän osalta asuntoihin jalkautuminen tapahtuu lain ja erikseen sovittujen sääntöjen mukaisesti. Jos asiakasta ei ole tavoitettu asunnostaan sovitulla käyntiajankohdalla, yritetään häntä tavoittaa puhelimitse. Jos henkilökunnalla on tieto asiakkaan seurantaa vaativista sairauksista, voidaan asiakkaiden kanssa tehdä yksilöllisiä sopimuksia huoneistoon menosta, jolloin asiakas allekirjoittaa avaimen luovutuksesta lupapaperin. Asia kirjataan asiakkaan tietoihin. Intimiteettisuojan suhteen tuetussa asumisessa toimitaan Henkilötietolain 22.4.1999/523 mukaan.

## 10.7 Rajoitteiden käytön kriteerit

Rajoitteita käytetään silloin, kun yhteisesti sovittuja sääntöjä rikotaan. Yhteisesti sovitut säännöt koskevat yhteisiä kokoontumisia ja siellä esiintymistä eli päihteiden käyttöä, väkivaltaa, muun yhteisön ja sen jäsenten kunnioitusta sekä turvallisuutta. Asiakas voi saada määräaikaisen kiellon tulla kokoontumisiin koskien esimerkiksi väkivaltaista käyttäytymistä tai sillä uhkailulla tai päihdekauppaa.

## 10.8 Kirjaaminen ja toimenpiteiden vaikutusten seuraaminen

Työntekijät kirjaavat rajoitteiden käytöstä johtuvat tilanteet, seuraukset ja päätökset asiakastietojärjestelmään mahdollisimman tarkasti ja realistisesti. Asiakkailla on oikeus nähdä heistä kirjatut kirjaukset. Toimenpiteiden vaikutusta seurataan arjen työskentelyssä ja kontaktissa asiakkaiden kanssa.

## 10.9 Menettely epäasiallisen tai loukkaavan käyttäytymisen suhteen

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Tapahtumat käsitellään aina

tiimissä ja asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esim. henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen käsittely ja puhuttelu tai toisen asiakkaan taholta tapahtuva väkivallan uhka sekä tiedon välitykseen liittyvät seikat. Poikkeamista tehdään aina ilmoitus siihen varatulla lomakkeella ja poikkeamat käsitellään yksikössä.

Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn henkilökunnan jäseneen, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin (mm. varoitukset, irtisanominen). Jos väkivallan uhkaa aiheuttaa asiakas, huolehditaan turvallisuusseikoista. Ensisijaisesti pyritään ko. konfliktitilanne ratkaisemaan sisäisin järjestelyin esim. kotikäyntiä tekevän omaohjaajan vaihtamisella toiseen työntekijään. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyhteisössä.

## 10.10 Asiakkaan tekemä muistutus

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus tuetun asumisen vastaavalle ohjaajalle sekä järjestelmävastuussa olevalle viranomaiselle, joka on hyvinvointialueen psykososiaalisten asumispalveluiden vastuuvirkamies. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valvira ohje 8:2010). Kuitenkin on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Muistutus lomake löytyy osoitteesta:

<https://www.pori.fi/ota-yhteytta/sahkoinen-asiointi-ja-lomakkeet/sosiaali-ja-terveys/sosiaali-ja-perhepalvelut>

## **Sosiaaliasiavastaava**

sosiaaliasiavastaava@sata.fi, puh. 044 707 9132

## 10.12 Tuetun asumisen toimintaa koskevien muistutusten käsittely

Tuetun asumisen toimintaa koskevat muistutukset käsittelee tuetun asumisen vastaava ohjaaja. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti ja asiakkaalle selvitetään kirjallisen vastineen sisältö myös suullisesti. Valitusten ja muistutusten käsittely dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään, ei suoraan asiakaskertomukseen.

## 10.13 Hyvinvointialueen kanssa tehtävä yhteistyö palvelun suunnittelussa ja seurannassa

Tehdään mahdollisuuksien mukaan tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen viranhaltijoiden kanssa, kun asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelmaa ja kun sitä päivitetään.

Tehdään tiivistä yhteistyötä myös hyvinvointialueen terveystoimen, erityisesti kotisairaanhoito ja sosiaalitoimen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Yhteenveto asiakkaan tuesta ja viimeisin palvelusuunnitelma toimitetaan kaupungille asiakkaan siirtyessä pois palvelusta.

