

Humana

Humana avopalvelut Oy, Seinäjoen toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Tapaamispalvelut

Dokumentin laatija

Sanna Ala-Kojola

Pvm

12.4.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	4
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.2	Palvelun toimintaa ohjaavat arvot	6
4	Riskienhallinta	7
4.1	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
4.2	Riskienhallinnan työnjako	7
4.3	Riskien tunnistaminen	8
4.4	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi	9
4.5	Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen	9
4.6	Ilmoitusvelvollisuus	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi	10
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	12
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.7	Asiakkaan oikeusturva	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta	14
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta	14
6.2	Ravitsemus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.3	Hygieniäkäytännöt	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7	Asiakasturvallisuus	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet ja moniammatillinen yhteistyö	16
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	17

7.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48) Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.6 Toimitilat	17
7.7 Teknologiset ratkaisut	18
7.8 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeet	18
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	18
8.1 Asiakastietojen käsittely	18
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	19
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	19
10 Omavalvontasuunnitelman seuranta..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue:

Etelä-Pohjanmaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana avopalvelut, Seinäjoen toimipiste – avohuollon palvelut

Katuosoite: Kalevankatu 29

Postinumero: 60100

Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Humana avopalvelut Oy, Seinäjoen toimipiste tuottaa, sosiaalihoitolain, lastensuojelulain sekä vammaispalvelulain mukaisia avohuollon palveluja Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueella. Palveluita ovat: perhetyö, tehostettu perhetyö, vanhemmuuden arviointi, neuropsykiatrinen valmennus, autismikuntoutusohjaus, sosiaalinen kuntoutus, itsenäistyvän nuoren asumisvalmennus, arviointi- ja asiantuntijatyöt mm. musiikkiterapia sekä perheterapia, ammatillinen tukihenkilötyö, jälkihuollon ammatillinen tukihenkilötyö, valvotut ja tuetut tapaamiset, päihdekontrollit sekä valvotut vaihdot. Seinäjoella on kaksi noin kymmenen henkilön tiimiä, joissa on omat tiiminjohtajat. Lisäksi tapaamispalveluiden koordinoinnista vastaa oma vastaava ohjaaja. Seinäjoella toimitilojamme on



kahdessa eri paikassa, yhteensä viisi asuntoa/ erillistä tilaa, Kalevankadulla sekä Kauppakadulla. Tiloissa järjestetään tapaamispalveluita sekä erilaisia palavereita ja yksi tila toimii henkilökunnan tauko/ ruokailutilana.

Tapaamispalveluja toteutetaan erilaisina vuorokauden aikoina, jokaisena viikon päivänä ja ovat kestoltaan yleensä 2-6 tunnin mittaisia. Myös yön yli tapaamisia on mahdollisuus järjestää tiloissamme. Tapaamiset toteutetaan joko meidän tiloissamme tai myös asiakkaan kotona. Tapaamiset toteutetaan tilaajan määrittelemällä tavalla, joko tuetusti tai valvotusti. Tapaamisten kesto ja kellonaika määrittyy meille tilaajatahon toimesta.

Esihenkilö:

Tiiminjohtaja: Mervi Tikkala, sähköposti: mervi.tikkala@humana.fi, puhelin: 0469210508
Vastaava Ohjaaja: Johanna Myllymäki, sähköposti: johanna.myllymaki@humana.fi, puhelin: 0447114245

Toiminnanjohtaja: Sanna Ala-Kojola, sähköposti: sanna.ala-kojola@humana.fi,
puhelin:0447506182

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Avohuollon palvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Humana avopalvelut Oy (ent.Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy) on aloittanut Seinäjoella toimintansa 1.1.2017.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Toiminnanjohtaja ja Yksikön Tiiminjohtaja sekä tapaamispalveluista vastaava ohjaaja.
Omavalvonnan Suunnittelusta ja seurannasta vastaa toiminnanjohtaja Sanna Ala-Kojola p. 0447506185, sanna.ala-kojola@humana.fi

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma päivitetään kolme kertaa vuodessa ja aina, kun toiminnassamme tulee muutoksia ja ilmenee laatuun vaikuttavia asioita. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma käydään läpi tiimien kanssa ja tiimiläiset saavat tehdä lisäys- ja korjausehdotuksia. Perehdytystilanteessa oma- ja ulkovalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa.

2.3 Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman julkisuus

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma on nähtävissä toimiston ilmoitustaululla sekä nettisivuillamme www.humana.fi.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Seinäjoen avopalveluiden toimipisteellä tuetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaiden arkea ja hyvinvointia. Tarjoamme kattavasti erilaisia palvelumuotoja räätälöitynä paikallisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan. Joustava työotteemme, kokenut ja ammattitaitoinen henkilöstömme ja mahdollisuus aloittaa työskentely nopeasti, tekevät meistä tuloksellisen ja luotettavan yhteistyökumppanin. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteiden huomioiminen sekä mahdollisuus käyttää henkilöstömme monipuolista erityisosaamista, tuottaa tavoitteellista hyvinvoinnin kasvua asiakkaan arkeen. Toimintamme on valtakunnallista tarjoten laajan ja yhtenäisen verkoston ympäri Suomen.

