

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Eedi Asumispalvelut Oy
Friisinmäen nuorten yksikkö
4.12.2024



Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	6
2.4 Muistutusten käsittely.....	9
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta..	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
2.8 Toimitilat ja välineet	12
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	13
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	13
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	14
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	14
3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	14
3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	17
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	18
4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ...	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Eedi Asumispalvelut Oy

Yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus): 2365608-8

Yhteystiedot: Kilonkallio 7 02610 Espoo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Friisinmäen nuorten yksikkö, Friisinmäenaukio 7 G 02600 Espoo

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Kaisa Salonen, kaisa.salonen@edistia.fi, 0447671593

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Eedi Asumispalvelut Oy kuuluu Edistia-konserniin, jonka omistaa Espoon Diakoniasäätiö sr. Eedi Asumispalvelut Oy (jatkossa Eedi) toteuttaa toiminnassaan säätiöomistajan tarkoitusta ja arvoja. Espoon Diakoniasäätiön tarkoitus on toimia elämäänsä tukea tarvitsevien ihmisten tukena ja edistää heidän mahdollisuuttaan itsenäiseen elämään.

Friisinmäen asumisyksikkö on 31 asuntoinen, asunto ensin -periaatteella toimiva yksikkö, joka on tarkoitettu asunnottomille 18–29-vuotiaille henkilöille. Yksikkö sijaitsee Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelun ostajana toimii Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue (jatkossa Luvn), joka vastaa myös asiakasvalinnasta. Palvelu on tarkoitettu asiakasryhmälle, jonka tavoitteena on siirtyä kohti kevyempiä palveluja ja itsenäistä asumista. Palvelun tavoitteena on turvata asiakkaan asumisen onnistuminen, vuokranmaksun toteutuminen, sekä asumisen häiriöiden ehkäiseminen. Palvelu tuotetaan nuorten tukiasuntokohteessa Friisinmäen Kilossa. Kiinteistön omistaa Y-säätiö. Eedi toimii Y-säätiön kiinteistössä vuokralaisena ja vuokraa edelleen asuinhuoneistoja Luvn:in osoittamille asunnottomille nuorille. Asukas asuu asumispalveluyksikössä vuokralaisena ja asukkaan ja palveluntuottajan välillä on vuokrasuhde. Palveluun ei sisälly terveydenhuoltoa eikä lääkehuoltoa.

Eedin tarjoamassa palvelussa toteutuu asumisen malli, jonka lähtökohtana on kodinomainen, osallisuuden kokemuksia tarjoava, kuntoutumista edistävä ja syrjäytymistä ehkäisevä arki.

Hyödynnämme toiminnassa myös vertaistukea ammatillisen koulutuksen saaneen henkilöstömme ohella.

Asiakkaiden asumisen ja elämänhallinnan tuki on tarkoitettu määräaikaiseksi (1-2 vuotta). Asiakassuunnitelmia ja asumisen tukisuunnitelmia tarkistettaessa arvioidaan tuen tarve ja päätös tukiasumisen jatkumisesta tehdään kuitenkin aina yksilöllisesti. Tukipalveluun kuuluu myös nivelvaiheen tuki, jota voidaan toteuttaa joko ennen asiakkaan muuttoa yksikköön tai asiakkaan muuttaessa itsenäiseen asumiseen. Nivelvaiheen tukeen ennen muuttoa voi sisältyä esimerkiksi tutustumiskäyntejä (henkilökuntaan ja Friisinmäen aukion asumisyksikköön tutustumista), muuttoon liittyvien asiakirjojen hankintaa sekä näiden laatimista. Itsenäiseen asumiseen siirtyessä nivelvaiheen tuella on tarkoitus varmistaa itsenäisen asumisen sujuva alku ja asiakasta autetaan mm. taloudellisten tukien hakemisessa. Nivelvaiheen tukea voidaan toteuttaa yksikössä, etätukena tai asiakkaan uudessa kodissa. Nivelvaiheen tuki voi kestää maksimissaan 4 kuukautta.

Tukiasumispalvelun tavoitteena on tarjota asiakkaalle asuminen omassa kodissa (vuokra-asunto) sekä tukea asiakasta yksilöllisesti, jolloin Eedin henkilökunta esimerkiksi:

- tukee asiakkaan edellytyksiä kohentaa elämän- ja arjenhallintakykyä ja vahvistaa selviämistä yhteiskunnassa asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen
- tukee asiakasta asumisen onnistumisessa (vuokranmaksun toteutuminen, häiriötön asuminen, asumistaitojen vahvistaminen)
- tukee ja ohjaa asiakasta itsestä huolehtimisessa, arkipäivän elämisen taidoissa ja kotitöissä/kodin kunnossapidossa (esimerkiksi ruuanlaitossa, siivouksessa, hygienianhoidossa ja vaatehuollossa)
- tukee asiakasta taloudenhallinnassa ja raha-asioden hoidossa tarvittaessa yhteistyössä asiakkaan ja hänen edunvalvojansa kanssa
- tukee asiakasta etuuksien hakemisessa
- tukee asiakasta palveluiden piiriin hakeutumisessa ja kiinnittymisessä
- tukee ja ohjaa asiakasta asumisen taidoissa
- tukee ja ohjaa asiakasta asioinneissa ja asioiden hoitamisessa
- tukee tarvittaessa asiakasta opintoihin ja työelämään siirtymisessä
- kannustaa asiakasta päihteettömään elämäntapaan
- edistää asiakkaiden yhteisöllisyyttä ja osallisuutta
- tarjoaa yhteisön tukea
- valmentaa asiakkaita tukiasumisen jälkeiseen itsenäiseen asumiseen.