## 10.14 Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma

Kaikessa toiminnassa pyritään huomioimaan kehittämisnäkökulma, pitämällä yllä keskustelua asiakkaiden kanssa ja kouluttamaan työntekijöitä ja asiakkaita (esim. tuholaistorjunta, paloturvallisuus, ensiapuvalmiudet). Tuetun asumisen vastaavalla ohjaajalla on vastuu kehittämisestä.

# 11 ASIAKASSUHTEEN PÄÄTTYMINEN

Asiakassuhde päättyy, jos asiakas muuttaa pois yhteistoiminta-alueelta, tukisopimus päättyy tai se päätetään yhteisesti sovitusti tai mikäli asiakas kuolee. Pelastusarmeijalta vuokratusta asunnosta asiakkaalla on oikeus irtisanoa asuntonsa milloin tahansa ja irtisanomisaika on seuraavan kuukauden viimeinen päivä irtisanomishetkestä. Tuetun asumisen henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa vuokrasopimusten purkujen ehkäisemiseksi.

Asiakkailla on tiedossa, että tuetun asumisen vastaavalla on tieto olemassa olevista asiakkaiden vuokraveloista. Vuokrasopimuksen purussa noudatetaan huoneenvuokralakia. Kaupungin sosiaalityöntekijälle ilmoitetaan asumiseen ja vuokrasuhteeseen olennaisesti vaikuttavista tapahtumista.

Asiakkaan menehtyessä tuetun asumisen henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan lähiomaisen ja sosiaaliviranomaisen kanssa tarvittavien järjestelyiden hoitamiseksi. Asiakkaan muistoksi Porin osaston tiloissa voidaan pitää muistotilaisuus yhteistyössä osaston kanssa, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Asiakkaan omaisten toiveesta henkilökunnan edustaja voi osallistua asiakkaan siunaustilaisuuteen.

# 12 TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

*Kuvaus asiakkaiden toimintakykyä ja fyysistä, psyykkistä, hengellistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävistä palvelu- ja hoitoperiaatteista ja niitä tukevien käytäntöjen toteuttamisesta.*

## 12.1 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen

Asiakasta pyritään tukemaan ja ohjaamaan mahdollisuuksien mukaan itsenäisempään asumiseen. Tuen loppuessa asiakas voi niin halutessaan ja mikäli se muuten on mahdollista, jäädä välivuokrattuun asuntoonsa asumaan, jolloin kuitenkin ensisijaisesti pyritään saamaan asiakkaalle suora vuokrasopimus vuokranantajan kanssa.

Asiakkaan kuntoutumista kohti itsenäistä elämänhallintaa tuetaan asiakkaan kanssa yhdessä suunnitelluin keinoin. Tuetun asumisen henkilökunnan tehtävänä ei ole yksipuolisesti määritellä kuntoutumisen tavoitteita tai keinoja kuntoutumisen edistämiseen, vaan niin tavoitteita kuin välineitä ja keinoja kuntoutumisen aikaansaamiseen mietitään ja suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, samalla voimaannuttaen asiakasta löytämään omia voimavaroja.

## 12.2 Fyysinen kuntoutuminen

Asiakkaiden fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi heitä ohjataan osallistumaan erilaisiin ryhmiin, joita heille järjestetään. Työtoimintaan osallistumiseen tuetaan. Ohjataan osallistumaan erilaisiin liikunnallisiin toimintoihin ja hyötyliikuntaan. Tehdään tiivistä yhteistyötä muiden hyvinvointialueen toimijoiden kanssa, osallistutaan yhteisiin retkiin ja tapahtumiin. Annetaan tukea viranomaisasioinnissa. Työntekijä voi tarvittaessa lähteä asiakkaan mukaan terveyspalveluihin. Työntekijät ohjaavat asiakkaita terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon, sekä ohjaavat asiakkaita tarvittaessa eri ruuanjakelu paikkoihin (esim. SRK:n diakoniatyö, Pelastusarmeijan oma avustustyö, Porin elämän leipä sinulle ry ja Elämän eliksiiri ry.).

Pyritään järjestämään kerran viikossa toimiva avoin liikuntaryhmä Pelastusarmeijan kaikille asiakasryhmille ja kannustamaan tuetun asumisen asiakkaita osallistumaan ryhmään oman lähtötason ja fyysisen terveyden puitteissa.