Seinäjoen toimipisteellä tuotamme tapaamispalveluja tilaajatahon määrittelemien tavoitteiden ja tarpeiden mukaisesti. Tapaamiset toteutetaan tilauksen mukaan joko tuetusti tai valvotusti. Lisäksi järjestämme valvottuja vaihtotilanteita sekä päihdekontroleja. Tapaamisista pyritään tekemään mahdollisimman luonnollisia ja kodinomaisia tilanteita vanhemman ja lapsen välille. Työntekijä on mahdollistamassa, että tapaaminen toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Tapaamispalvelu tilaukset tulevat hyvinvointialueiden sosiaalitoimesta. Tapaamiset aloitetaan joko heti tilauksen jälkeen tai aloituspalaverilla. Tapaamisten kesto ja ajankohta määritellään tilaajatahon toimesta. Lisäksi tapaamisten toteuttamiseen vaikuttaa, onko meillä tilat vapaana haluttuna aikana ja voidaanko tapaamisen aikataulussa joustaa tarvittaessa. Tapaamisia varten tiloissamme on lapsille sopivia virikkeitä ja jokaisessa tilassa on keittiö. Jokaisessa tilassa on myös kaksi poistumistietä.

Tapaamiset toteutetaan mahdollistamalla lapselle ja vanhemmalle tilaisuus yhdessäoloon, kuitenkin niin, että työntekijä pystyy seuraamaan tilannetta ja tarvittaessa puuttumaan tapaamisen kulkuun. Työntekijän tehtävänä on toiminnallaan edistää ja tukea lapsen ja vanhemman välistä suhdetta ja vuorovaikutusta. Lapsi ja häntä tapaavat aikuiset kuljettavat tapaamista pääosin keskinäisen

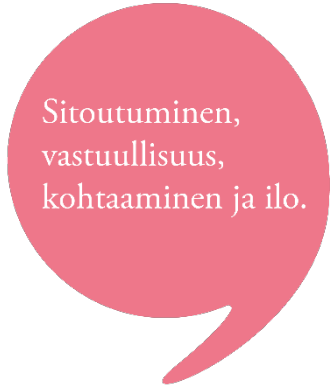
vuorovaikutuksen turvin. Vuorovaikutusta kuitenkin tuetaan niin paljon kuin tarpeen. Työntekijä auttaa vanhempaa ja lasta toimimaan ja olemaan yhteydessä.

Valvotuissa tapaamisissa tapaamisen valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä asiakkaisiin. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä koko tapaamisen ajan ja tarvittaessa ohjaa lapsen ja aikuisen välistä vuorovaikutusta. Valvotut vaihdot toteutetaan lapsen edun mukaisesti niin, että lapsella on koko vaihdon ajan turvallinen olo. tarvittaessa vaihtotilanne järjestetään niin, että vanhemmat eivät kohtaa toisiaan. Päihdekontrolli toteutetaan tilaajan toivomalla tavalla ja paikassa niin, että tilanteesta koituu lapselle mahdollisimman vähän kuormitusta lisääviä tekijöitä.

Työntekijöiden työ painottuu käsillä olevaan tapaamiseen tai vaihtoon. Riittävä ennakkotieto on tarpeen, mutta lasten tai perheiden historian kanssa ei tapaamisilla työskennellä. Tapaamisilla ei myöskään erikseen arvioida tapaamisten tarpeellisuutta. Työntekijä ottaa lapsen vastaan ja huolehtii yleisestä ilmapiiristä ja rauhallisuudesta koko tapaamisen ajan ja puuttuu heti, mikäli tapaamisella on toimintaa tai puhetta, joka ei ole lapsen edun mukaista.

Tapaamiset dokumentoidaan osallistavasti. Kirjaukset toimitetaan tilaajalle sopimuksen mukaisesti. Pyydettyessä tapaamisista laaditaan kirjallinen lausunto esimerkiksi sosiaalitoimelle tai tuomioistuimelle.

3.2 Palvelun toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Meillä on sitoutunut henkilökunta, jotka tekevät työtään täydellä sydämellään. Me haluamme aina ajatella asiakkaamme parasta. Kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti ja kunnioittaen, unohtamatta iloa. Haluamme toimia työssämme läpinäkyvästi ja osallistamme asiakasta kaikessa. Mitään emme tee asiakkaan selän takana. Työtämme ohjaa lapsen etu ja se on kaikessa toiminnassamme ensisijaisen tärkeää. Työn tavoitteet ohjaavat meitä työssämme. Haluamme olla palan matkaa asiakkaidemme rinnalla kulkijoita ja edistää perheen elämää parempaan suuntaan.

Humanan arvoja olemme käyneet tiimissä läpi ja miettineet mitä ne tarkoittavat avopalveluiden arjessa. Jokainen työntekijä haluaa sitoutuneesti ja vastuullisesti hoitaa työnsä. Tämä näkyy siinä, että jokainen hoitaa omien asiakkaiden prosessit tavoitteiden mukaisesti alusta loppuun saakka

sitoutuneesti ja kantaa itselle kuuluvan vastuunsa niissä. Jokainen työntekijä hoitaa annetut tehtävät loppuun saakka niin, että jokainen voi luottaa toinen toisiinsa, että hommat tulee hoidetuksi. Avopalveluiden tiimistä välittyy aito kohtaamisen halu, niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin kohtaan. Avopalveluiden työntekijöiltä ei myöskään ilo puutu ja haluamme, että arvomme näkyvät sekä työyhteisössä että asiakkaidemme keskuudessa. Naurua ja iloa saa olla sekä työyhteisössä, että asiakkaidemme kanssa.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Tiiminjohtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuden kohdistuviin riskeihin. Päivitämme säännöllisesti ensiaputaitojamme koulutuksen myötä. Keväällä 2023 olemme käyneet uhkatilanne koulutuksessa Axesecurityn järjestämänä, jossa kävimme läpi uhkaavia tilanteita ja miten niissä tulee toimia. Myös alueellista Depriefing osaamista on lisätty ja näin ollen vahvistamme kriisitilanteiden läpikäyntiä työyhteisömme sisällä. Meidän omasta intrastamme My Humanasta löytyy kattavat ohjeistukset uhka ja vaaratilanteisiin ja muihin toimintaohjeisiin.