Palvelussa vahvistetaan intensiivisellä tuella asiakkaan toimintakykyä palvelusuunnitelman mukaisesti. Lisäksi aktivoidaan asiakkaan tukiverkostoa ja lisätään verkostotyötä asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden etenemisessä tukemiseksi. Tuloksellinen palvelutoiminta perustuu yksilöllisesti annettavan tuen ja ohjauksen lisäksi myös yhteisöllisten ja osallistavien menetelmien tuntemiseen ja osaamiseen, sekä soveltamiseen. Yhteisöllistä toimintaa tarjoavat ja

kuntoutumista edistävät esimerkiksi merkkipäivien ja juhlapyhien vietto, harrastustoiminta, retket, ohjattu liikunta, sekä taide- ja kulttuuritoiminta.

Eedin henkilökunta tukee asiakkaiden asumisen arkea myös yhteisöllisten menetelmien avulla, johon sisältyvät tärkeänä osana yhteisökokoukset, ohjaajien vetämät viikoittaiset ryhmät ja vertaisryhmät (silloin, kun niihin yksiköstä löytyy vetäjä). Yhteisömuotoiseen toimintaan osallistuminen ei kuitenkaan ole edellytys asumisyksikköön ohjautumiselle tai siellä asumiselle, vaan asiakkaan palveluista sovitaan yksilöllisesti asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

Asiakkaiden yksilöllisen tuen tarve voi olla lähes päivittäistä, mutta vähintään kerran viikossa asiakkaiden kanssa sovitaan tapaaminen. Tukea voi tarvittaessa saada useamminkin, etenkin asumisen alussa ja lopussa. Henkilökunta on paikalla asumisyksikössä arkisin klo 8-20 ja lauantaisin klo 10-18 ja tänä aikana asiakkailla on mahdollisuus tulla tapaamaan ohjaajia akuuteissa asioissa.

Palvelu toteutetaan pääsääntöisesti asumisyksikön yhteisissä tiloissa, asiakkaan kotona tai muissa asiakkaan asioiden hoitoon liittyvissä kohteissa henkilökohtaisina tapaamisina, mutta myös tarvittaessa täydentävänä kontaktina puhelimitse tai sähköisiä välineitä hyödyntäen.

Tuen määrän on tarkoitus vähentyä asiakkaan elämänhallinnan, arkipäivän elämäntaitojen ja toimintakyvyn vahvistuessa. Tukiasumisen tavoitteena on itsenäiseen elämiseen siirtyminen asumisjakson jälkeen. Eedin henkilökunta tukee ja auttaa asiakasta aktiivisesti asunnon löytämisessä itsenäiseen asumiseen siirryttäessä.

Sosiaaliseen kuntoutukseen sisältyy tarvittaessa myös tutustumiskäynnit Edistian/Espoon Diakoniasäätiön ylläpitämään matalan kynnyksen kurssitoimintaan ja tuettuun työtoimintaan niiden asiakkaiden kanssa, joille em. toimintoihin osallistuminen on ajankohtaista. Teemme jatkuvaa yhteistyötä myös muiden alueellisten toimijoiden ja oppilaitosten kanssa, jotta asiakas saisi mahdollisimman rikkaan ja laadukkaan palvelukokonaisuuden.

Edistian ohjaajat tukevat asiakasta mm. kodinhoidollisissa, taloudellisissa sekä ruokahuoltoon liittyvissä haasteissa. Arjen hallintaan liittyvien taitojen karttuessa ohjaajan tukea vähennetään suunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on säilyttää asiakkaan mahdollisimman suuri itsenäisyys – samalla tukien ja ohjaten asiakasta toimimaan arjessa oma-toimisesti esimerkiksi kodin kunnossapitamisessa, talouden suunnittelussa ja integroitumisessa ikäryhmän mukaiseen toimintaan ympäröivässä yhteiskunnassa. Palvelussa toteutuu aktiivisen asumisen arjen malli, jonka lähtökohtana on kuntoutumista edistävä ja syrjäytymistä ehkäisevä arki.

Tuetun asumisen palveluun kuuluvat asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät toimet: tavoitteiden mukainen kuntoutus ja tukeminen. Verkostoyhteistyö asiakkaan hoitavan tahon kanssa kuuluu olennaisena osana kuntoutuksen toteuttamiseen. Asiakas hoitaa itsenäisesti asumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaatehuoltoon ja vaatehankintaan, terveydenhuoltoon (myös lääkkeet) ja matkustamiseen liittyvät menot. Asiakas huolehtii asuntonsa puhtaudesta, tarvittaessa tuettuna.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Edistia-konsernin arvot ovat: hyvä elämä, yhteisöllisyys ja osallisuus, keskinäinen kunnioitus, rohkeus ja avoimuus.