## 12.3 Psyykkinen kuntoutuminen

Asiakkaiden psyykkistä hyvinvointia ylläpidetään järjestämällä asiakkaiden tarpeen mukaan ryhmiä, joihin asiakkaiden osallistumista tuetaan. Tuetun asumisen ryhmät pyrkivät tukemaan asiakkaan psyykkistä hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Työntekijät ohjaavat tarvittaessa asiakkaita eri palveluiden piiriin ja ovat tarvittaessa mukana. Työntekijät antavat myös tarvittaessa yksilöllistä tukea ja ohjausta. Omien toimintaryhmien lisäksi yhdessä asiakkaiden kanssa selvitetään asiakkaan kiinnostusten kohteista nousevia muiden järjestöjen ja kaupungin järjestämää toimintaa yksinäisyyden ehkäisemiseksi ja sosiaalisten suhteiden luomiseksi asiakkaan psyykkinen kunto huomioiden.

## 12.4 Elämänhallinta

Työntekijät ovat asukkaiden rinnalla kulkijoita ja opastajia löytämään omia elämänhallintataitoja arjen keskellä. Asiakasta tuetaan talouden hallinnassa, ohjataan asiakkaalle kuuluvien etuuksien piiriin, oman kodin siisteyden ylläpidossa, oman fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ylläpidossa ja viranomaisten kanssa asioinnissa. Työntekijöiden työhön kuuluu puheeksi ottaminen elämänhallintaa vaikuttavista tekijöistä (päihteet ja mielenterveys). Tavoitteena on saada mahdollisimman monelle asiakkaalle arkeen mielekästä tekemistä.

Tuetun asumisen työntekijän tehtävänä ei ole ainoastaan vierailla asiakkaan kodissa, vaan myös aktivoida asiakasta toimimaan säännöllisesti kodin ulkopuolella. Tähän asiakkaita tuetaan lähtemällä yhdessä tutustumaan erilaisiin toimintoihin, jotka voivat olla kaupungin, seurakuntien tai eri järjestöjen tuottamia. Tärkeänä lähtökohtana kaikelle toiminnalle on toimiminen yhdessä asiakkaan omaa tahtoa kuunnellen ja selvitellen.

## 12.5 Sosiaalinen kuntoutuminen

Yhtenä tuetun asumisen toiminta-ajatuksena mahdollisuuksien mukaan on toteuttaa asiakkaan osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja toiminnallisuutta. Näitä tukevat erilaiset omat tai ulkopuoliset ryhmät, työtoiminta, kuntouttava työtoiminta sekä yhteisölliset retket ja tapahtumat. Tuetun asumisen henkilökunta tekee yhteistyötä muiden kaupungin päihde- ja mielenterveyskuntoutujien parissa työskentelevien kanssa.

Työntekijät tukevat asiakasta osallistumaan kodin ulkopuolisiin toimintoihin ja auttavat käytännön järjestelyissä sekä tutustumiskäynneillä mukana ollen. Asiakkaan onnistunut integroituminen lähiyhteisön toimintaa auttaa asiakasta ehkäisemään yksinäisyyttä ja mielenterveyden ongelmia.

## 12.6 Hengellinen kuntoutuminen

Ihmisen hengellinen hyvinvointi on tänä päivänä usein unohdettu, mutta tärkeä ihmisyyteen ja elämän tarkoituksellisuuden kokemiseen vaikuttava osa-alue. Pelastusarmeijassa on nähty ja koettu ihmisen hengellisen rakentumisen merkitys ihmisen kokonaisvaltaisen toipumisen ja kuntoutumisen osatekijänä. Näemme hengellisen työn vahvasti sosiaalista työtämme tukevana osa-alueena ja myös osa-alueena, joka on vahvuutemme ja voimavaramme, niin henkilökunnalle kuin asiakkaillemme. Hengellistä tukea ja ohjausta tarjoamme asiakkaille aina vapaaehtoisuuteen pohjautuen, asiakkaan omasta pyynnöstä tai tarpeesta lähtien.

