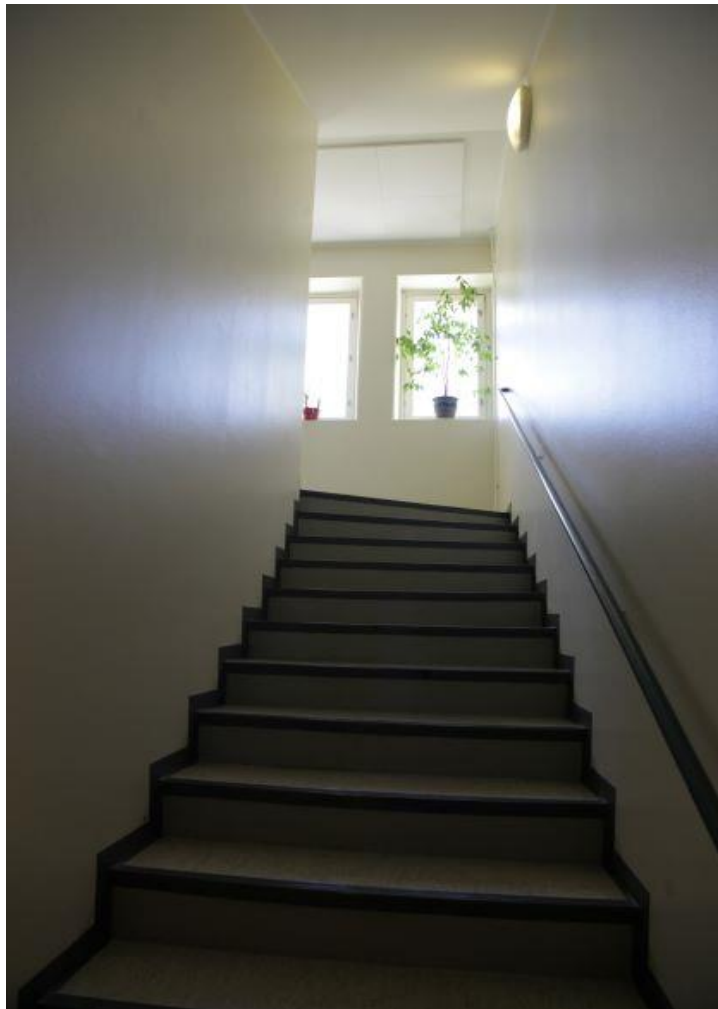


# OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

## TUKIASUMINEN



SISÄLLYS.....	2
1 ITÄ-UUDENMAAN SOSIAALIPSYKIATRINEN YHDISTYS RY:N TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	6
1.1 Toiminta-ajatus.....	6
1.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
1.3 Tukiasuminen .....	8
2 OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	8
2.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen.....	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	8
3 RISKINHALLINTA.....	8
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	9
3.2 Riskien tunnistaminen .....	9
3.3 Riskien käsitteleminen.....	9
3.4 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen.....	10
4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	10
4.1 Palvelutarpeen arviointi .....	10
4.2 Kehitys- ja tukisuunnitelma.....	10
4.3 Asiakkaiden kohtelu.....	10
4.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
4.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	11
4.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	11
5 ASIAKKAAN OSALLISUUS .....	12
5.1 Palautteen kerääminen ja käsittely .....	12
5.2 Asukkaan osallisuus arjessa.....	12
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	12
6.1 Sosiaaliasiamies.....	12

6.2 Muistutusten ja kanteluiden käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä .....	12
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	13
7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	13
7.2 Ravitsemus.....	13
7.3 Hygieniäkäytännöt ja epidemioiden välttäminen.....	13
7.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	13
7.5 Lääkehoito .....	14
7.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7.7 Alihankintana tuotetut palvelut .....	14
8 ASIAKASTURVALLISUUS .....	14
8.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	14
8.2 Henkilöstön työhyvinvointi.....	15
8.2.1 Määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	15
8.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	15
8.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	15
8.3 Toimitilat, turvallisuus ja yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	16
9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	17
LÄHTEET.....	19
SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS. Sosiaalihoitolain (SHL 1301/2014) 48 § ja 49 § velvoite .....	21

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 17086626-9

---

Toimintayksikön nimi

Tukiasuminen/ - kotiin vietävät palvelut

---

Toimintayksikön sijainti yhteistietoineen

Fredrika Runeberginkatu 11C, 06100 Porvoo

Tukiohjaajat: Laura Soiramo 040 5949795

040 1899955

0400 392213

---

Palvelumuoto;

Ohjausta tukiasunnoissa asuville mielenterveyskuntoutujille; asiakaspaikkamäärä 32  
(32 asiakasta / asuntoa)

---

Toimintayksikön katuosoite

Fredrika Runeberginkatu 11 C, 06100 Porvoo

---

Toimintayksikön vastaava esimies, puhelin, sähköposti

Soile Läätö

050 400 7555

[soile.laati@ituspy.fi](mailto:soile.laati@ituspy.fi)

Toimintatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)