Konsernissa on käytössä ns. Edistian malli, joka määrittää arvojen mukaiset toimintaperiaatteet asiakastyöhön, johtamiseen ja työyhteisöön. Eedin asiakastyön periaatteet pohjautuvat toipumisorientaation (recovery) malliin. Mallin keskeisenä tavoitteena on painottaa asiakkaan omia voimavaroja, osallisuutta omassa elinympäristössään, elämän merkitykselliseksi kokemista sekä toiveikkuuden ylläpitämistä. Toipumisella ei tässä lähestymistavassa tarkoiteta ainoastaan kliinistä paranemista, eli sitä, että oireet lievittyvät tai häviävät hoitojen seurauksena. Toipuminen nähdään kuntoutuksen omana kokemuksena siitä, että elämä voi olla mielekästä, merkityksellistä ja toiveikasta sairauden olemassaolosta huolimatta. Toipuminen nähdään pidempänä kasvuprosessina, kuin polkuna, jolla on suunta, mutta ei päätepistettä.

Arvojen mukaisen toiminnan ja toimintaperiaatteiden toteutumista seurataan mm. asiakaspalautteiden ja henkilöstökyselyjen avulla.

Eedin palvelulupaus asiakkailleen:

1. Sinun unelmistasi ja toiveistasi tulee yhteisiä tavoitteitamme ja työskentelemme yhdessä niiden toteuttamiseksi. Kannustamme sinua löytämään ja toteuttamaan niitä, sekä kokeilemaan uusia asioita elämässäsi.
2. Sinun näkemyksesi ja kokemuksesi on yhteistyömme lähtökohtana. Puhumme sinun kanssasi, emme sinusta. Kuulemme sinua ja olemme kiinnostuneita sinun tarinastasi sellaisena kuin haluat sen kertoa
3. Sinä olet tärkeä juuri sellaisena kuin olet. Tuemme sinua löytämään merkityksellisiä rooleja ja toimintamahdollisuuksia lähiyhteisöissä ja yhteiskunnassa kansalaisena. Saat vertaistukea ja voit toimia vertaistukena halutessasi.
4. Sinä päätät. Etsimme yhdessä tietoa, pohdimme kanssasi päätösten seurauksia ja autamme sinua vaihtoehtojen löytämisessä

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Eedi Asumispalvelut Oy laadulliset edellytykset tuottaa tuetun asumisen palveluita ovat hyvät. Eedin toiminnan viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Eedillä on pitkä kokemus tuetun

asumisen tuottamisesta eri asiakasryhmille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöt vastaavat yhdessä Eedin johtoryhmän kanssa siitä, että tuottava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Tuetun asumisen palveluista vastaa palvelupäällikkö, joka on sekä Eedin, että Edistia- konsernin johtoryhmän jäsen. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee tuetun asumisen tiimivastaava, joka toimii tuetun asumisen henkilöstön esihenkilönä. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, tiimivastaava sekä ohjaajat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Asiakastyön laadun varmistamisen mittareina käytetään asiakastyytyväisyyskyselyä (kaksi kertaa vuodessa) sekä 3X10D- toimintakykymittaria (kaksi kertaa vuodessa). Lisäksi yksikössä tehdään vuosittain riskienkartoitus.

Luvn seuraa palvelun laatua vuosittaisella valvontakäynnillä. Lisäksi Luvn:in edustajien kanssa tavataan säännöllisesti yhteistyöpalavereissa, joissa palvelua kehitetään yhdessä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Eedi Asumispalvelut Oy laadulliset edellytykset tuottaa tuetun asumisen palveluita ovat hyvät. Eedin toiminnan viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Eedillä on pitkä kokemus tuetun asumisen tuottamisesta eri asiakasryhmille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöt vastaavat yhdessä Eedin johtoryhmän kanssa siitä, että tuotettava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Friisinmäen nuorten yksikön palvelusta vastaa tiimivastaava yhdessä palvelupäällikön kanssa. Palvelupäällikkö on Eedin johtoryhmän lisäksi myös Edistia- konsernin johtoryhmässä. Tiimivastaava toimii yksikön ohjaajien lähiesihenkilönä. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, tiimivastaava sekä ohjaajat ja asiakkaat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Tiimivastaava yhdessä palvelupäällikön kanssa seuraa sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumisesta, mm. lukemalla kirjauksia sekä seuraamalla toteutuneita asiakastapaamisia. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia sekä toimintakykymittari 3X10D- tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen voi tehdä

myös Edistian elektronisella lomakkeella nimellä tai nimettömästi. Ilmoittaja voi halutessaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Ilmoituksen sisäisen käsittelyn jälkeen asiasta ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. On tärkeää, että kaikki mahdolliset asiakkaan hyvinvointia uhkaavat epäkohdat tai sen uhat tulisivat tietoon, jolloin asioita voidaan viedä asianmukaisesti eteenpäin ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoitusmenettely on informoitu henkilökunnalle.

Yksikön kerhohuoneen aulan ilmoitustaululla on palvelupäällikön, sekä sosiaaliasiamiehen yhteydetiedot, joihin asiakkaat tai heidän omaisensa voivat olla yhteydessä, jos kokevat tarvetta. Ilmoitustaululla on myös ajantasainen omaavaltontasuunnitelma.

Asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen ja yksityisyyteen omassa kodissaan. Asiakaskäynnit suunnitellaan etukäteen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat ovat keskiössä oman kuntoutumisansa tavoitteiden asettamisessa ja suunnittelussa. Asiakkailla on omaan asuntoonsa vuokrasopimus, eikä Edistian ohjaajilla ole oikeutta mennä asuntoon ilman asiakkaan lupaa. Ohjaajat tukevat asiakkaita yksikössä, verkostoissa sekä yhteiskunnassa saamaan oman äänensä kuuluviin ja saamaan tarvitsemansa palvelut.

Yksikössä ei ole käytössä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

Edistiassa on asiakkaan epäasialliseen kohteluun nollatoleranssi. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava keskustelevat epäasiallisesta käytöksestä syytetyn henkilön kanssa ja asiasta tehdään kirjallinen selvitys. Mikäli tilanne vaatii, annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina myös joryhmässä.

Palvelutarpeen arviointi

Edistian palvelu perustuu yksityisen sosiaalipalvelualan lakiin. Lain 5§:n mukaan palvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) 7§ mukaisesti laadittuun palvelusuunnitelmaan.

Palvelutarpeen arviointi tehdään tilaajan toimesta ennen asiakkaan palveluun ohjaamista. Palvelun alkaessa järjestetään yhteinen aloitusverkosto, jossa määritellään tuen taso, tavoitteet ja mahdollisesti palvelun kesto.

Ensimmäinen palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaalle 1-2 kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Palvelusuunnitelman pohjana toimii 3X10D- toimintakyvyn mittari, joka tehdään asiakkaiden kanssa kaksi kertaa vuodessa. Verkstopalaverissa asiakkaan ja tilaajan kanssa määritellään tavoitteet asumisen ajalle. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti verkstopalavereissa ja asiakasraportoinnissa. Verkstopalavereissa voi asiakkaan, tilaajan ja omaohjaajan lisäksi asiakkaan toiveesta olla myös hoitotaho, omaisia tai läheisiä.

Palvelusuunnitelman lisäksi kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja kiinnostus osallistua vertaisryhmätoimintaan esim. kulttuuri- ja viriketoiminta, tai muihin palveluihin kuten

kurssitoiminta, työtoiminta, opiskelu tai kolmannen sektorin palvelut. Asumisen aikana samantyyppinen verkostotapaaminen järjestetään tarvittaessa ja vähintään 6 kuukauden välein. Tapaamisessa päivitetään palvelusuunnitelma sekä asetetaan seuraavat lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteet. Verkostotapaamisen kutsuu koolle asiakkaan omaohjaaja.

Palvelusuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa nykyistä tilannetta ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan verkostopalaverissa ja asiakkaan itsensä kanssa.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakas osallistuu palvelusuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja jatkotavoitteiden määrittelyyn.

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan niin halutessa.

Asiakkaan omaohjaaja tallentaa kirjallisen palvelusuunnitelman DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö seuraa palvelusuunnitelmien toteutumista ja kirjaamista. Esihenkilö perehdyttää uudet työntekijät palvelusuunnitelmien laadintaan, seurantaan ja asiakaslähtöiseen kirjaamiseen. Kuntoutumisen tueksi omaohjaaja ja asiakas laativat tarvittaessa yhdessä viikko-ohjelman. Päivittäisen, asiakaslähtöisen DomaCare-kirjauksen avulla seurataan asiakkaan vointia ja kuntoutumista. Asiakasta motivoidaan ja ohjataan omatoimisuuteen.

Tiimivastaava seuraa asiakastyytyväisyyskyselyn, palvelusuunnitelman, 3X10D sekä asiakkaan tavoitteiden toteutumista yhteisen excel-taulukon sekä ohjaajien kanssa käytävien viikkopalaverien kautta.

Ohjaaja neuvoo ja tukee asiakasta hakeutumaan muiden tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Sosiaali- ja potilasvastaavien tarjoamat palvelut, sekä yhteystiedot:

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (aiemmin sosiaali- ja potilasasiamies), jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun, palveluun tai annettuun hoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 1 §).

Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilas- tai sosiaaliasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä

varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

LUVN:n alueen yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. Puh 029 151 5838 sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella

HUS:n yhteystiedot

Yhteystiedot: suomenkielinen palvelunumero 09 471 71262, ruotsinkielinen palvelunumero 09 471 71263, potilasasiavastaava@hus.fi

Käynti- ja postiosoite: Tukholmankatu 8C, 00290 Helsinki (PL 705, 00029 HUS)

Potilasasiavastaavat:

Anders Hägglom (ma-pe)

Maarit Korkeamäki (ma-pe)

Marja Merinen (ma-pe)

Minna Pakkanen (ma-pe)

Sanna Ryynänen (ma-ti/ke)

Maija Tikanoja (ma-pe)

2.4 Muistutusten käsittely

Mahdolliset muistutukset käsitellään ja analysoidaan ja niihin tehdään aina kirjallinen vastine mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon sisällä. Muistutukset ja yhteydenotot hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä. Edistiassa muistutukset osoitetaan toimitusjohtajalle.