Asiakkailla on tarvittaessa mahdollisuus tavata Pelastusarmeijan upseeria ja osallistua osastossa järjestettäviin hengellisiin tilaisuuksiin. Tarvittaessa asiakas voi varata yksilöajan tuetun asumisen vastaavalta ohjaajalta tai osaston upseerilta sielunhoidollisia keskusteluja varten. Asiakkaita informoidaan aina asiakassuhteen alussa niistä Pelastusarmeijan toiminnoista, jotka ovat luonteeltaan hengellisiä ja niistä toiminnoista, jotka ovat luonteeltaan sosiaalista toimintaa epäselvyyksien välttämiseksi.

## 12.7 Harraste ja viriketoiminta

Tuetun asumisen toimesta järjestetään erilaisia retkiä ja tapahtumia vuodenaikojen mukaan. Asiakkaita pyritään osallistamaan eri toiminnoissa ottamalla asiakkaita mukaan toiminnan suunnitteluun. Tuetun asumisen toimesta järjestetään myös ryhmätoimintaa kuten ruuanvalmistusryhmä ja vertaistukiryhmä ja asiakkaiden esittämien toiveiden mukaisia erilaisia teemaryhmiä. Työntekijät ohjaavat asiakkaita heidän oman kiinnostuksensa mukaan erilaisiin ulkopuolisiin toimintoihin.

## 12.8 Hygieniakäytänteet

Asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siisteydestä, jätteistä, hygieniasta sekä pyykkihuollosta. Yksi henkilökunnan tehtävistä on tukea asukkaita arjen hallinnassa, tarvittaessa ohjata siivouksessa/hygieniassa/pyykinpesussa - ja myös tarvittaessa tehdä asiakkaan puolesta näitä asioita ellei asukas ole kuntonsa puolesta kykeneväinen niihin. Tiimillä on suojahanskoja ja käsihuuhdetta aina mukanaan kotikäynnillä asiakkaan luona. Lisäksi henkilökunta voi ottaa pistosuojakäsineet, jos asiakkaan asunnon siivous sitä vaatii.

## 12.9 Infektiotartuntojen ehkäisy ja epidemiatilanteissa toimiminen

Tuetulle asumiselle on tehty turvallisuusohjeet josta ilmenee mm. infektiotartuntojen ehkäisemiseen tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan kotona käydessä henkilökunnalla on aina kertakäyttökäsineet ja käsidesiä mukana.

Toimitaan THL:n yleisten ohjeiden mukaan sekä turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan terveysaseman/kaupungin infektiohoitajaa.

## 12.10 Suunnitelma asiakastyön kehittämisestä

Joka kotikäynnin yhteydessä tehdään arviointia yhdessä asiakkaan kanssa sekä tuen tarpeen arviointia asiakkaan tarvitsemasta tuesta. Lisäksi asiakkaan palvelusuunnitelman päivitys tehdään kuuden kuukauden välein. Yhteisissä tapaamisissa suunnitellaan ja arvioidaan yhteisiä toimintoja. Tuetussa asumisessa tehdään asukastyytyväisyyskysely kerran vuodessa, jonka tuloksia arvioidaan ja tulosten perusteella kehitetään toimintatapoja saadun palautteen mukaisesti.

# 13 TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

*Kuvaus menettelystä, miten tuetun asumisen asiakkaiden lääkäripalvelut on järjestetty ja kuka vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa sekä menettelyohje kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaiden hoitamiseksi.*

Asiakkaan terveydenhuollosta vastaa ensisijaisesti asukkaan oma hoitokontakti, eli terveysasema, päihdepoliklinikka, ylläpito- ja korvaushoito, erikoissairaanhoito, kotisairaanhoito, psykiatrian poliklinikka yms. Asiakkaan ollessa väliaikaisesti sijoitettuna johonkin hoitolaitokseen, tiimin työntekijät pitävät yhteyttä asiakkaaseen. Tuetun asumisen hoitoalan koulutuksen saanut henkilökunta voi tehdä pieniä hoitotoimenpiteitä ohjeistettuna asiakaskäyntien yhteydessä. Henkilökunta voi päivittää lääkehoidon osaamistaan LOVE –koulutuksella (lääkehoidon osaaminen verkossa koulutus).

Asiakkaan tullessa tuen piiriin, tehdään hänelle lyhyt haastattelu, jossa kartoitetaan myös tarttuvat sairaudet, lääkitys, päihteiden käyttö, psyykkinen vointi, sekä avun tarve. Asiakkaan kokonaistilanteen selvittää omaohjaaja yhteistyössä tiimin kanssa.