Meillä jokaisesta asiakastilanteesta tai muussa työssä tapahtuvasta poikkeamasta tehdään ilmoitus Gurufield järjestelmäämme. Poikkeamia käydään tiimeissä säännöllisesti läpi ja puhutaan niistä niin, että asiakastietoja tai työntekijää ei tunnisteta, keneen tilanne tai asia on kohdistunut. Poikkeamien läpikäymisen avulla voimme oppia lisää yhdessä ja miettiä mitä voimme toiminnassamme parantaa ja kehittää. Perehdytystilanteessa läpi käydään asiakastilanteeseen kohdistuvat riskit ja niiden ennaltaehkäisy. Toimintaohjeita löytyy omasta järjestelmästämy- My Humanasta sekä perehdytyskansiosta, joka on saatavilla toimistollamme.

4.2 Riskienhallinnan työnjako

Toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. He vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat säännöllisesti tehtäviin riskienarviointiin ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä siihen, että



mahdolliset epäkohdat tuodaan esihenkilöiden tietoisuuteen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

4.3 Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisen apuna ovat riskienarvioinnit, työpaikkaselvitykset, asiakkaat, omaiset, yhteistyökumppanit, henkilöstö, jokapäiväinen havainnointi, palautejärjestelmä, itsearvioinnit, sisäiset auditoinnit jne.

Esimerkkejä mitä riskejä voi esiintyä:

- henkilöstöön liittyvät riskit
- asiakkaisiin liittyvät riskit
- tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit
- palveluntuottamiseen liittyvät riskit
- yksikön/toiminnan tiloihin liittyvät riskit
- tiedottamiseen liittyvät riskit
- ympäristöön liittyvät riskit, mahdolliset ulkopuolelta tulevat riskit
- liikenteessä liikkumiseen liittyvät riskit

Sisäiset itsearvioinnit tukevat riskien tunnistamisprosessia sekä säännölliset riskienarvioinnit, joita päivitämme jokaisesta tiimistä kahden vuoden välein. Tarkastelemme säännöllisesti toimintaamme eri arviointien, palautteiden ja poikkeamien avulla sekä tunnistamme sitä kautta mahdollisesti olemassa olevat riskit. Lisäksi säännölliset tiimipalaverit tukevat sitä, että riskit tulevat keskusteluihin ja pystymme niihin reaaliaikaisesti puuttumaan.

Avopalveluiden riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana. Riskienarvioinneista nousi ergonomia, kun kirjataan kännykällä asiakkaan kanssa osallistavasti. Tähän tulee jokaisen työntekijän kiinnittää itsenäisesti huomiota, että kirjaamisasento olisi hyvä ja otetaan lisäksi tabletteja käyttöön, joita työnantaja on mahdollistanut työntekijöille. Toisena asiana nousi työn vaativuus ja iltatyön kuormitus toisinaan. Tähän työnohjaus on hyvänä tukena ja esihenkilön saatavilla olo ja hänen vahva tukensa työntekijälle. Avoin keskustelukulttuuri on iso apu siihen, että asioista voidaan puhua avoimesti kollegoiden ja esihenkilöiden kanssa. Myös huolella tehty kalenterin suunnittelu korostuu ja tähän esihenkilön tuki tarvittaessa, että työajoista saadaan kohtuullisia. Työn iltapainotteisuus ei kuitenkaan kokonaan poistu, koska kuuluu työn luonteeseen.

Riskienarvioinnissa nousi riskiksi myös liikenteessä ajaminen ja myös asiakkaat toisinaan työntekijän kyydissä. Joudumme paljon kulkemaan liikenteessä paikasta toiseen, joten vaaratilanteita luonnollisesti voi liikenteessä tulla. Jokainen työpaikan auto on varusteltu ensiapuvälinein ja muilla kolaritilanteessa tarpeellisin tavaroin. Ennaltaehkäisyä liikenteen riskeihin voimme huolehtia, että pidetään autoista hyvää huolta, katsastetaan ja huolletaan autoja säännöllisesti sekä huolehditaan hyvästä kalenterin suunnittelusta, ettei aiheuteta kiirettä



liikenteessä kulkiessa. Liikenteessä kulkeminen vaatii varovaisuutta jokaiselta kuljettajalta. Myös tilanteeseen kuuluvat turvaistuimet lapsille autoon on aina kiinnitettävä asianmukaisella tavalla.