Valitukset käsitellään siis aina yksilöllisesti ja ryhdytään asian vaatimiin toimenpiteisiin. Mallissa on kolme keskeistä elementtiä, joita palveluntuottaja on sitoutunut keskeisesti noudattamaan; ongelmatilanteissa asiakasta/ hänen edustajaansa/ tilaajaa (kuntaa tms.) kuunnellaan avoimesti, siihen puututaan toimenpitein ja asia raportoidaan ylemmälle taholle. Lisäksi tavoitteena on tappelun niin salliessa käsitellä sitä työryhmässä mahdollisimman avoimesti, jotta siitä voidaan oppia ja ennaltaehkäistä sen uusiutuminen. Tarvittaessa ohjeistuksiin tai toimintatapoihin tehdään tarvittavat muutokset.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Välittömästi, viimeistään kirjallisesti viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toimitusjohtaja / Palvelupäällikkö

2.5 Henkilöstö

Palvelun henkilökuntamitoitus on 0,15/asiakas. Jokaisella asiakkaalla on aina oma nimetty ohjaaja (koevapaudessa 2 nimettyä ohjaajaa). Omaohjaajan sairastuessa tai lomaillessa sijainen tai yksikön toinen ohjaaja tulee tilalle asiakastapaamisiin.

Asiakkaiden yksilöllisen tuen tarve voi olla lähes päivittäistä, mutta vähintään kerran viikossa asiakkaiden kanssa sovitaan tapaaminen. Henkilökunnan on paikalla asumisyksikössä vähintään arkisin klo 8-20 ja lauantaisin klo 10-18.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on sopimuksessa vaadittava koulutus sekä työkokemus. Yksikössä työskentelee 2 sosionomi AMK koulutuksen saaneita ja heillä on vähintään 1 vuoden työkokemus vastaavasta palvelusta. Kahdella ohjaajalla on lähihoitajan koulutus. Henkilöstöllä on sujuva suomen kielen taito, mutta he pystyvät tarvittaessa palvelemaan myös englanniksi tai ruotsiksi.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja sekä varaohjaaja. Eedillä on käytössä kattava perehdytysohjelma sekä selkeät työnkuvat. Rekrytoinnin yhteydessä jokaisen työntekijän koulutus ja työkokemus varmistetaan todistusten kautta. Lisäksi jokaisen työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan Valviran nettisivuilta. Lasten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote. Edellytämme työntekijöiltä työtehtävän sitä vaatiessa tartuntatautilain §48:n mukaista rokotussuojaa, sekä tartuntatautilain §55 mukaista

tuberkuloosiselvitystä. Nämä tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä sekä rokotussuojan osalta vuosittain tavoitekeskustelun yhteydessä.

Eedillä on joka vuosi päivittyvä koulutussuunnitelma, johon yhdessä henkilökunnan kanssa mietitään tarvittavat ulkoiset ja sisäiset koulutukset.

Opiskelijoiden opintosuoritusotteet tarkistetaan ennen työskentelyn aloitusta, jos he toimivat tilapäisesti työntekijöinä. Opiskelijoille osoitetaan ohjaaja työyhteisöstä, joka vastaa opiskelijan perehdytyksestä, ohjauksesta ja arvioinnista yhdessä muun henkilöstön kanssa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelun henkilökuntamitoitus on 0,15/asiakas, josta vähintään 1,5 sosionomia. Jokaisella asiakkaalla on aina oma nimetty ohjaaja (koevapaudessa 2 nimettyä ohjaajaa). Omaohjaajan sairastuessa tai lomaillessa sijainen tai yksikön toinen ohjaaja tulee tilalle asiakastapaamisiin.

Tarvittaessa käytämme sijaisia seuraavin periaattein:

- Tarjotaan ensisijaisesti omalle henkilökunnalle
- Tarjotaan sijaisuutta Edistian omalle keikkaringille, jossa on ulkopuolisia keikkalaisia.
- Käytetään henkilöstövuokrausfirmaa (sopimus MediPower Oy:n kanssa)
- Pidemmissä sijaisuuksissa tarkistetaan Edistiasta mahdollisesti yt-neuvottelujen kautta irti-sanotut (takaisinottovelvoitteen noudattaminen).
- Em. toimenpiteiden jälkeen rekrytoidaan Edistian ulkopuolelta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyydestä huolehdimme hyvällä ennakkoinnilla ja tehokkaalla rekrytoinnilla sekä pitämälle kiinni olemassa olevista työntekijöistä muun muassa seuraavin keinoin:

- Ryhmätyönohjaus järjestetään 11 kertaa vuodessa. Päälliköillä ja tiimivastaavilla on oma erillinen työnohjaus.
- Henkilöstön kehittämispäivä vähintään kerran vuodessa. Tämän lisäksi henkilökunnan täydennyskoulutusta tuetaan työnantajan toimesta.
- Kokousten painopiste on toiminnan kehittämisessä ja laadun ylläpitämisessä. Lisäksi työryhmät kokoontuvat 4 x kk (tiimivastaava ja ohjaajat, palvelupäällikkö mukana tarpeen mukaan).
- Malli työkyvyn johtamiseen
- Kattavat työterveyshuolto ja aktiivinen yhteys työterveyshuollon kanssa.
- Varhaisen välittämisen malli
- Autonominen työvuorosuunnittelu
- Ryhmätavoitekeskustelu ja yksilötavoitekeskustelut 1x vuodessa