Akuuteissa tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen, ohjataan asiakas terveydenhuollon päivystykseen, tai tilanteen salliessa pyritään saamaan asiakkaalle aika omalle terveysasemalle. Asiakkaalle myös ohjeistetaan, miten tulee toimia hätätapauksessa, esim. soitto terveyskeskukseen tai päivystykseen. Ellei asiakkaalla ole puhelinta käytössä tai turvallisuuden tunteen sitä vaatiessa, selvitetään onko esim. turvapuhelin tai muu hälytysjärjestelmä mahdollista järjestää asiakkaan käyttöön.

Lääkehoidon tarpeen arvioi asukkaiden oma lääkäri, mahdollinen psykiatrinen tai muu hoitotaho. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaa pääsääntöisesti asiakas itse.

Kaikkien asiakkaiden osalta koko henkilökunnan toimenkuvaan kuuluu tiedon antaminen lääkehoidosta siitä vastaavalle taholle, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja asiakkaiden voinnin kokonaisvaltainen seuranta.

# 14 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

*Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen kirjaamisesta ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain (523/1999) lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007). Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Henkilökuntaa on koulutettava ja perehdytettävä tietojen käsittelyyn sekä asiakastietojen kirjaamiseen. Lähtökohtana tietojen käsittelylle on suunnitelmallisuus ja omavalvonnassa seurataan tietojen käsittelyn suunnitelman toteutumista.*

## 14.1 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen on oleellinen osa työskentelyä Porin tuetun asumisen työssä. Asiakaskirjaamisen tulee olla aina asiakasta kunnioittavaa, asianmukaista ja täsmällistä. Kirjaamisen tulee perustua vain oleellisen tiedon dokumentointiin. Dokumentoinnin tarve on myös kaikissa neuvotteluissa, tapaamisissa, erilaisissa keskusteluissa ja suunnitelmia tehtäessä. Kirjaamiskoulutusta pyritään järjestämään tarpeen vaatiessa. Kirjaamisen ohjeistuksissa käytetään THL:n Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -ohjeistusta.

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallentamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta, huomioiden salassapito sekä tietojen oikeellisuus. Asiakastietoja käsittelevät tuetussa asumisessa vain ne, jotka ovat vastuussa asiakkaan asioista ja hoidosta. Asiakastietojen käsittelystä ja kirjaamisesta on olemassa erillinen ohjeistus.

## 14.2 Salassapitosäännösten noudattaminen ja tietosuojavastaava

Työntekijät suojaavat asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja noudattavat salassapitoa. Ilman asiakkaan lupaa tietoja luovutetaan vain, kun tietojen luovuttamisen välttämättömyys perustuu lakiin. Jos salassapito ja ilmoitus- tai todistamisvelvollisuus ovat keskenään ristiriidassa, henkilöstö toimii lain ja oikeuden määräyksen mukaan. Poikkeuksellisesti tietoja annetaan, jos asiakas ei pysty vastaamaan teoistaan ja salassapito voisi saattaa asiakkaan tai toiset ihmiset vaaraan. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsuhteen alussa ja heille selvitetään sen sisältö. Samaa sääntöä noudatetaan myös opiskelijoiden, harjoittelijoiden ja vapaaehtoisten osalta.

Porin tuetun asumisen tietosuojavastaava on Säätiön puolesta Riku Leino +358 45 7734 8434.

*Vaitiolovelvollisuus on asiakirjan salassapito-velvollisuutta laajempi ja se koskee myös sellaista työtehtävissä saatua asiakasta koskevaa tietoa, jota ei välttämättä ole tallennettu asiakirjoihin. Asiakkaaseen liittyvät tiedot tai havainnot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin eikä niitä saa paljastaa sivullisille. Sosiaalihuollon asiakirjahallintaan vaikuttavaa keskeistä lainsäädäntöä:*

*Perustuslaki (731/1999, 10§)*

*• Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)*

*• Henkilötietolaki (523/1999)*

*• Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) eli työelämän tietosuojalaki*

*• Hallintolaki 1361/2003*

*• Kielilaki 423/2003*

*• Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)*

*• Arkistolaki (831/1994)*

*• Sosiaalihuoltolaki 710/1982*

*• Sosiaalihuoltoasetus 607/1983*

*• Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)*

*• Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)*

## 14.3 Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä ja rekisteriseloste

Asiakkaalla on oikeus tutustua rekisteriselosteeseen, liittyen henkilötietojen käsittelyyn. Uusi asukas informoidaan hänen tullessaan tuetun asumisen palvelun piriin hänen tietojensa käsittelyn ja tallentamisen osalta kirjallisesti ja suullisesti, esittämällä rekisteriseloste ja tietojen luovutus lomake.