---

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.9.2015

# 1 ITÄ-UUDENMAAN SOSIAALIPSYKIATRINEN YHDISTYS RY:N TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

## 1.1 Toiminta-ajatus

Toiminnan tarkoitus on tarjota mielenterveyskuntoutujille asumispalveluita. Yhdistyksellä on ympärivuorokautista palveluasumista 37 asukkaalle ja yhteisöllistä asumista 13 asukkaalle sekä 32 tukiasuntoa. Y-säätiö omistaa 30 ja yhdistys kaksi tukiasuntoa. Ohjaajat tapaavat asukkaita sovitusti 1–12 kertaa /kk virka-aikana, mutta tarpeen mukaan myös tiheämmin. Tarvittaessa palvelua saa klo 18 asti. Enemmän tukea tarvitsevat tukiasuntojen asukkaat voivat käydä myös päiväkävijöinä asumisyksiköissä sopimuksen mukaan. Asukkaat tulevat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelta, johon kuuluu seitsemän eri kuntaa; Porvoo, Sipoo, Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Pukkila ja Myrskylä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on kilpailuttanut asumispalvelut.

Aloite asukkaan tukiasumisen tarpeesta voi tulla eri tahoilta. Asukas itse tai omainen voi ottaa yhteyttä tai hoitava taho tai sosiaalitoimisto voi arvioida tuen tarpeen. Osa asukkaista siirtyy ympärivuorokautisesta palveluasumisesta/yhteisöllisestä asumisesta tukiasuntoon tuen tarpeen vähentyessä. Sosiaalitoimi arvioi palvelutarpeen ja tekee maksusitoumuksen palveluun.

Jono kaikkiin asumispalveluihin on keskitetty palvelupäällikölle ja vuokrasopimukset tehdään yhteistyössä yhdistyksen sihteerin kanssa. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa palveluntuottajaan ja maksavat yhdistykselle vuokran. Tukiasumiseen liittyy sopimus tuen vastaan ottamisesta. Asuminen tukiasunnossa voi jatkua niin kauan kuin asukas tarvitsee tukea.

Asukas saa tukea ja ohjausta arjessa kunkin henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Asukkaita tuetaan mahdollisimman itsenäiseen elämään riittävän tukiverkoston keinoin.

## 1.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

### **ARVOT**

#### **Turvallisuus**

Jokaisella on oikeus turvallisuuden tunteeseen ja turvalliseen ympäristöön, jossa häntä arvostetaan.

#### **Itsemääräämisoikeus**

Jokaisella on oikeus päättää omista asioistaan ja vaikuttaa yhteisiin asioihin.

#### **Avoimuus**

Ihmisten välillä ja yhteisössä. Avoimuus myös ympäröivään yhteiskuntaan.

**Osallisuus**

Ihminen on yksilönä yhteisössä.

**Toivo**

Luodaan toivoa ja uskoa ihmisen omiin mahdollisuuksiin.

Viitekehuksemme on toipumisorientaatio, joka on asiakaslähtöinen, asiakkaan tarpeista lähtevä työskentelymalli. Toipumisorientaation lähtökohtana on merkityksellisen elämän ja arjen luominen sairauden aiheuttamista rajoitteista huolimatta. Asukkaita tuetaan omien voimavarojen löytämiseen ja yhteiskuntaan integroitumiseen.

Toiminnan keskeisimpiä painopistealueita ovat asukkaiden asumisen ja elämisen laatu turvallisessa ympäristössä sekä asukkaiden aktivoiminen myös kodin ulkopuoliseen toimintaan.

Ohjaus tapahtuu laatukäsikirjaan kirjatun toimintatavan mukaisesti. Ohjauksessa tuetaan asukkaan terveyttä, voimavaroja ja hänen omia tavoitteitaan. Yhteistyötä tehdään asukkaan sekä hänen omaistensa ja tukiverkostonsa kanssa.

Työmenetelminä ovat: tukipalvelusuunnitelmat, yksilölliset keskustelut, yhteistyö asiakkaan, hänen omaistensa ja tukiverkostonsa kanssa, kuntoutusyhteistyöhön osallistuminen, tiedon hankinta ja koulutus, työnohjaus, dokumentointi sekä laadunhallinta.

Jokaiselle asukkaalle tehdään tukipalvelusopimus kuukauden sisällä hänen muutettuaan tukiasuntoon ja sitä päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kuuden kuukauden välein. Tukiasumiseen on olemassa oma tukipalvelusopimuslomake.

### 1.3 Tukiasuminen

Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 21§ mukaan asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat jonkin erityisen syyn vuoksi apua ja / tai tukea asumisessa ja sen järjestämisessä. Palveluihin sisältyy asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintaa ylläpitävä ja edistävää toimintaa-, ateriat-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta lisäävä toiminta. (SHL 1301/2014).

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§ mukaisesti sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omaevalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Valvira on antanut omaevalvontasuunnitelman tarkemmasta sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta määräyksen

(Valviran määräys 1 / 2014: Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta).

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on osa toimintayksikössä toteutettavaa laadunhallintaa ja perustuu riskienhallintaan. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Omavalvonnan suunnittelusta ja toimeenpanosta vastaa yksikön esimies.  
Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu yksikön ohjaajat.