Tapaamisilla riskiä on ennaltaehkäistävä siten, että tapaamistiloissamme, esimerkiksi teräseet ovat lasten ulottumattomissa. Lisäksi on huolehdittava, että kaksi poistumistietä ovat esteettömästi kuljettavissa tapaturmien tai muiden vaara/uhkatilanteiden varalta. Lisäksi jokaisessa tapaamistilassa on sammutuspeite ja pieni alkusammutuskalusto. Jokaisella työntekijällä on tapaamisen aikana puhelin saatavilla, mikäli on soitettava paikalle apua.

4.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Tiiminjohtajan ja toiminnanjohtajan tehtävä on käsitellä riskit ja huolehtia niiden asianmukaisesta dokumentoinnista. Avopalveluiden riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana ja näistä on keskusteltu tiimien kanssa. Riskienarviointien, palautteiden sekä sisäisten itsearviointien kautta pystymme dokumentoimaan toimintaamme ja analysoimaan mahdollisia riskejä. Lisäksi Gurufield järjestelmässämme tehtyjen poikkeamien avulla pystymme tarkastelemaan toimintaamme ja käsittelemään riskiä ja mahdollisesti miettimään miten voimme niihin vaikuttaa ja mahdollisesti muuttaa toimintatapojamme. Gurufield järjestelmän kautta poikkeama menee esihenkilön käsiteltäväksi. Arvioidaan poikkeaman riskin taso, selvitetään juurisyitä ja asetetaan korjaavia toimenpiteitä. Kaikki gurufieldiin tehdyt poikkeamat käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa. Palautteita tarkastelemme säännöllisesti myös riskien näkökulmasta. Työnohjaus on myös tukenamme, mikäli ilmenee isompia epäkohtia, joita on hyvää purkaa yhteisesti läpi.

Mikäli työntekijäämme on kohdannut jokin poikkeama, uhka/ vaaratilanne, työtapaturma tms., hän tekee ilmoituksen gurufieldissä. Kaikki tällaiset tilanteet käsittelemme reaaliaikaisesti tiiminjohtajan ja työntekijän kesken sekä säännöllisesti anonyymisti tiimissämme. Gurufieldiin raportoimme esimerkiksi seuraavissa tapahtumissa: tapaturma, asiakastyön poikkeamat, esimerkiksi toistuvasti peruuntuneet käynnit sekä uhka ja väkivaltatilanteet.

4.5 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Tiiminjohtaja yhdessä toiminnanjohtajan kanssa on vastuussa toimenpiteistä, mitä yksikkö vaatii. Lisäksi myös tiedottaminen on esihenkilöiden vastuulla. Pyrimme muuttamaan toimintaamme sen mukaan, kun havaitsemme asioita, joihin voimme puuttua tai tehdä muutostoimenpiteitä. Tiedottaminen on tässä tärkeässä roolissa. Säännölliset tiimipalaverit tukevat tiedottamista sekä tiimimuistiodien tekeminen jokaisesta tiimistä. Asiakastyössä on paljon ennalta arvaamattomia tilanteita, joihin emme voi puuttua ennalta. Tilanteita käydään mahdollisuuksien mukaan ennalta läpi ja jokainen työntekijä on perehtynyt Humanan omiin turvallisuus ohjeisiin eri tilanteiden varalta. Asiakastyöstä tehdyt poikkeamat tai muut uhka- ja vaaratilanteet käydään säännöllisesti tiimipalaverissa läpi henkilöstön kanssa. Puhumme paljon myös avoimesti asioista ja kannustamme työntekijöitämme keskustelemaan asioista avoimesti. Yhdessä voimme oppia, kun

käymme tapahtuneita läpi ja näin ollen voimme havaita puutteita joissakin ohjeistuksissamme tai toimintatavoissamme. Näinollen meidän on helpompi kehittää toimintaamme.

Tapaamispalveluissa työskentelevien työntekijöiden kanssa käymme tilojen turvallisuus asiat läpi ennen tapaamisten toteuttamista.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollossa toimivilla on sotevalvontalain 29 ja 30 § mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin valitsemalla tapauksen tyypiksi "Asiakastyön poikkeama" ja "Epäasiallinen kohtelu (SVL 29§)".

Toimipisteen esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimeen ei ryhdytä tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan, kuten omavalvontasuunnitelmassa kuvataan (kohdassa korvaajat toimenpiteet). Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa toimipisteen omavalvonnan menettelyssä, otetaan se välittömästi työn alle ja dokumentoidaan korjattavat toimenpiteet gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoitusvelvollisuus on käyty tiimissä läpi kevään 2024 aikana.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Humana avopalveluiden asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Heillä on palvelun tilaamisen yhteydessä tiedossa asiakkaan tuen tarve, johon vastaamme tarjoamalla kohdennettua palvelua. Yhteiset tavoitteet työskentelylle/ palvelulle määritellään aloituspalaverissa yhdessä asiakkaan ja tilaajatahon kanssa. Työskentelyn alussa tehdään asiakkaasta palvelusuunnitelma, johon tavoitteet kirjataan huolellisesti. Koko työskentelyjakson aikana työntekijät arvioivat tuen tarvetta, sen riittävyttä ja oikeamuotoisuutta. Mikäli huomaamme palvelun olevan asiakkaalle riittämätöntä tai hyödytöntä, niin olemme yhteydessä tilaajatahoon viipymättä.