Rekisteriseloste on nähtävillä tuetun asumisen toimistossa.

14.4 Asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiseen

Asiakkaalta pyydetään tietojen luovuttamista ja niiden keräämistä varten erillinen lupa, joka liitetään aina tietoja pyydettäessä tai luovutettaessa. Asiakkaalle selvitetään asiakastietojen luovutuksen kieltämisen ja sallimisen mahdolliset vaikutukset.

## 14.5 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen

Perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta vastaa tuetun asumisen johtaja, joka yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa varmistaa osaamisen. Perehdyttämisen tukena, niin työntekijöille, opiskelijoille, harjoittelijoille kuin vapaaehtoisena työskentelevällekin toimii perehdytyksen tarkistuslista, omavalvontasuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma. Jokainen työntekijä, opiskelija, harjoittelija ja vapaaehtoinen allekirjoittaa työ / harjoittelusopimuksen yhteydessä vaitiolositoumuksen joka arkistoidaan työsopimuksen yhteyteen.

## 14.6 Asiakirjojen arkistointi

*Sosiaalihuollossa asiakasasiakirjojen tiedot syntyvät asiakkaan palveluprosessissa. Käytännössä kaikki asiakkaan asian käsittelyyn ja ratkaisemiseen sekä asiakastyön toteuttamiseen vaikuttavat työssä syntyvät sekä vastaanotetut asiakirjat on arkistoitava.*

Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan Porin kaupungin arkistonmuodostus määräyksiä sekä Porin perusturvan yleisiä tietosuojaehtoja 2019. Asiakirjat arkistoidaan sähköisesti asiakastietokansioon. Paperiset skannataan ja liitetään asiakastietoihin sähköisenä versiona, paperiversio hävitetään. Asiakas vastaa itse hänelle henkilökohtaisesti osoitetuista viranomaiskirjeistä.

Asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä tehdyt kirjaukset. Tiedot voidaan tulostaa hänelle maksutta, jos se ei rasita liikaa tuetun asumisen henkilökunnan toimintaa. Muussa tapauksessa asukas vastaa tietojen luovutuksista syntyneistä tosiasiallisista kuluista. Myös lokitiedoista tulee antaa pyydettäessä tieto. (Kts. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä §18, Asiakkaan tiedonsaantioikeus). Asiakkaan tulee osoittaa kohdennettu pyyntö tietosuojavastaavalle kirjallisesti, joka pyytää tarkistaa kyseiset lokitiedot ja toimittaa selvityksen, jossa käy ilmi seuraavat: ketkä ovat tietoja katsoneet, milloin ja millä perustein. Kopio selvityksestä arkistoidaan, mutta ei suoraan asiakaskertomukseen. Jos on syytä epäillä väärinkäyttöä, selvitetään se erillisen ohjeistuksen mukaan.

## 14.7 Asiakkaan poismuutto ja kuolema

Asukkaan siirtyessä pois tuetun asumisen palvelusta, kirjoitetaan asiakassuhteesta yhteenveto. Yhteenveto lähetetään palvelunostajalle. Kun palvelusopimus päättyy palveluntuottaja siirtää kaikki palveluntuottajan toiminnassa syntyneet asiakirjat korvauksetta hyvinvointialueen osoittamaan arkistointipaikkaan. Asukkaan kuollessa toimitaan asiakirjojen osalta edellä mainitulla tavalla.

## 14.8 Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille

Tiedonkulusta eri toimijoiden välillä sovitaan tapauskohtaisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Tiedonkulku tapahtuu ainoastaan asukkaan suostumuksella.

## 14.9 Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelmasta vastaa tuetun asumisen vastaava ohjaaja.

|  |  |
| --- | --- |
| Paikka ja päiväys  Porissa 6.9.2024 | Allekirjoitus (omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa tuetun asumisen vastaava ohjaaja) Niko Paasikivi. |
|  | Nimenselvennys: Niko Paasikivi |