- Kattava perehdytysprosessi

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tilaajan asiakkaalle nimeämän sosiaalityöntekijän kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä koko asiakkuuden ajan, mm. säännöllisin verkostopalaverien. Lisäksi asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle lähetetään kuukausittain jokaisesta asiakkaasta kuukausiraportti. Asiakkaan muun verkoston kanssa pidetään yhteyttä asiakkaan luvalla ja ensisijaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteyttä pidetään puhelimitse, salatuin sähköpostein ja yhteistyötapaamisilla. Tarvittaessa tehdään myös tiiviimpää yhteistyötä, jossa asiakas on mukana. Kaikki yhteistyö kirjataan asiakastietojärjestelmään.

2.8 Toimitilat ja välineet

Asiakkaalla on oikeus omaan yksityisyyteen omassa huoneistossaan. Tukiasunnoissa asuvilla asiakkailla on tiedossa, kenellä on avain huoneistoon ja missä tilanteessa sitä käytetään. Asiakas vastaa oman huoneistonsa kalustamisesta ja sisustuksesta itse. Huoneistoa ei käytetä asiakkaan poissa ollessa muuhun käyttöön, vaan asukkaan vuokraamaan huoneistoon sovelletaan huoneenvuokralakia.

Asiakasturvallisuudesta vastaa työsuojelutoimikunta sekä kiinteistön osalta kiinteistön (Y-säätiön) isännöitsijä sekä huoltoyhtiö Tapiolan Lämpö. Vakuutusyhtiönä toimii LähiTapiola. Kiinteistön turvallisuudesta ja ylläpidosta vastaa kiinteistön omistaja Y-säätiö. Henkilöstön tai asiakkaiden huomaamista epäkohdista ilmoitetaan isännöitsijälle ja tarvittaessa huoltoyhtiölle.

Taloyhtiössä on asiakkaiden käytössä pesutupa, johon vuoro varataan pesutuvasta löytyvästä kalenterista. Asiakas voi varata itselleen saunavuoron huoltoyhtiön kautta, lisäksi viikoittainen lenkikisauna on kaikkien käytettävissä. Taloyhtiön kerhohuone on kaikkien varattavissa kerhohuoneen varauskalenterin kautta.

Jokaisella ohjaajalla on henkilökohtaiset työpuhelimet ja tietokoneet, joita säilytetään työvuorojen ulkopuolella kiinteistön Eedille vuokratussa toimistotilassa lukkojen takana.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakas vastaa itse tarvitsemistaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista ja niiden huollosta ja turvallisuudesta. Kun asiakkaalla todetaan apuvälineiden tarvetta, ohjaaja on asiakkaan kanssa yhteydessä apuvälineyksikköön. HUS Apuvälinekeskuksen Espoon yksikkö vastaa Espoon kaupungin perusterveydenhuoltoon apuvälineyksikön lainaamo-toiminnasta. Erillistä lähetettä ei tarvita. Yksilölliset apuvälineet, kuten esimerkiksi aktiivipyörätuolit tai henkilönostimet, lainataan laajemman arvioinnin perusteella. Laajemmassa arvioissa ollaan yhteydessä terveysaseman

lääkäriin, joka kirjoittaa lähetteen toimintaterapeutin apuvälinearvioon. Toimintaterapeutti ohjaa myös laitteiden käytössä. Apuvälinekeskukseen ollaan yhteydessä, mikäli laitteet eivät toimi.

Käytössä on seuraavia tietojärjestelmiä:

- Domacare asiakastietojärjestelmä
- MaraplanPro työvuorosuunnitteluohjelma
- Talenom henkilöstöhallinnan tietojärjestelmä

Ohjaajilla on puhelimissa käytössä 112 sovellus. Uhka- ja vaaratilanteisiin varaudutaan ennakoivalla turvallisuuskäyttäytymisellä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Eedissä on kattavat ohjeet asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojasta huolehtimiseen. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen, jota ennen työntekijä on lukenut Edistian tietoturvaohjeet. Tietoturvaohje on päivitetty 2024 ja sen päivittämisestä vastaa tietoturvakoulutuksen ja testin Kari Haukka, kari.haukka@edistia.fi.

Jokainen työntekijä käy Edistian intranetissä olevan tietoturvakoulutuksen sekä testin.