Omavalvontasuunnitelman suunnitteluun ovat osallistuneet:

Palvelupäällikkö Soile Läätö sekä Tukiasumisen ohjaajat: Laura Soiramo ja Emma Talvitie.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Soile Läätö, [soile.laati@ituspy.fi](mailto:soile.laati@ituspy.fi), 0504007555.

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhdessä ohjaajien ja palvelupäällikön toimesta. Omavalvontasuunnitelman eri osa-alueita käydään läpi tarvittaessa kuukausittaisissa yksikön omissa sekä neljästi vuodessa kokoontuvissa koko yhdistyksen kokouksissa. Henkilökuntaa informoidaan ja pyritään osallistamaan omavalvontasuunnitelman jatkuvaan päivittämiseen ja kehittämiseen.

## 2.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina muutostarpeen ilmaantuessa. Ohjaajat raportoivat toiminnassa havaituista puutteista esimiehelle, jonka vastuulla on varmistaa muutosten tekeminen omavalvontasuunnitelmaan. Esimiehet osaltaan päivittävät omavalvontaa ajantasaisesti.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Tukiasumisen yksikön toimistolla ja yhdistyksen verkkosivuilla.

## 3 RISKINHALLINTA

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta töissä. Työturvallisuuslain 10§ mukaisesti työnantajan on työn luonne huomioon ottaen selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, työajoista sekä muusta ympäristöstä ja olosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Vaarojen selvittämisen tulee olla systemaattista ja suunnitelmallista.



### 3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työyksikössä tehdään riskien arviointi säännöllisesti yhteisissä kokouksissa työsuojeluvaltuutetun tuella. Työterveyshuollolla on yksikköä koskeva ajantasainen toimintasuunnitelma. Työsuojelun toimintaohjelma pidetään ajan tasalla ja sen vuosittaisesta päivittämisestä vastaavat yhteistyössä esimiehet, turvallisuuspäällikkö ja työsuojeluvastaavat. Teamsistä löytyy lomake uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoittamiseen. Kopio lomakkeesta toimitetaan työsuojelupäällikölle ja – valtuutetulle sekä tarvittaessa hallitukselle ja työterveyshuoltoon. Uhka- ja vaaratilanteet sekä ”läheltä piti”-tilanteet kirjataan Teamsistä löytyvään ”uhka- ja vaaratilanne”-lomakkeeseen. Asumispalveluyksiköihin on tehty henkisen ensiavun suunnitelma, joka on käytössä koko asumispalveluissa.

Yksikössä noudatetaan työkyvyn tukemiseen liittyviä ohjeistuksia, kuten varhaisen puuttumisen mallia ja päivitetään säännöllisesti työterveyshuollon toimintasuunnitelma, riskien arviointi ja työpaikkaselvitys. Edellä mainitut dokumentit ovat omavalvontasuunnitelman liitteinä.

Tukiasumisen yksikkö (toimisto) toimii Mariannakodin alakerrassa, jolloin Mariannakodin pelastussuunnitelma ja poistumissuunnitelma (päivitetty 2021) toimivat myös tukiasumisen osalta.

### 3.2 Riskien tunnistaminen

Työntekijöiden havaitsemista epäkohdista, laatu poikkeamista ja riskeistä keskustellaan yhteisissä kokouksissa ja riskien kartoituksen yhteydessä.

Uuden ohjaajan ja asukkaan kanssa käydään läpi turvallisuusnäkökulmia. Työohjauksen avulla pyritään tukemaan työntekijöiden jaksamista ja tilaa purkaa ajankohtaisia asioita.

Työntekijöiden ammattitaitoa ylläpidetään koulutuksilla. Kehityskeskustelut toteutuvat 1–2 kertaa vuodessa ja niissä käydään läpi myös koulutustarpeita.

Kesällä varaudutaan helteisiin jo ennakolta; ohjataan pitämään asuntojen verhoja kiinni ja tuulettamaan asuntoja iltaisin, kiinnitetään huomiota asukkaiden asianmukaiseen vaatetukseen, vältetään kuumilla ilmoilla ulkoilemista ja ohjataan asukkaita oikeanlaiseen ravitsemukseen ja riittävään nesteytykseen. Kannustetaan myös hankkimaan tuulettimia ja viilentimiä sekä hakeutumaan mahdollisuuksien mukaan viileimpiin tiloihin. Lisäksi ohjaajia kehoitetaan pitämään riittäviä taukoja.

### 3.3 Riskien käsitteleminen

Läheltä piti -tilanteet käsitellään esimiehen kanssa keskustellen mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen ja arvioidaan tilannetta sekä jatkotoimenpiteitä. Tilanteita käsitellään myös kokouksissa ja työnohjauksissa. Tarvittaessa on mahdollista järjestää myös erillinen työnohjaus tilanteen käsittelyä varten. Työterveyshuollon psykologille on mahdollista saada kriisiaikoja tarvittaessa. Tarkemmat kuvaukset löytyvät henkistä ensiapua koskevasta ohjeesta.