5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Asiakkuuden alussa teemme asiakkaalle palvelusuunnitelman DomaCare asiakastieto järjestelmäämme, johon asetamme yhdessä sovitut tavoitteet. Aloituspalaverissa olemme yhdessä asettaneet työskentelylle tavoitteet. Asiakasta osallistetaan myös palvelun sisällön suunnittelussa ja tavoitteet ohjaavat kaikessa toimintaamme. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kuukausittain ja mitataan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on osa jokapäiväistä elämää. Apua ja tukea tarvitsevien ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa on usein riippuvainen siitä, millä tavoin me palveluntuottajana toimimme. Palveluja järjestettäessä asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen kunnioittaminen on kaiken lähtökohta. Tavoitteena on maksimoida asiakkaan itsemäärääminen, turvallisuutta kuitenkin vaarantamatta. Otamme asiakkuuden alusta saakka asiakasta mukaan työskentelyn suunnitteluun ja toteutamme palvelua yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteisiin pohjaten. Myös osallistava kirjaaminen vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kun asiakas saa ilmaista oman mielipiteensä ja hän tulee kuulluksi. Osallistavan kirjaamisen työskentelymalli on avointa ja läpinäkyvää asiakasta kohtaan.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Toimintamme kivijalka muodostuu eettisistä periaatteista ja läpinäkyvyydestä, sanojen mittaisesta toiminnasta. Osaamisen, vastuullisuuden ja välittävien kohtaamisten kautta pystymme luomaan päivittäin uskoa hyvään elämään. Asiakkaidemme yksilölliset palvelutavoitteet ja hyvinvoinnin kokemus toimivat vahvasti ohjaavina yhdessä tehtävän työn osalta. Asiakas on aktiivinen toimija, jonka kokemus palvelusta on työn vaikuttavuuden paras mittari. Tämän vuoksi asiakkaidemme mielipiteet palveluistamme ovat meille äärimmäisen tärkeitä.

Monet palveluidemme laatuun vaikuttavat osa-alueet pohjautuvat lainsäädäntöön, kuten muun muassa asiakkaiden oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Meidän palveluntuottajina tulee siis tuntea ja tietää asiakkaidemme lakisäteiset oikeudet ja määriteltävä oma toimintamme sekä laatukriteerit näihin nojaten. Ihmisarvon loukkaamattomuus, vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittaminen ovat laissa säädetyjä palvelun laadun peruselementtejä, jotka konkretisoituvat päivittäisessä asiakastyössämme ja asiakkaan sekä työntekijän välisissä kohtaamisissa.

Asiakasta kunnioittavaa kohtelua on myös osallistava kirjaaminen sekä avotiimit, jotta asiakas saa reaaliaikaisesti tietää, mitä hänestä kirjataan ja miten työntekijä havainnoivat tilanteesta. Kaikki asiat puhutaan auki asiakkaan kanssa reaaliaikaisesti, jolloin esimerkiksi palaveri tilanteessa ei tule mitään yllättävää asiakkaalle, mistä ei olisi jo ennakkoon puhuttu. Tämä lisää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä.

5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakailta tulleiden palautteiden perusteella kehitämme ja tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme. Keräämme asiakaspalautetta kuukausittain ja käymme niitä säännöllisesti läpi. Meillä on käytössämme osallistava kirjaaminen, joka kannustaa asiakasta avoimeen keskusteluun ja jonka yhteydessä asiakkailla on myös mahdollisuus antaa palautetta.

5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palauttejärjestelmämme on Roidu, johon asiakkaat sekä tilaajat saavat antaa anonyymisti meille säännöllisesti palautteita. Näitä kerätään yleensä asiakaspalavereiden yhteydessä. Palautteita tulee läpikäydä määräajoin säännöllisesti toimipisteen koko henkilöstön kanssa.

Taataksemme palveluiden tasalaatuisuuden ja ohjataksemme toimintaamme asiakkaiden odotuksia vastaavaksi tulee palautteet sekä toiminnassa tapahtuneet poikkeamat käsitellä säännöllisesti;

- pohtien mitä erilaisia vaikuttavia tekijöitä tapahtumien/palautteiden taustalla on
- analysoiden ja pohtien mahdollisia toimenpiteitä ja juurisyitä
- pyrkien estämään poikkeamien toistuminen tulevaisuudessa
- tehden johtopäätöksiä asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta, huomioiden myös vahvuudet

Palautteita tulee läpikäydä määräajoin säännöllisesti toimipisteen koko henkilöstön kanssa. Poikkeamia on tärkeää läpikäydä koontina kuukausittain, mutta myös reaaliaikaisesti esimerkiksi viikkopalavereiden yhteydessä. Palautteiden ja poikkeamien läpikäynnistä sekä niiden johdosta tehdyistä kehittämis- ja toimenpide-ehdotuksista tulee ylläpitää muistiota, jota päivitetään sitä mukaan, kun kehittämisasioita saadaan viedyksi eteenpäin.

Kaikkia palautteita läpikäydessä on tärkeää huomioida palautteen antajan anonymiteetti ja sen säilyminen. Palautteita tai poikkeamia ei ole tarpeen yksilöidä tai käsitellä henkilötiedoilla, näin voidaan varmistua asiakkaiden anonymiteetin säilymisestä.



Humana Suomen maayhtiön johto käsittelee tulleet palautteet tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Mm. asiakastytyväisyyyslukuja seurataan myös Humana – konsernin HQI – mittarin (Humana Quality Index) kautta kvartaaleittain.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliamiehen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa 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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Sanna Ala-Kojola, Toiminnanjohtaja Humana Avopalvelut Oy
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1kk

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaava voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot: Taina Holappa
Sosiaaliasiavastaava, YTM

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihe)

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi



Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelua ei voi muuttaa eikä tehtyä päätöstä voida kumota. Kantelun tekeminen on maksutonta.

Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka,
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI
Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa
kirjaamo.lansi@avi.fi
Puhelinvaihde: 0295 016 000
Faksi: 06-317 4817

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä heidän kotisivuiltaan löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta. Ylimmät laillisuusvalvojat voivat tehdä viranomaiselle esityksen havaitun virheen oikaisemiseksi tai suosituksen epäkohdan korjaamiseksi ja hyvittämiseksi, antaa virkamiehelle huomautuksen tai nostaa virkasyytteen.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta



Jokainen työntekijämme perehdytetään palveluidemme sisältöön ja toimintakulttuuriin. Humana avopalveluilla me räätälöimme jokaisen palvelun yksilöllisesti asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Tavoitteet, jotka asetamme palvelulle yhdessä tilaajan kanssa, ohjaavat toimintaamme vahvasti. Moniammatillinen osaaminen vahvistaa sitä, että voimme tarjota kulloiseenkin tilanteeseen oikeanlaisen avun ja tuen. Tiimeissämme on koulutettuja neuropsykiatrisia valmentajia ja terapeutteja, joilta voi tarvittaessa mm. konsultoida apua asiakastilanteisiin. Lisäksi meillä on erityisosaamista erilaisten menetelmien osalta mm. lapset puheeksi menetelmä ja MIM-vuorovaikutus menetelmä.

6.2 Ravitsemus

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa ravitsemuksestaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaan sitä tarvitessa.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykkihuollostaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena tarvittaessa asiakkaalle ohjaten asianmukaiseen hygienian huolehtimiseen. Henkilökunnan tilat siivotaan säännöllisesti ulkopuolisen siivousfirman toimesta ja huolehditaan mm. pandemian aikana huolellisesta ja säännöllisestä desinfioinnista. Toimistoissa käytämme kuluttajille soveltuvia pesuaineita ja niitä säilytetään yhdessä paikassa lasten ulottumattomissa. Mitään voimakkaita kemikaaleja meillä ei hallussa ole.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Humana avopalveluissa jokainen perhe on itse vastuussa omasta terveydestä ja sairaanhoidostaan. Työntekijämme ovat tukena ja apuna ohjaten asiakkaita oikeanlaiseen avun ja hoidon piiriin, mikäli tähän nähdään tarvetta.

Henkilökunnan tiloissa huomioimme hyvää ergonomiasta mm. työtuolein ja sähköpöydillä. Tiloissa on asianmukainen ja riittävä valaistus.

Epidemioiden varalta meillä on pieni varasto suojavarusteita, koska perheiden sairastuessa on joissakin tapauksissa silti turvattava heidän tuki ja apu.

Toimistotiloissamme on pieni varasto ensiaputarvikkeita ja lisäksi yrityksemme autoissa on myös ensiapulaukut.

6.5 Lääkehoito

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat jokainen itse vastuussa omasta lääkehoidostaan. Työntekijämme antavat tuen ja ohjauksen tarvittaessa sekä tekevät palveluohjausta tarvittaessa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen liittyy esim.

- o Kaltoinkohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen
- o Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Toimistollamme sekä My Humana intrassamme on olemassa erilaisia toimintaohjeita erilaisten tapaturmien ja tilanteiden varalta, joihin työntekijät perehdytämme. Toimistoiltamme löytyy myös asianmukaiset ensisammutukseen tarvittava välineistö sekä kaksi poistumistietä. Soitamme hätätilanteissa apua hätänumerosta tai suoraan sosiaalipäivystyksestä.

Lastensuojelulaki velvoittaa meitä ilmoittamaan aina lastensuojeluilmoituksella, mikäli havaitsemme palvelun aikana sellaista huolta, joka herättää isoa lastensuojelullista huolta.

Mikäli havaitsemme kaltoinkohtelua, tämä käydään firman sisällä lävitse ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet ja moniammatillinen yhteistyö

Humana avopalveluissa, Seinäjoen tapaamispalveluissa työskentelee vastaava ohjaaja Johanna Myllymäki, joka vastaa tapaamispalveluiden tilausten vastaanottamisesta sekä töiden organisoinnista. Tapaamispalveluita toteuttaa Seinäjoen toimipisteiden kahden tiimin vakituiset työntekijät, mutta lisäksi noin kymmenen aktiivista ja säännöllistä tuntityöntekijää. Ohjaajat ovat joko AMK-tason työntekijöitä, sosionomia tai sairaanhoitajia tai lähihoitajia, joilla on työkokemusta lasten ja perheiden parissa. Pyrimme käyttämään samoja pitkäaikaisia sijaisia, näin ollen työn laatu pysyy hyvänä ja perheiden kanssa työskentelisi mahdollisuuksien mukaan samat henkilöt säännöllisesti. Tuntityöntekijöiden kanssa vastaava ohjaaja on tiiviissä yhteistyössä ja perehdyttää sekä ohjaa heitä eteen tulevista asioista. Lisäksi kokoonnutaan säännöllisesti tuntityöntekijöiden kanssa käyden yleisiä ja esiin tulleita asioita yhteisesti läpi.

Henkilökunnan hyvinvointi on kaiken keskiössä ja tähän pyrimme vaikuttamaan säännöllisillä tiimipalavereilla sekä työnohjauksella. Lisäksi pidämme säännöllisesti työkykyä ylläpitävää



toimintaa yhdessä. Työntekijät saavat myös kulttuuri- ja liikuntaetua kaksi kertaa vuodessa, jonka tarkoitus on tukea työssäjaksamista. Meidän yksikössämme on matala kynnys ottaa yhteyttä esihenkilöihin ja jutella mieltä askarruttavista asioista. Pyrimme olemaan joustavia ja huomioimaan mahdollisuuksien mukaan työntekijöiden elämäntilanteet ja niihin vaikuttavat tekijät, esimerkiksi myöntämällä vapaita ja mahdollisuuden tehdä pienempää prosenttia työtuntimäärissä tms.

Humana avopalveluiden Seinäjoen toimipisteellä toimitaan moniammatillisessa yhteistyössä. Tiimiin kuuluu sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä, lisäksi perhe- musiikki ja taideterapeutti, jolla on vahvaa psykiatrista osaamista. Lisäksi täydennyskoulutuksilla tuodaan lisää osaamista mm. neuropsykiatrisen valmennuksen ohjaajan koulutus ja MIM- (marschack interaction method) – vuorovaikutuksen havainnointiin tarkoitettu työskentely menetelmä.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki). Suosittelijat ovat hyvä kanava saada lisätietoa hakijoista. Myös käytännön asiat vaikuttavat työssämme mm. onko omaa autoa ja ajokorttia.

Vaalimme sitä, että työntekijällä olisi vankka työkokemus sosiaali- ja/ tai terveysalalta. Lisäksi erilaiset puitesopimukset määrittävät henkilöstömme rakennetta; työ ja tutkintotaustaa. Meillä on oma tietoturvallinen rekrytointijärjestelmä- Teamtailor, jonka kautta tarkastelemme hakijoita ja otamme heihin yhteyttä.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän tullessa varaamme perehdytykseen aikaa ja pidämme sitä monessa eri osassa. Meillä on oma perehdytyskansio ja lisäksi Humanan oma alusta My Humana toimii hyvänä perehdytys alustana, josta löytyy ohjeita monipuolisesti. Meillä on henkilötietojärjestelmä Sympa, joka ohjaa vahvasti perehdytysprosessia kolmessa eri osassa. Järjestelmä muistuttaa perehdytyksen eri vaiheista.

Tällä hetkellä Humana kouluttaa kaikki vakituiseen henkilöstöön kuuluvat neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. Tämä on hienoa täydennystä jo osavaan henkilökuntaamme. Lisäksi henkilöstömme ovat käyneet lapset puheeksi menetelmä koulutuksen ja muita täydennys koulutuksia.

7.5 Toimitilat

Humana avopalveluiden Seinäjoen toimipisteellä on kahdessa eri osoitteessa toimitiloja, joissa olemme vuokralaisina. Asuntoja meillä on yhteensä viisi. Kaksi asuntoa sijaitsee Kauppakatu 10:ssä ja kolme toimitilaa Kalevankatu 29:ssä. Kalevankadun tiloissa yksi tila on tarkoitettu henkilökunnan tilaksi, jota ei varata asiakaskäyttöön, näin ollen siellä pääsee sujuvasti käymään esimerkiksi ruokailemassa tms. Toimitiloissamme järjestetään pääasiassa tapaamispalveluita sekä erilaisia palavereita.

Tilamme ovat kodinomaisia ja niissä on tapaamisia varten lapsille erilaisia aktiviteetteja. Jokaisessa tilassa on myös keittiö, jossa asiakkaat voivat valmistaa ruokaa tai syödä välipalaa. Yön yli tapaamisia varten on olemassa levitettävä vuodesohva ja patjoja sekä tarvittavat petivaatteet sekä pyyhkeet.

Turvallisuus on otettu tapaamistiloissamme huomioon siten, että jokaisessa tilassa on kaksi poistumistietä ja teräaseet eivät ole käden ulottuvilla.

7.6 Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällämme on käytössään oma työpuhelin, jota kuljettaa mukana työvuoronsa aikana. Lisäksi jokaisella työntekijällä on käytössään oma tabletti, jolla voi tehdä asiakas dokumentaatiota. Henkilökunnan tiloissa on lisäksi yhteiskäyttö tietokoneita.

7.7 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Henkilökunnan tilasta löytyy ensiaputarvikkeita. Lisäksi Humanan autoissa on olemassa tarvittavat ensiapuvälineet.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Palveluntuottajien ylläpitämät rekisterit ovat hyvinvointialueiden asiakasrekisterin osarekisterejä. Sosiaalihuollossa tallennetut asiakirjat ovat siis viranomaisen asiakirjoja, jotka täytyy eri lakien mukaan tehdä. Asiakirjoilla voi olla merkittäviä vaikutuksia asiakkaiden perusoikeuksiin, oikeusturvaan ja hyvinvointiin liittyen. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Vain asianomaisessa yksikössä palveluun liittyvät henkilöt siltä osin kuin työtehtävät sitä vaativat, voivat käsitellä tietoja. Luovutamme dokumentaatiota (kirjauksia, yhteenvedoja) vain asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, jolla on oikeus



luovuttaa niitä eteenpäin. Asiakkaan tiedot poistetaan meiltä viimeistään kuukauden jälkeen asiakkuuden päättymisestä. Meillä ei ole oikeutta säilyttää asiakastietoja enää silloin, kun asiakas ei ole meillä asiakkuudessa.

