

LIITE 1.

Lauttasaaren opiskelija-asunnot

Omavalvontasuunnitelma

12.2.2019

## **Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi**

### 1. Nykyinen asukaspalautejärjestelmä Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa

Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa, kuten asumispalveluissa yleensäkin, on tärkeää seurata sitä, että asukas saa vammansa tai sairautensa kannalta tarvitsemansa palvelut vuorokauden eri aikoina. Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa asukkaan palvelutarve kartoitetaan heti asumisen alussa ja tarpeen tarkistaminen suoritetaan asumisen alussa puolivuositain ja pidemmän aikaa asuneiden kanssa kerran vuodessa. Mikäli tarvetta on, tarkistaminen voidaan tehdä useamminkin. Tarkistustulos ilmoitetaan kuntaan kirjallisena, jos avuntarpeessa on tapahtunut muutoksia, jotka vaikuttavat palvelumaksun suuruuteen. Tarkistusaikataulu kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Päivittäisen palvelutarpeen seuranta suoritetaan Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa Miratel avunkutsu- ja seurantajärjestelmän avulla. Erityisen tärkeää on, että kirjaukset palveluista on tehty oikein järjestelmään.

Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa kullekin asukkaalle on nimetty oma yhteyshenkilö (asumispalveluohjaaja), joka seuraa palvelun toteutumista sitoumuksen mukaisesti. Yhtä tärkeää on, että asukas itse ottaa aktiivisesti esille havaitsemiaan epäkohtia. Näin niihin voidaan puuttua mahdollisimman nopeasti. Asukas voi kertoa epäkohdista suullisesti tai kirjallisesti asumispalveluohjaajille tai yksikön johtajalle. Asukkaan ei tarvitse pelätä, että epäkohdista kertominen vaikuttaisi millään tavalla hänen saamaansa palveluun.

Asukkailta kerätään palautetta myös asukasinfo-tilaisuuksissa joka toinen kuukausi. Laajempi asukastyytyväisyyskysely suoritetaan Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa joka toinen vuosi. (tehty 2014 syksyllä)

## 2. Asukaspalautejärjestelmän kehittäminen

Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa halutaan edelleen panostaa palvelun laadukkuuteen. Asukkaiden antaman palautteen mukaan toimintaa kehitetään edelleen vastaamaan paremmin asukkaiden tarpeisiin. Uusittu asukastyytyväisyyslomake on ollut käytössä 2014 lähtien.

Lisäksi halutaan edelleen **kehittää asumispalveluohjaajien dialogisia valmiuksia** jokapäiväisessä avustamistyössä. Suora päivittäinen palaute ja sen kirjaaminen ja käsittely takaavat sen, että mahdolliset muutokset ja parannusehdotukset pääsevät käytäntöön mahdollisimman nopeasti ja näin hyödyttävät sekä asukkaita että koko yksikköä.

Lauttasaaren opiskelija-asunnoissa on vuonna 2016 tavoitteena **myös tiedottaa asukkaita muistutusmenettelystä** entistä paremmin. **Kuhunkin asuntoon on luotu asuntokohtainen infokansio, johon on kerätty asumista koskevaa materiaalia.** Tähän kansioon lisätään myös tietoa muistutusmenettelystä. Asukkaille myös kerrotaan muistutusmenettelystä muuton yhteydessä ja asukasinfo-tilaisuuksissa. Tavoitteena on tehdä muistutusmenettelystä yksi palautekanava muiden joukossa. Asukkaille korostetaan, että muistutuksen antamista ei tarvitse pelätä eikä muistutus vaikuta heidän palvelunsa sisältöön.