Tietoturvan tärkeimmät periaatteet Edistassa ovat:

- En jätä vierasta yksin työhuoneeseeni tai muihin tiloihin.
- Suojaan tietokoneeni näytön ja näppäimistön, kun käsittelen arkaluontoista tietoa tai kun syötän käyttäjätunnuksia ja salasanoja.
- En luovuta laitteitani ulkopuolisille tai jätä niitä ilman valvontaa. Lukitsen näytön poistuessani työpisteeltä. En säilytä työpöydällä salassa pidettävää aineistoa.
- Käytän tietoaineistoja ja työvälineitä vain työtehtävieni hoitamiseen.
- Käyttäjätunnus ja salasana ovat aina henkilökohtaisia. En anna tunnuksiani muille tai talleta niitä paikkaan, josta muut voivat niitä hyödyntää. Vaihdan salasanat riittävän usein.
- En asenna koneelle omia ohjelmia.
- Tallennan tärkeät tiedostot verkkolevylle.
- Kuljetan ja säilytän kannettavaa tietokonetta, tablettia ja matkapuhelinta huolellisesti.
- Käsittelen henkilötietoja huolellisesti ja toimin yksityisyyttä ja kunniaa suojellen. Siirrän henkilötietoja turvallisesti.
- Suojaan tietoja kaikissa käsittelyvaiheissa: luomisessa, käyttämisessä, muuttamisessa, tallentamisessa, siirtämisessä, jakelussa, kopioinnissa, arkistoinnissa ja tuhoamisessa.

- Muistan, että Edistian laitetta, verkkoa tai sähköpostia käyttäessäni näyn ja esiinnyn työnantajani edustajana.

Lisäksi ohjaajille on erillinen ohje digituen antamisen periaatteista ohjaustyössä.

Tuetun asumisen asiakkaiden kaikki tarvittavat tiedot liitteineen säilytetään Domacare-asiakastietojärjestelmässä, joten asiakkaiden tietoja sisältäviä papereita ei arkistoida ja säilytetä lainkaan.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Edistiassa asiakaspalautteella on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalaute on jaoteltu kahteen luokkaan; palvelun vaikuttavuuden seuranta eli kuinka asiakkaan tilanne on kehittynyt sekä asiakastyytyväisyyden selvittäminen. Palvelun vaikuttavuuden seuranta on tärkeää, koska sen avulla voidaan konkreettisesti arvioida palvelun osuvuutta ko. asiakkaan kohdalla. Asiakastyytyväisyys puolestaan mittaa asiakkaan yleistä tyytyväisyyttä palveluntuottajaan. Molemmat palautteet ovat tärkeitä.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan kaksi kertaa vuodessa Webpro-pol-kyselyllä. Kysely toteutetaan niin, että osa kysymyksistä on aina samoja, jotta vertailua edelliseen vuoteen pystytään tekemään. Myös asiakkaiden, verkoston ja omaisten antama palaute kuullaan ja otetaan huomioon palvelun kehittämisessä.

Asiakaspalautteen tulokset, johtopäätökset ja toimenpiteet esitellään Edistia-konsernin johtoryhmille sekä yhtiön hallitukselle. Lisäksi tulokset lähetetään kaupunkien edustajalle. Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös yhteistyössä tilaajakuntien kanssa.

Palautteet käsitellään ohjaajien tiimipalavereissa. Palautteista nousseet kehittämiskohteet otetaan huomioon vuosisuunnittelussa ja toiminnalle asetettavien tavoitteiden määrittelyssä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Edistiassa:

- Eedi Asumispalvelut Oy: Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma
- Hätätilanneohjeet (tulipalo, henkilövahinko)
- Autovahinko-ohje

- Yksintyöskentelyn ohjeet kotiin vietävissä palveluissa
- Uhka- ja vaaratilanteiden ilmoitus- ja käsittelyohje
- Läheltä piti -tilanteiden ohje
- Useita ohjeita koronavirustilanteessa toimimiseen (henkilökunta-asiakkaat)
- Etätyöohjeet
- Konsernin tietoturvaohje
- Konsernin riskikartoitusohje
- Konsernin henkilöstökysely (vastausohjeineen)
- Asiakaskysely (vastausohjeineen)
- Häirintäilmoitus
- Ilmoittajansuojelulain mukainen ilmoituslomake väärinkäytöksestä tai laimin-lyönnistä
- Erimielisyyksien käsittelyprosessikuvaus
- Päihdeohjelma-ohje
- Pelastussuunnitelma (Safetum-järjestelmässä)
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työhyvinvointisuunnitelma
- Konsernin kriisiviestintäsuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Edistiassa käytössä oleva prosessi, jolla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan:

- Vuosittaisella riskienkartoituskyselyllä (käytetään STM:n lomakkeistoa) kartoitetaan koko henkilökunnalta havaintoja riskeistä.
- Toteutetaan työterveyshuollon työpaikkaselvitys (TTH:n toimintasuunnitelman mukaisesti), johon vastaa ko. toiminnon henkilökunta, selvityksestä saadaan raportti, joka käsitellään johdossa ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.
- Havaitessaan epäkohdan työntekijä toimittaa tiedon epäkohdasta/laatupoikkeamasta/riskistä omalle lähiesimiehelleen/työsuojeluvaltuutetulle, edelleen ko. tieto päällikölle, tarvittaessa päällikkö tuo asian Eedin joryyn käsiteltäväksi ja päätettäväksi.
- Työsuojelukoulutuspäivänä (toteutus vuosittain Safetum Oy:n kanssa).
- Ryhmätavoitekeskusteluissa (toteutus vuosittain, vuosisuunnitelman läpikäynti) käsitellään yksikön työhyvinvointia (sis. työsuojelun), tässä yhteydessä työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin havaintojaan.