### 3.4 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Tilanteista pyritään oppimaan, virhetilanteet pyritään käsittelemään syyllisiä etsimättä ja pohtimalla sitä, miten tilanteessa olisi voitu toimia toisin ja suunnitellaan mahdollinen toiminnan muutos. Mikäli tilanne johtuu esim. asukkaan huonosta psyykkisestä voinnista, haetaan yhdessä asukkaan kanssa apua hoitavalta taholta. Keskustelu on tärkein työväline. Mikäli epäkohta johtuu jostain esim. rikkiäisestä esineestä ym., poikkeama poistetaan.

Korjaavat toimenpiteet ja toiminnan muutokset käsitellään esimiehen, yksikön ja tarvittaessa koko yhdistyksen yhteisissä kokouksissa. Tarvittaessa informoidaan yhteistyökumppaneita; hyvinvointialueen sosiaalitoimea, Hyvinvointialuetta (kiinteistön omistaja), Y-säätiötä (omistaa valtaosan tukiasunnoista) tai muita ao. tahoja.

## 4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 4.1 Palvelutarpeen arviointi

Asukkaan palvelutarvetta kartoitetaan ennen muuttoa tapahtuvalla tutustumis- ja haastattelukäynnillä joko sosiaalitoimistossa tai asukkaan kotona. Usein silloin mukana on lähettävän tahon työntekijä ja /tai asukkaan omainen/läheinen. Asukkaan hakemus ja sosiaalitoimen palvelutarpeen arvio toimivat tuen mittareina asukkaan hakiessa tukiasumiseen. Asukkaan asuessa tukiasunnossa arvioidaan yhdessä hänen palvelutarvettaan tukipalvelusopimuksen laadinnan ja päivittämisen yhteydessä.

### 4.2 Kehitys- ja tukisuunnitelma

Asukkaalle laaditaan tukipalvelusopimus kuukauden sisällä hänen muutettuaan tukiasuntoon. Suunnitelmaa tarkistetaan puolen vuoden välein ja tarvittaessa. Ensimmäisessä tukipalvelusopimuksen laadinnassa on mukana asukkaan lisäksi ohjaaja. Hyvinvointialueen edustaja on mukana myös tukipalvelusopimuksen tarkistuksessa jokaisen asukkaan kohdalla sopivin väliajoin. Asukas on vuokrasuhteessa palveluntuottajaan. Asukkaan asuntoon ei mennä koskaan sopimatta. Ohjaaja vastaa tukipalvelusopimuksen tekemisen ja päivittämisen toteutumisesta. Tarvittaessa tukipalvelusopimuksia käydään läpi yhteisesti työryhmän sisällä.

### 4.3 Asiakkaiden kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadukasta ja riittävää sosiaalihuoltoa sekä kunnioittavaa kohtelua. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 4§)

Epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen puututaan välittömästi. Yhdistyksessä pyritään luomaan sellainen avoimuuden ilmapiiri, että työntekijät kaikilla tasoilla ovat helposti lähestyttäviä.

Jokainen, jolle asia tulee tietoon ensin, vastaa asian eteenpäin viemisestä. Ensimmäinen asia tiedotetaan lähiesimiehelle, joka selvittää asian ja johtaa tarvittaessa jatkotoimenpiteisiin. Asukas voi kääntyä ohjaajan, palvelupäällikön tai toiminnanjohtajan puoleen ja tarvittaessa, asian niin vaatiessa, asia voidaan viedä yhdistyksen hallitukseen. Pääsääntönä on, että asiat tulisi käsitellä yksikön sisällä ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

### 4.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukkaiden ja ohjaajien välisessä yhteistyössä korostuu yhdistyksen arvot ja toipumisorientaation viitekehys, missä korostuu yhteinen työskentely asukkaan tarpeista ja toiveista käsin. Asukkaalle laaditaan tukipalvelusopimus kuukauden sisällä hänen muutettuaan tukiasuntoon tai tultua ohjauksen piiriin. Tuettu asuminen perustuu tukipalvelusopimukseen. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein. Palvelua ostavan hyvinvointialueen edustaja voi olla tarpeen mukaan läsnä tukipalvelusopimuksen tekemisessä. Tukipalvelusopimusta tehdessä huomioidaan asukkaan toiveet, haaveet ja tarpeet sekä lyhyen että pitkän tähtäimen tavoitteet.

Asukasta tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja ja käyttämään kodin ulkopuolisia palveluita. Tavoitteena on mahdollisimman itsenäisen elämän saavuttaminen, siihen kuuluva mielekäs elämä ja toimiva arki. Asukkaat asuvat itsenäisesti omassa asunnossaan ja saavat tarpeen mukaan ohjausta myös ravitsemuksellisissa asioissa.

Asukas on vuokrasuhteessa palveluntuottajaan. Asukkaan asuntoon ei koskaan mennä sopimatta omin luvuin, lukuun ottamatta hätätilanteita.

Asukas vastaa itse omista rahavaroistaan ja avaimistaan ym. omaisuudestaan. Tukiasunnossa asuvat voivat halutessaan osallistua yhdistyksen yhteisiin retkiin. Retkistä ja matkoista asukas aina maksaa erikseen sovittavan osuuden.

Asumisyksiköissä valmistetaan päivittäin omakustanteinen lounas. Lounaalle voi osallistua sekä asukkaat että henkilökunta, halutessaan myös päiväkävijänä oleva tukiasukas. Ateria maksetaan erilliseen ruokakassaan.

#### 4.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asuminen tukiasunnoissa on vapaaehtoista. Pakkokeinoja ei ole käytössä. Vuokrasopimuksen teon yhteydessä asukkaat sitoutuvat allekirjoituksellaan noudattamaan kiinteistön järjestyssääntöjä.

#### 4.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus ja velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin (Shl 48§ ja 49§). Yhdistyksen Teamsiin on viety ohjeistus ja lomake ilmoituksen tekoa varten.

### 5 ASIAKKAAN OSALLISUUS

#### 5.1 Palautteen kerääminen ja käsittely

Asukkailta kerätään palautetta säännöllisesti. Päivittäin on mahdollista antaa palautetta toiminnasta ohjaajalle sekä johdolle. Tukipalvelusuunnitelman tekemisen ja päivittämisen yhteydessä on tilaisuus antaa omaa tilannettaan ja kohteluaan koskevaa palautetta. Myös vuosittaisissa asukaskyselyissä kerätään palautetta toiminnan kehittämiseksi.

Tukiasuntotoiminnan suhteen ei ole yhtenäistä palautejärjestelmää, palautteet käsitellään aina yksilöllisesti. Palaute käydään läpi yhdessä ohjaajien, palvelupäällikön ja toiminnanjohtajan kanssa sekä nostetaan asukkailta nousseita asioita kehittämiskohteiksi.

Asukkaat asuvat itsenäisesti ja heidän tuen tarpeensa vaihtelee. Yksittäisen asukkaan antama palaute huomioidaan hänen ohjauksessaan.

#### 5.2 Asukkaan osallisuus arjessa

Asukaskyselyt tehdään vuosittain. Tulokset käydään läpi ohjaajien kanssa ja mahdollisesti myös tukiasumisen asukasedustajan kanssa. Kyselyiden palautteen mukaisesti nostetaan palvelun kehittämiskohteita esille jatkotyöskentelyyn. Asukkaita osallistetaan toiminnan kehittämiseen.

### 6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

#### 6.1 Sosiaaliamies

Sosiaaliamies Anette Karlsson, puh. 0405142535 [Anette.Karlsson@itauusimaa.fi](mailto:Anette.Karlsson@itauusimaa.fi)

## 6.2 Muistutusten ja kanteluiden käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutukset käsitellään henkilökunnan kanssa ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä siten, että minimoidaan riskien mahdollisuudet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi viikko.

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Tuettu asuminen perustuu tukipalvelusuunnitelmaan. Asukasta tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja ja käyttämään kodin ulkopuolisia palveluita. Tavoitteena on mahdollisimman itsenäisen elämän saavuttaminen, siihen kuuluva mielekäs sisältö ja toimiva arki.

Tukiasunnoissa mahdollistetaan mielenterveyskuntoutujalle turvallinen, laadukas ja inhimillinen elämä omassa kodissa. Tavoitteena toiminnassa on yhteisöllisyys ja kuitenkin asukkaan yksilöllinen kohtaaminen.

Asukkailla on oma koti, jossa on kaikki nykyajan mukaiset varusteet. Yhteistyö perustuu asukkaan stressin säätelyyn, vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaitojen harjoitteluun sekä arkiaskareiden harjaantumiseen. Ohjauksessa otetaan huomioon sairauden ja iän tuomat haasteet sekä pyritään vastaamaan niihin mahdollisuuksien mukaan.

Asukas kohdataan häntä kunnioittaen. Asukkaan kohtaaminen perustuu voimavarakeskeiseen ajatteluun, joka ei perustu sairauden oireisiin. Painopiste on selviytymisessä ja osaamisessa sekä niistä saaduista onnistumisen kokemuksista. Jokaisen asukkaan kohdalla toivon ja yksilöllisen kuntoutumisen edistymisen näkeminen on tärkeää.

Laatukäsikirjassa on kuvattu toiminnan tavoitteet, keinot sekä mittarit, millä tavoitteiden toteutumista arvioidaan.

Tukipalvelusopimus päivitetään puolivuositain. Tärkeää työskentelyssä on asukkaan toiminnan/toimintakyvyn seuranta, havainnointi sekä keskustelu ja asukkaan kannustaminen. Tukiasunnoissa asuvat voivat halutessaan osallistua yhdistyksen asumispalveluiden järjestämiin yhteisiin retkiin.

### 7.2 Ravitsemus

Asukkaat asuvat itsenäisesti omassa asunnossaan. Ohjaajat havainnoivat asukkaiden ravitsemuksellista tilaa ja pyrkivät ohjauksellisin keinoin vaikuttamaan mahdollisimman terveellisen ja säännöllisen ravitsemuksen toteutumiseen. Lisäksi asukkaat saavat tarpeen mukaan ohjausta ravitsemuksellisissa asioissa ohjaajilta, kuten ruuanlaitossa ja erikoisruokavalioissa.

### 7.3 Hygieniakäytännöt ja epidemioiden välttäminen

Asukasta tuetaan ja ohjataan hygieniakäytännöissä. Asukkaita tuetaan hakemaan influenssarokote, mikäli he kuuluvat riskiryhmään. Epidemiatilanteissa noudatetaan paikallisen terveyskeskuksen infektio lääkäriin ohjeistusta.

1.3.2017 voimaan astuneen päivitetyn tartuntalain mukaisesti asumispalveluissa torjutaan suunnitelmallisesti infektioiden leviämistä. 1.3.2018 alkaen asukkaiden parissa työskentelevillä tulee olla joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi työntekijöillä tulee olla rokotuksen antama suoja influenssaa ja covid -19 vastaan. Lääkehoidon suunnitelman laadinnassa tehdään yhteistyötä nimetyn lääkärin kanssa.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

### 7.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Tukiasuntotoimintaan ei sisälly asukkaan hoito. Hoitosuhde on aina jossain muualla, joko perusterveydenhuollossa ja / tai erikoissairaanhoidossa. Kuntoutumisen edistämiseksi on tarkoituksenmukaista, että asukkaat oppivat ja tottuvat käyttämään samoja palveluita kuin muutkin kuntalaiset. Tämä turvaa hoidon jatkuvuutta tuetun asumisen alussa.

Asukkaan mukaan voidaan mennä sovitusti lääkäri- ja hoitokäynneille tiedonsiirron varmistamiseksi. Asukasta autetaan ja tuetaan tarpeenmukaisille kontrolli- ja lääkärikäynneille ja autetaan huolehtimaan reseptien uusinnasta.

Seuluntoihin tuetaan asukkaita osallistumaan ja tarvittaessa mennään sovitusti mukaan tueksi. Kiireellisissä tapauksissa käytetään kunnallisia terveystalouksia. Ohjaaja auttaa asukasta ottamaan yhteyttä oikeaan palveluun tai hätätapauksessa tekee sen asukkaan puolesta.

Äkillisissä tilanteissa yhteys hätäkeskukseen 112.

Suurimmalla osalla asukkaista on psykiatrinen hoito erikoissairaanhoidossa, psykiatrian tai kuntoutuspoliklinikalla, klotsapiinipoliklinikalla tai perusterveydenhuollossa.

### 7.5 Lääkehoito

Asumispalveluissa on laadittu yhteinen lääkehoitosuunnitelma vuoden 2024 alussa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Tukiasunnoissa asukkaat itse vastaavat lääkehoidosta yhteistyössä hoitavan tahon kanssa. Ohjaaja tukee ja ohjaa tarvittaessa.

## 7.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asukkaiden hoitovastuu on perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa. Asukkaan luvalla ollaan yhteydessä eri hoitotahoihin tiedonsiirron varmistamiseksi. Hoitoneuvotteluja toteutetaan eri tahojen kanssa, joihin ohjaajat osallistuvat asukkaan mukana. Sosiaalitoimen kanssa järjestetään yhteistyöpalavereita.

## 7.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Tukiasumisessa ei ole alihankintana tuotettuja palveluita. Mariannakodissa työskentelee Eskot ry:n työntekijä, joka siivoaa yleiset tilat, joita myös tukiasumisen ohjaajat osittain käyttävät. Tukiasumisen toimisto siivotaan ohjaajavetoisesti.

# 8 ASIAKASTURVALLISUUS

## 8.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Ensiapu- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Tarvittaessa voidaan pyytää palotarkastaja kotikäynnille turvallisuusriskien poistamiseksi ja minimoimiseksi.

## 8.2 Henkilöstön työhyvinvointi

Tukiasumisesta ja kotiin vietävistä palveluista vastaa kolme vakituista ohjaajaa. Yhdellä vakituisella on kuntoutuksen amk-tutkinto, joka toimii myös yksikön asiakkaiden koordinaattorina ja toisella ohjaajalla on lähihoitajan koulutus. Kolmas työntekijä irtisanoutui ja käyntimäärien vaihdellessa runsaasti, on vajetta paikattu tilapäisesti sijaisilla. Kolmas ohjaaja palkataan, kun käynnit tasaantuvat. Tukiasumisen esimiehenä toimii palvelupäällikkö (VTM).

Kehityskeskusteluita pidetään vuosittain. Täytetyt lomakkeet ovat luottamuksellisia ja ne säilytetään lukitussa kaapissa.

Työhyvinvoinnin tueksi työntekijöiden käytössä ovat Smartum-etu sekä vuosittain järjestettävät työhyvinvointipäivät. Työntekijät voivat käyttää lakisääteistä työterveyshuoltoa (suppea sairaanhoito), Lääkärikeskus Fenixiä. Lisäksi työnantajan kautta on työntekijöille otettu vapaaehtoiset matka- ja vapaa-ajan tapaturmavakuutukset.

Työryhmällä on säännöllinen työnohjaus. Myös esihenkilöillä on oma säännöllinen työnohjaus ja kehityskeskusteluita pidetään vuosittain. Yksikössä (koko organisaatiossa) on käytössä ns. varhaisen välittämisen malli. Esimies seuraa sairauspoissaoloja ja puuttuu niihin sovitun mallin mukaisesti.

Mahdollisuuksien mukaan työkiertoa pyritään järjestämään työntekijän niin toivoessa.

### 8.2.1 Määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Palvelun ostaja on ilmaissut, että tulevaisuudessa palveluiden tarve painottuu tukiasumiseen ja kotiin vietäviin palveluihin. Henkilöstöresursseja, rakenteita ja niiden riittävyyttä arvioidaan sekä seurataan säännöllisesti. Tarpeen vaatiessa tehdään riittävät muutokset, jotta voidaan vastata tarpeisiin. Ohjaajien lomille palkataan lomasijainen. Lomat pidetään limittäin sijaisjärjestelyiden ja asiakastyön sujumuuden varmistamiseksi. Lomien toteutusta helpottaa myös vuonna 2020 aloitettu kiertävä lista ja sitä laajennetaan koskemaan yhä suurempaa osaa asiakkaista. Henkilöstön riittävyys taataan työvuorosuunnittelulla ja toiminnan priorisoinnilla. Ohjaajien määrää lisätään joustavasti tarpeen mukaan.

Tukiasunnossa asuvat eivät pääsääntöisesti tarvitse ympärivuorokautista tukea ja neuvontaa, minkä vuoksi ohjaajien työ on virka-aikana. Tarvittaessa palvelua voidaan tarjota klo 7–18 välillä. Ilta-, yö- ja viikonloppu-aikaan tukiasunnoissa asuvat voivat soittaa Tellervokotiin, jossa ohjaaja on paikalla ympäri vuorokauden.

### 8.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Avoimet toimet ovat julkisessa haussa ja ne ilmoitetaan työvoimatoimiston sivuilla sekä sosiaalisessa mediassa. Hakijan pätevyys varmistetaan JulkiTerhikistä. Valituilta työntekijöiltä edellytetään lääkehoidon koulutusta ja hygieniapassia.

Kaikkiin tilapäisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan ohjaajat yleensä hyvin joustavasti uudelleen järjestelevät asukaskäynnit.

### 8.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Asumispalveluyksiköihin on laadittu perehdytysohjelma. Perehdytyskansiossa perehdytetään asiakastyöhön ja tietosuojaan. Lisäksi tarpeen mukaan perehdytys tapahtuu yhteistyössä esimiehen ja ohjaajan kanssa. Perehdytyslomaketta täytetään perehdytyksen edetessä. Opiskelijat allekirjoittavat vaitiolosopimuksen työharjoittelussa ja sitoutuvat työntekijöiden tavoin salassapitosopimukseen.

Osaamista pidetään yllä säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Koulutusta pyritään järjestämään vähintään kolme päivää / henkilö/ vuosi.

Toteutuneet koulutukset kirjataan toimintakertomukseen.



### 8.3 Toimitilat, turvallisuus ja yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asukkaat asuvat Y-säätiön tai yhdistyksen omistamissa vuokra-asunnoissa vuokrasuhteessa. Yhdistys jälleen vuokraa ko. asuntoja. Lisäksi palvelun piirissä on asukkaita omissa omistusasunnoissaan tai muilta tahoilta vuokratuissa asunnoissa.

Alivuokralaisia asuntoon ei voi ottaa. Tukiasuntoja on 32 ja ne vaihtelevat 30–39 m<sup>2</sup>. Kaikissa asunnoissa on ruuanlaitto- ja peseytymismahdollisuus.

Asukkaat vastaavat itse asuntonsa siivouksesta ja pyykinhuollosta. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen päiväasukkaana ollessaan tukiasukkailla on mahdollisuus pestä pyykkiä asumisyksikössä. Tukiasukkaat, jotka ovat Klubitalon jäseniä, saavat pestä pyykkiä myös Klubitalolla pientä maksua vastaan.

Yksikössä ei erikseen ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita. Asukkailla itsellään on kotonaan omat tarvittavat välineet. Verensokerimittarit asukkaat saavat terveystakeskuksesta, joka vastaa niiden toimivuudesta. Ensiaputarvikkeita säilytetään Fredrika Runeberginkatu 11 C toimistossa ja ohjaajan autossa. Pyörätuolit ja muut apuvälineet haetaan terveystakeskuksen apuvälinejakelusta, missä myös perehdytys niiden käyttöön tapahtuu.

Mikäli asukas tarvitsee turva- ja kutsulaitteita, ohjaaja voi olla mukana asioiden eteenpäin viemisessä ja selvittelyssä. Ohjaaja tarkistaa asukkaiden asunnon kunnan sekä paloturvallisuuden ja esteettömään kulkuun liittyvät tekijät kotikäynnin yhteydessä. Jokaisessa asunnossa on oltava palovaroitin.

Asukasturvallisuutta kartoitetaan säännöllisesti riskien kartoituksessa. Kotikäyntien yhteydessä tarkastetaan paloturvallisuuden ja esteettömyyteen liittyvät tekijät. Oleellista on ennakoida riskit. Ennakointiin tulee kiinnittää huomiota jo asukasvalinnassa sekä edelleen asukkaiden psyykkisen kunnan seurannassa ja arvioinnissa.

Asuntoon ja ympäristöön liittyviä riskitekijöitä arvioidaan ohjaajan kanssa yhteistyössä.

Ilmastonmuutoksen ilmiöihin varaudutaan ja toimitaan asukkaita ohjaten. Helteiden vaikutukset asumiseen ja hyvinvointiin huomioidaan käynneillä ja ohjataan tuulettimien hankintaan, tuuletukseen, sälekaihtimien ja ikkunoiden sulkemiseen sekä riittävään nesteytykseen.

## 9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja.

Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa.

Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon

asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (15/2007) 19h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojen käsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Asukkaan tiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, Sofiaan. Sähköinen asiakastietojärjestelmä Sofia on otettu käyttöön koko yhdistyksessä vuonna 2015. Kirjauksia tekevät ja niitä saavat lukea henkilökunta ja opiskelijat työtehtäviin perustuen. Opiskelijoiden kirjaamisen ohjaaminen ja seuranta ovat ohjaajien vastuulla. Työntekijöillä ja opiskelijoilla on aina vaihtolovelvollisuus asukkaiden asioista.

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa perehdytyksen yhteydessä käydään läpi salassapitosäännökset, myös vaihtolopimus allekirjoitetaan työharjoittelun alkaessa. Ohjaajilla ei ole varsinaisia omia opiskelijoita ohjattavanaan. Opiskelijoilla on mahdollisuus tutustua työyksikön toimintaan muutaman päivän ajan halutessaan.

Yhdistyksen tietosuojaseloste ja tukiasuntojen omavalvontasuunnitelma säilytetään Fredrika Runeberginkatu 11C Tukiasumisen toimistolla. Suunnitelma on kaikkien saatavilla. Asiakkaita tiedotetaan kirjaamiseen liittyvistä muutoksista.

Yhdistyksen tietosuojavastaavana toimii toiminnanjohtaja Päivi Nousiainen (050 323 1513) ja palvelupäällikkö Soile Läätö (050 400 7555).

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Porvoo 18.1.2024.

Allekirjoitus

Soile Läätö, palvelupäällikkö

## SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

### Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 48 § ja 49 § velvoite

SHL 48§ velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa toimimaan siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilökunnan edustajan tulee ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, mikäli hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee ilmoittaa asiasta kunnan johtavalle viranhaltijalle.

SHL 49§ mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohta tai sen ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä, tulee henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan tai palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölle ilmoitusvelvollisuuden käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen liittyvät menettelyohjeet tulee liittää osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Tavoitteena on varmistaa sosiaalihuollon laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta.

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluntuottajia.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tulee tehdä, mikäli työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai niiden uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan loukkaamista sanoilla, epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä ja kemiallista (lääkkeillä) kaltoin kohtelua. Kaltoin kohtelu voi ilmetä esimerkiksi siten, että asiakasta lyödään, uhkaillaan, käytetään hyväksi

fyysisesti tai taloudellisesti tai puhutellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Kaltoin kohtelua on myös, mikäli asiakkaan aseman oikeuksien ja aseman toteuttamisessa tai hoidossa on vakavia puutteita tai mikäli yksikössä suoritetaan vakiintuneita hoitokäytäntöjä, jotka rajoittavat yksilön perusoikeuksia. Asiakasturvallisuus vaarantuu myös esimerkiksi silloin, jos asiakkaan osallisuus ei toteudu tai palvelut eivät vastaa palveluntarpeeseen. Mikäli kuitenkin toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti asiakkaille vahingollista, tulee epäkohtiin puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

#### ILMOITUS TEHDÄÄN AINA ASIAKKAASEEN KOHDISTUVASTA EPÄKOHDATA TAI SEN UHASTA, EI HENKILÖKUNTAAN LIITTYVISTÄ TILANTEISTA

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen puututaan välittömästi. Yhdistyksessä pyritään luomaan sellainen avoimuuden ilmapiiri, että työntekijät kaikilla tasoilla ovat helposti lähestyttäviä. Jokainen, jolle asia tulee tietoon ensin, vastaa asian eteenpäin viemisestä. Ensin asia tiedotetaan lähiesimiehelle, joka selvittää asian ja johtaa tarvittaessa jatkotoimenpiteisiin. Asukas voi kääntyä ohjaajan, palvelupäällikön tai toiminnanjohtajan puoleen ja tarvittaessa, asian niin vaatiessa, se viedään yhdistyksen hallitukseen. Pääsääntönä on, että asiat tulisi käsitellä yksikön sisällä ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus ja velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin. (Shl 48§ ja 49§). Yhdistyksen Teamsiin on viety ohjeistus ja lomake ilmoituksen tekoa varten.