Jokainen yksikössämme työskentelevän on käytävä kerran vuodessa pakollinen GDPR-koulutus, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. Yksikössämme on tietoturva-astia, joka säilytetään asianmukaisella tavalla ja tyhjennetään säännöllisesti. Asiakasta koskevat asiakirjat ovat sähköisesti DomaCare asiakastietojärjestelmässämme. Mikäli joitakin papereita on säilytettävä paperisena asiakkuuden ajan, niin tähän tarkoitukseen on olemassa lukollinen arkistointikaappi. Kaikki asiakasta koskevat paperit skannaamme DomaCare liitetiedostoihin, jonka jälkeen paperiset versiot hävitämme tietoturva-astiaan. Humanalla on oma tietosuojatiimi, jonka puoleen voi kääntyä mieltä askarruttavissa asioissa.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Dokumentointi on osa asiakastyötä. Kirjaamme DomaCare asiakastietojärjestelmäämme. Jokainen työntekijämme on käynyt Humanan oman kirjaamiskoulutuksen, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. Dokumentointia käytetään välineenä asiakkaan kanssa työskentelyssä. Kaikki asiakaskontaktit tulee todentaa kirjallisesti, eli dokumentoida. Asiakaskertomukseen tulee kirjata kaikki asiakkaan asioissa tapahtuva oleellinen asiakkaan/ perheen tilanteeseen liittyvä yhteydenpito (puhelut, viestit, verkostot yms.) Tavoitteena on tiedon välittäminen peilaten työskentelyn tavoitteisiin, tarkoituksenmukaisesti, yksiselitteisesti ja tehokkaasti. Käytämme kaikessa asiakastyössä osallistavaa dokumentointia eli asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamista. Kirjauksesta on tällöin tultava esiin sekä työntekijän että asiakkaan näkemys, myös näkemysten ollessa eriävät. Dokumentoinnissa asiat avataan suhteessa tavoitteisiin, myös päivittäiskirjauksissa. Työntekijän tulee olla aina tietoinen, mitkä ovat työskentelyn tavoitteet, mitä tavoitellaan, mihin työskentelyllä pyritään, mitä työskentelyssä pitäisi tapahtua, että siitä olisi asiakkaalle hyötyä nyt ja tulevaisuudessa.

9 Yhteenveto: kehittämissuunnitelmasta

- Työpaikkaselvitykset on tehty Mehiläisen toimesta syksyn 2023 aikana kumpaankin toimitilaamme
- Koulutamme lisää Neuropsykiatriasiavalmentajia vuoden 2024-2025 aikana, joka tukee moniammatillista osaamistamme entisestään, tämä on koettu tarpeelliseksi osaamiseksi
- Osallistavan kirjaamisen kehittäminen jatkuu ja haluamme siitä tulevan rutiininomainen toimintatapamme, joka tukee asiakkaan osallisuutta ja virheiden mahdollisuus

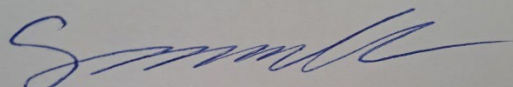
kirjaamisissa pienenee huomattavasti. Tätä käymme säännöllisesti läpi tiimipalaverissa ja henkilökunnan kehittämispäivässä olemme näitä asioita työstäneet viimeksi syksyllä 2023. Lisäksi kehitämme asiakkaan osallisuuden lisäämistä asiakastyön suunnittelussa. Lisäksi mietimme kirjauksen tiivistämistä, koska kantaan siirtyminen tapahtuu vuoden 2024 aikana. Tähän on tehty opas, jota käydään läpi tiimeissä vuoden 2024 aikana

- Uhka ja vaaratilanne koulutus käyty kevät 2023
- Riskienarvioinnit päivitetty syksyn 2023 aikana ja näitä teemoja pidetään keskusteluissa yllä jatkuvasti tiimeissä. Riskien arvioinnit kuvattu omavalvontasuunnitelmassa tarkemmin, mutta teemoina avopalveluissa nousivat: liikenteen vaarat, työn vaativuus, iltatyön kuormitus ajoittain ja ergonomia kirjaamisessa.
- sisäiset auditoinnit on tehty maaliskuussa 2024, jonka johdosta saimme hyviä korjausehdotuksia omavalvontasuunnitelman päivitykseen. Lisäksi keskustelimme Gurufieldin poikkeamista, joita tulisi avopalveluissa tehdä/ kirjata vielä matalammalla kynnyksellä. Tästä käymme keskustelua huhtikuussa 2024 tiimeissä ja muistutamme asiasta.
- Vuoden 2023 aikana Roidu asiakastyytyväisyyspalautteita kaksi avopalveluiden tiimiä keräsi yhteensä 212kpl. Keskiarvot vastaajien kesken olivat 4,58 - 4,81 välillä ja NPS luku 80.
- Tapaamispalveluiden tuntityöntekijöitä tavattu yhteisesti kevään 2024 aikana, seuraavaa yhteinen tapaaminen alkusyksystä 2024.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka: Seinäjoki ja päiväys: 12.4.2024

Allekirjoitus:



Sanna Ala-Kojola