Yksikön aulan ilmoitustaululla on palvelupäällikön, sekä sosiaaliamiehen yhteystiedot, joihin asiakkaat tai heidän omaisensa voivat olla yhteydessä, jos kokevat tarvetta. Ilmoitustaululla on myös ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Edistiassa käytössä oleva prosessi haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelemiseen ja dokumentointiin:

- LOMAKE: uhka- ja vaaratilanne -lomake on tallennettu kaikille yhteiseen sähköiseen kansioon
- TILASTOINTI: työsuojeluvaltuutettu kirjaa työsuojelutilastoon kaikki raportoidut uhka- ja vaaratilanteet
- TILANTEEN KÄSITTELY: uhka- ja vaaratilanne käsitellään asianomaisen/-sten ja lähiesimiehen kesken, ohjaus työterveyshuoltoon
- JATKOTOIMENPITEET: lähiesimies päättää ja informoi tai joryssa tehdään päätös+ viestintä

Pääpaino kaikessa toiminnassa on ennaltaehkäisyssä, toiminnan suunnittelussa sekä perehdytyksessä.

Vaara- ja uhkatilanneraportin käsittelyn vaiheet:

- Vaara ja uhkatilanneraportti käydään läpi yhdessä asianomaisen, esimiehen ja työsuojeluhenkilön kanssa.
- Raportin läpikäyminen tulisi toteuttaa kymmenen vuorokauden sisällä tapahtuneesta.
- Raportin läpikäynnissä kuullaan uhkaavaan tilanteeseen joutunutta henkilöä, selvitetään jälkihoidon tarve sekä muut mahdolliset toimenpiteet.
- Tilanteen läpikäynnin jälkeen esimies luovuttaa lomakkeen työsuojeluhenkilölle.
- Vaara ja uhkatilanneraportit käydään lävitse työsuojelukokouksessa, jossa mietitään, tarvittaisiinko ohjeistusta, koulutusta tm. vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi jatkossa

Työsuojelutoimikunnan kokousmuistiot tiedotetaan henkilökunnalle sähköpostilla ja ne ovat kaikkien luettavissa verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa toimitusjohtaja. Lisäksi Edistia-konsernille on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Työyhteisön yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat. Läheltä piti -tilanteet käsitellään lisäksi tiimivastaavan, ohjaajan sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tarvittaessa asiat viedään johtoryhmään käsiteltäväksi. Läheltä piti -tilanteiden

käsittelyyn on tehty oma erillinen ohje. Asioiden ja tilanteiden purkuun on mahdollisuus myös kuukausittain ryhmätyönohjauksessa.

Edistian intranetissä on ilmoituskanava, jonka kautta henkilöstö voi tehdä ilmoituksen, jos havaitsee Edistian toiminnassa väärinkäytöksiä tai laiminlyöntejä, joka kuuluvat ilmoittajansuojelulain piiriin. Ilmoituksen voi tehdä joko omalla nimellä tai nimettömästi. Ilmoituksia pääsee lukemaan koko konsernin johtoryhmä, joilla on salassapitovelvollisuus. Jos ilmoituksen tekee omalla nimellä, työntekijä saa 7 päivän kuluessa ilmoituksen lähettämisestä vahvistuksen siitä, että se on vastaanotettu.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista, riskeistä, korjaustoimenpiteistä sekä uusista ohjeista tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla, intranet-sivuilla sekä viikkopalaverissa ja ne ovat kaikkien luettavissa yhteisellä verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa Edistia-konsernin toimitusjohtaja. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostilla tai puhelimitse asian vakavuus ja kiireellisyys huomioiden.

Tilaajalta tai muulta yhteistyökumppaneilta tulleet huomautukset käsitellään johtoryhmässä ja mahdollisesti tarvittavat muutokset toimintaan tehdään viipymättä.

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja, palvelupäällikkö yhdessä Eedin johtoryhmän ja hallituksen kanssa vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Toimintaa arvioidaan jatkuvasti Edistian omavalvontaohjelman mukaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön Sharepoint- alustalta sekä tulostettuna julkaisesta ryhmäkodista, joten se on aina sekä henkilökunnan että asiakkaiden saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Edistian nettisivuilla www.edistia.fi

Omavalvontasuunnitelma tulee jokaisen uuden työntekijän lukea perehdytyksen yhteydessä ja sitä käytetään yhtenä perehdytyksen välineenä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan sekä tiimipalavereissa että johtoryhmässä vähintään 4 kertaa vuodessa. Seurantaan tarkoitetut palaverit ovat yksikön vuosikellossa sekä palaverimuistiopohjissa, jotta varmistutaan siitä, että ne toteutuvat. Näistä keskusteluista nousseet päivittämistarpeet käsitellään johtoryhmässä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelmaan saattaa nousta päivittämistarpeita myös vuosittain toteutettavasta riskienkartoituksesta. Päivittämisen yhteydessä päivitetty versio julkaistaan Edistian nettisivuilla, Edistian Sharepoint-alustalla sekä se tulostetaan ohjaajien ja asiakkaiden saataville.

Neljän kuukauden välein Edistian nettisivuilla www.edistia.fi julkaistaan omavalvontasuunnitelman seurantaraportti, jossa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä.