

Humana Lapsiperhe-
palvelut Oy

Mikkelin toimipisteen oma- valvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Omavalvonnan toimeenpano	5
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
6	Palvelun sisällön omavalvonta	15
7	Asiakasturvallisuus.....	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	25
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	26
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	27
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	27

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana lapsiperhepalvelut Oy

Y-tunnus: 3202598-2

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Etelä-Savo, Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana lapsiperhepalvelut

Katuosoite: Röllinpolku 1

Postinumero: 50970 Postitoimipaikka: Mikkeli

Sijaintikunta: Mikkeli

Palvelumuoto; Lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, tehostettu perhetyö, Nuotti-valmennus, ammatillinen tukihenkilötyö, omaishoito, kotisiivous ja kodinhoidolliset tehtävät yksityisille asiakkaille

Esihenkilö: toiminnanjohtaja Tiia Hassinen

Puhelin: 050 5146867

Sähköposti: tiia.hassinen(a)humana.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 9.3.2022

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

toiminnanjohtaja Tiia Hassinen
tiiminjohtaja Iris Pöllänen
+ koko henkilöstö

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään vähintään neljä kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään osana arjen toimintaa. Mikäli muutoksia suunnitelmassa oleviin asioihin tulee, päivitetään tiedot reaaliaikaisesti. Päävastuu päivittämisestä on toiminnanjohtajalla ja alueen johtoryhmällä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Humanan internet-sivuilla. Omavalvontasuunnitelma on sähköisessä muodossa työntekijöiden Teams-kansiossa.

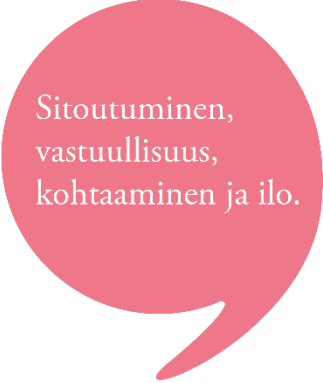
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Mikkelin toimintayksikkö tuottaa lapsiperheiden kotipalvelua, henkilökohtaista avustamista, ammatillista tukihenkilötyötä, perhetyötä ja tehostettua perhetyötä, tuettua asumista, omaishoitajan vapaiden sijaistamista, itsemaksaville asiakkaille kotihoitopalvelua ja kotisiivouspalvelua. Työntekijämme ovat sosiaali- ja terveysalan peruskoulutuksen omaavia tai sosiaali- ja terveysalan AMK-koulutuksen omaavia, joilla on lisäksi suoritettuina erilaisia lisäkoulutuksia. Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä. Mikkelissä toimii yksi tiimi, jonka tiiminjohtajana toimii Iris Pöllänen, p. 050 3245715 tai iiris.pollanen@humana.fi.

Suunnitelmaan on avattu, kuinka varmistetaan henkilökunnan toimiminen sovitun toiminta-ajatuksen mukaisesti.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen - Minunkin tekemä

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta. Asiakkaille nimetään omat työntekijät, jotka pääsääntöisesti perheissä käyvät, sijaiskäytänteistä sovitaan asiakkaiden kanssa erikseen.

Vastuullisuus - Erilaisuus on hyvinvointia

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa. Kohtaamme asiakkaat ja työyhteisön jäsenet kunnioittavasti ja suvaitsevasti. Noudatamme YK:n turvallisen tilan periaatteita.

Kohtaaminen - Huomaa hyvä tänään

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosuamista. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntilanne. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista. Arvomme korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtamisissa. Jokainen kohtaaminen on merkityksellinen ja kohtaamisen taito on edellytys meillä työskenteleminen. Meillä on tärkeä rooli olla oivalluttamassa ihmisiä huomaamaan hyvää, vaikka arki olisi haastavaa ja siihen voidaan vaikuttaa esimerkillä ja hyvällä kohtamisella.

Omavalvonnan toimeenpano

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.

miseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

- Humana Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
- Humana Oy tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Työntekijät tekevät perhetyötä koko perheen kanssa tai toimivat ammatillisina tukihenkilöinä lapsille ja nuorille. Aikuisasiakkaat koostuvat mielen-terveyskuntoutujista ja vammaispalveluiden asiakkaista.
- Työ tapahtuu asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja sisältää siirtymiä päivän aikana kaupungista toiseen.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, viikoittainen tiimi, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan M-filesiin. Selvitys toteutettiin tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia
- Humana Oy:lla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta

- Pehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Ensiapukoulutuksia järjestetään vuosittain.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§ ja 30§)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) määrittää palveluntuottajan ja työntekijän velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Tapahtuneesta ilmoitetaan aina esihenkilölle ja tehdään ilmoitus Gurufield-järjestelmään viipymättä. Laki ilmoitusvelvollisuudesta käydään vuosittain yhdessä läpi henkilöstön kanssa ja osana uusien työntekijöiden perehdytystä.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena,

jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomauteetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Käytössämme on Gurufieldissä myös whistleblower- kanava, jossa voi tehdä ilmoituksen anonyymisti vakavasta rikkeestä tai väärinkäytöksestä. Vakavalla rikkeellä tai väärinkäytöksellä tarkoitetaan rikokseen verrattavaa toimintaa, joka kohdistuu työnantajaa kohtaan, kuten petosta, kavallusta, korruptiota (lahjusten antaminen ja vastaanottaminen), ympäristörikosta, yleisen edun vastaista toimintaa tai vakavaa epäluottamusta työnantajaa kohtaan. Ilmoituksen vakavasta rikkeestä tai väärinkäytöksestä työpaikalla, jossa ilmoituksen voi tehdä tai sitten sen voi tehdä suoraan tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle tai työsuojeluvaltuutetulle tai kenelle tahansa Humana Oy:n organisaation johtotasolle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittamista). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Asiakastyön poikkeamat, uhka- ja vaaratilanteet sekä reklamaatiot kirjataan Gurufield-järjestelmään.

Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Henkilökuntaa ohjataan tekemään poikkeamailmoitus mieluummin pienistäkin tilanteista kuin, että jätetään tekemättä.

Poikkeamailmoitukset käsittelevät poikkeaman vakavuudesta riippuen tiiminjohtaja tai toiminnanjohtaja. Tiimin kanssa poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa kuukausittain. Jokaisen poikkeamailmoituksen osalta tehdään kehityssuunnitelma, aikataulu ja nimetään vastuuhenkilö. Poikkeamien syntyviä korjaus/kehitystarpeiden toteutumista seurataan ja valvotaan ja ne käsitellään vähintään neljä kertaa vuodessa työryhmässä, joka koostuu tiiminjohtajista ja toiminnanjohtajasta. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi ja käsittelyssä on mukana tarvittavat henkilöt.

Korjaavat toimenpiteet

Havaitut epäkohdat käsitellään tiimipalaverissa neljä kertaa vuodessa, läheltä piti-tilanteet ja reklamaatiot välittömästi yhdessä toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan kanssa. Mietitään korjaavat toimenpiteet, jotka aikataulutetaan, vastuutetaan ja joita arvioidaan tulevissa tiimipalavereissa. Yhdessä sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja jokaisella on tieto niistä. Tiiminjohtaja raportoi toimenpiteiden toteutumisesta neljä kertaa vuodessa ja toimittaa tiedot toiminnanjohtajalle, joka vie asiat aluejohtajan ja toimialajohtajan tietoon ja käsittelyyn.

Poikkeamien koonti tiedotetaan yhteistyötahoille toimintakertomuksessa. Vakavissa poikkeamissa (esim. reklamaatiot) ollaan välittömästi yhteydessä yhteistyötahoihin.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Kunta myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Etenkin lasten ja nuorten palveluiden kohdalla tulee huomioida lasten ja nuorten kokemuksen kuuleminen, tila ja ilmapiiri sanoa "mitä tuntee". Samoin perheen huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltavuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkömyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

8 Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9§ ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa, jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus: Miten näkyy työssä. Palvelun alkaessa palvelua tilaavan sosiaalityöntekijän, sekä asiakkaan / perheen kanssa käydään aloitusneuvottelu, jossa luodaan yhteiset tavoitteet työskentelylle. Aloitusneuvottelussa asiakas saa olla mukana sopimassa tavoitteitaan ja mieltimässä ja kertomassa mitä hänen mielestään pitäisi muuttua, jotta tilanne kotona parantuisi. Asiakas myös usein haastetaan siihen, että myös hän sitoutuu palveluun ja on valmis tekemään palvelun aikana oman osansa työskentelystä. Koko palvelun ajan asiakasta kuunnellaan ”tarkalla korvalla” ja ammattitaidolla, sekä otetaan huomioon asiakkaan omat ajatukset muutoksesta. Asiakasta osallistetaan alusta lähtien omien asioiden työstämiseen ja muutokseen. Asiakkaan puolesta ei tehdä asioita, vaan aluksi yhdessä opetelleen ja mallia näyttäen.

Palvelun edetessä asiakkaalta vaaditaan koko ajan enemmän ja asiakas pidetään oman elämänsä keskiössä. Tärkeää on muistuttaa asiakasta koko ajan siitä, että meidän työskentelymme kestää vain hetken, jonka aikana tarkoitus on päästä asetettuihin tavoitteisiin. Koska koko palvelussa on kyse asiakkaan elämästä, on hänen itsemääräämisoikeutensa äärimmäisen tärkeää palvelun aikana. Asiakas määrittää yhteistyössä esim. tapaamisten ajankohdat, avun tarpeet ja tavoitteita. Lisäksi työntekijän tehtävänä on herätellä asiakasta miettimään, pohtimaan ja huomaamaan ne asiat, joissa muutosta tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakkaan osallisuus on tärkeä asia ja voidaankin ajatella, ettei muutosta synny, ellei asiakas ole itse keskiössä ja pääosallisena muutoksen tekemisessä. Jos asiakas ei ole motivoitunut muutokseen

tai on eri mieltä tavoitteista, ollaan tästä yhteydessä heti tilaajaan, jolloin asiasta voidaan keskustella ja tehdä tarvittavia muutoksia. Asiakkaalla on myös oikeus esim. vaihtaa työntekijää tarvittaessa, jos yhteistä ”säveltä” ei löydy tai muuten työntekijä ei ole oikeanlainen tai työntekijän osaminen ei ole asiakkaalle sopivaa. Asiakkaalle annetaan paljon erilaisia vaihtoehtoja, esim. jatko hoitopaikoista, erilaisista ryhmä mahdollisuuksista jne. joista asiakas päättää mihin haluaa osallistua ja minkä kokee mahdollisesti itselleen hyväksi. Työntekijän tehtävä on tuki esitellä ja tuoda monenlaisia vaihtoehtoja asiakkaalle tiedoksi, sekä motivoida asiakasta toimintaan, mutta asiakas lopulta päättää mitä valitsee. Asiakas voi myös päättää palvelun kanssamme, jos kokee ettei se hyödytä häntä tai siinä on jotain muita puutteita. Tällaisessa tilanteessa olemme aina yhteydessä tilaajaan ja sovimme tilanteen mukaisesti asiasta.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esihenkilönsä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena tässä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys. Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003)10, 18 ja 20 §:ssä.

Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. (6.6.2003/428) Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja

pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä. Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi Gurufield-järjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeamakaavake). Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että esihenkilöiden kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevala tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksiina.

Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön. Tilajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin Gurufield-järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa hyvässä palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden vähäiseen määrään yleensä vaikuttaa asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä. Asiakaskokemuspohja (Roidu) on myös hyvä pohja niin tilaajan kuin käyttäjäasiakkaan antaa meille palautetta.

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Eriikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön/palvelun 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: toiminnanjohtaja Tiia Hassinen, tiia.hassinen@humana.fi tai p. 0505146867

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

Sosiaaliasiavastaava

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

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Heli Korhonen, Miia Brunou, Anna-Liisa Valkama
Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Etelä-Savon hyvinvointialue
Matkapuhelin:
044 351 2818
Sähköposti:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Käyntiosoite:

Porrassalmenkatu 35-37, Mikkeli

Postiosoite:

Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

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. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Itä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 2, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Itä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli

kirjaamo.ita@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

asiakaspalvelu@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295016780

Avoinna: ma–pe klo 9.30–15.30

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaimoon, kirjaamo.ita@avi.fi

Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Työsuojelu: tyosuojelu.ita@avi.fi

Viestintä: viestinta@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja

käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Asiakasprosessi Lapsiperhepalvelut:

1. Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla tilaajalta tai itsemaksavilta asiakkailta itseltään tai palveluseteliasiakkailta. Vastaus tilaukseen annetaan saman päivän aikana lähes aina. Esihenkilö miettii sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden (esim. Nepsy/mt/päihde/mies/nainen/toiminnallisuus). Tilaus-vaiheessa käymme läpi asiakkaan/asiakasperheen tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän.
2. Jos palvelu alkaa ilman aloituspalaveria, pyritään järjestämään tutustumiskäynti ennen palvelun aloitusta. Jos palvelu alkaa aloituspalaverilla, sovimme aloituspalaverin niin, että ainakin toinen työntekijä sekä tiiminjohtaja on paikalla.
3. Ensimmäinen tapaaminen sovitaan tutustumiskäynnillä tai aloituspalaverissa. Yleensä sovitaan työskentely tapahtuvaksi eri kokoonpanoilla perheen tilanne huomioiden. Sosiaalityöntekijän kanssa käydään läpi yleensä jo etukäteen, onko kyse työparityöskentelystä joka tapaamisella vai riittääkö meidän arviointimme perheen tilanteesta. Avoin vuorovaikutus perheen tilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.
4. Työntekijät pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijä vaihdetaan esim. nepsy-osaajaksi tai vaikkapa miestyöntekijäksi. Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää vaihdetaan. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos tulee peruuntumisia (n. 3 krt) tai perheen tilanne muuttuu (esim. koulu

sujuu erityisen huonosti, nuorisopsykiatrian kontakti pitäisi aloittaa, asiakas ei ota tukea vastaan). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut sosiaalityöntekijät toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

5. Perheitä tavataan tavoitteiden mukaisesti. Mikäli tavoitteisiin on määritelty esim. vanhemmuuden tukeminen tai vanhempien voimavarojen tukeminen, pyritään järjestämään palvelu niin, että esim. ohjaaja ottaa vastuun käynnillä lapsen hoitamisesta tai kodinhoidollisista tehtävistä yksin tai yhdessä vanhemman kanssa. Mikäli perheessä on useampia lapsia niin tällöin parityönä työskentely on usein tehokkaampaa. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös tiiminjohtajan kanssa. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa usein myös sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

6. Asiakasprosessi Kotihoito/ Omaishoito/ Henkilökohtainen avustaminen:

Kotihoidossa ja omaishoidon asiakastyössä pyritään asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Toiminta perustuu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Itsemaksavalle ja omaishoidonseteli asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Keskeistä tarpeen arvioinnissa ovat asiakkaan ja hänen omaistensa näkemykset ja toiveet. Koti- ja omaishoidossa toteutetaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistävää hoitotyötä, joka tarkoittaa, että asioita ei tehdä asiakkaan puolesta vaan hänen annetaan suoritua siitä mihin hänen omat voimavaransa riittävät.

Huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoilun tukemiseen. Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä.

Ravitsemus: Koti- ja omaishoidon työntekijät seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa, ja ohjaavat asiakkaan tottumuksia terveellisempään suuntaan, asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioiden. Asiakkaan ruokailevat oman päivärytmensä mukaisesti. Asiakkaiden ravinnon ja nesteen saantia seurataan kotikäyntien yhteydessä.

Hygienia: Työntekijät perehdytetään jo alussa yrityksen käyttämiin hygieniaohjeisiin, joissa huomioidaan tarvittavat menetelmät, suojausvälineet ja toimenpiteet, joilla varmistetaan henkilöstön ja asiakkaan turvallisuus.

Terveyden- ja sairaanhoito: Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito palvelut hoituvat Eloisan lääke-ripalvelujen kautta. Asiakkaat ohjataan Eloisan hammashoitoon tarvittaessa.

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisesti käyntien yhteydessä, muutoksiin reagoidaan heti. Yrityksellä on ohjeet ensiaputilanteisiin sekä kuoleman tapauksen sattuessa.

Lääkehoito: Lääkehoitoon osallistuu koulutettu ammattitaitoinen henkilökunta, jokainen oman perustutkintotasonsa antamalla valmiuksilla. Lääkehoitoa toteuttaa vain lääkeluvat suorittanut työntekijä. Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan.

Yhteistyö: Yhteistyötä tehdään säännöllisesti asiakkaan hoitoon kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja toimijoiden kanssa. Erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

7. Raportointi. Käytämme DomaCare asiakastietojärjestelmää. Tapaamiset kirjataan päivittäiskirjauksiin. Tavoitteena on, että kirjaukset tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kirjaukset lähetetään työskentelyn päätyttyä palvelun myöntävälle taholle ja tarvittaessa tehdään yhteenvetoja tai kuukausikoosteita työskentelystä tilaajan pyynnöstä. Humanalla on myös säännölliset kirjaamiskoulutukset, jotka jokaisen työntekijän tulee käydä, sekä päivittää tarvittaessa osaamistaan. Jos työskentelystä halutaan loppuraportti, asiakkuuden päättyessä loppuraporttiin peilataan työskentelyä tavoitteiden kautta. Olennaista on huomioida asiakkaan omat voimavarat sekä muutokset, mitä työskentelyllä on saatu aikaan. Ajoittain asiakkuuden päättymisen jälkeen tulee tarve tehdä esim. lausunto. Tällöin teemme sen luonnollisesti, vaikkei sopimus olisi voimassa.

Yleiset periaatteet työskentelyssä:

1. Avoimuus kaikessa tekemisessä; esim. päivittäiskirjauksissa ja koosteissa. Kerromme, että kirjaamme osallistavasti asiakkaiden kanssa ja meidän kirjauksia on oikeus lukea (jo aloituspalaverissa tämä käydään läpi) ja kerromme mitä kirjaamme tapaamisista. Asiakkaalta pyydetään palautetta eri menetelmistä ja toiminnoista, "hyödyttikö tämä sinua." Palautetta pyydetään myös työntekijän puhelinsovelluksen kautta, jolloin palaute lähtee nimettömänä. Myös esim. lastensuojeluilmoituksen tekeminen ja yhteydenotot verkostoon käydään läpi asianosaisten kesken.
2. Keskeistä työskentelyssä on muutokseen tähtäävä työote, työskentelyä peilataan tavoitteisiin ja uuden oppimiseen. Pyrimme painottamaan myös voimavarakeskeistä työskentelytapaa. Asiakkailta on usein hyviä asioita, taitoja sekä voimavaroja tuovia asioita elämässään, mitkä saattavat olla joskus taustalla "piilossa" ja tärkeää onkin huomioida ne ja havainnoida mitkä asiat ovat hyvin elämässä. Olennaista työskentelyssä on myös se, että lapsi on aina keskiössä ja että kaikkia asioita tarkastellaan lapsen edun näkökulmasta. Tavoitteemme on tehdä itsemme tarpeettomiksi.

Menetelmät/Työkaluja:

1. Ajoittain työskentelyllä selvitetään perheen tilannetta, varsinkin jos sosiaalityöllä ei ole tarkkaa kuvaa perheen tilanteesta. Tapaamisilla käydään usein läpi normaaleja ikätasoisia rajoja/velvoitteita sekä vanhempien vastuuta ja velvollisuuksia. Olennaista työskentelyssä on huomioida ja ajoittaa eri menetelmien käyttö sopivaan hetkeen. Tärkeää on asiakkaan oman osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistaminen.
2. Verkostotyö on tärkeä osa työtämme. Tilausvaiheessa pyrimme selvittämään asiakkaan viranomaisverkostot ja toimia yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Myös tiedon jakaminen on tärkeää, mikäli se sopii asiakkaalle. Yhteistyökumppanit ovat usein koulu ja päiväkotit. Tavoitteena on kuitenkin usein vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta verkostojen kanssa.
3. Työtä ohjaa tavoitteellisuus ja voimavara-ajattelus. Käymme läpi usein voimavaroja antavat tekijät/riskitekijät. Tärkeä työväline on strukturoitu päiväohjelma ja olemme antaneet osalle perheistä (jotka tarvitsevat) perhekalenterit tai päiväkalenterit, mikä auttaa arjen hahmottamisessa.

Keskeistä työskentelyssä on toimiva ja avoin vuorovaikutus perheen kanssa. Tähän päästään usein, kun käydään läpi myös positiivisia asioita ongelmakeskeisyyden sijaan.

4. Toimiessamme lastensuojelun tehtävissä on tärkeää huomioida tuki vs. kontrolli. Mikäli perheessä ilmenee huolta, teemme lastensuojeluilmoituksen. Pienemmän huolen ollessa kyseessä olemme sosiaalityöntekijään yhteydessä asiasta ja kirjaamme huolestuttavat asiat luonnollisesti kuukausikoosteeseen sekä päivittäiskirjauksiin.

Ravitsemus

Ravitsemukseen liittyvistä käytännöistä sovitaan yksilöllisesti asiakkaan kanssa ja toimitaan sovittun mukaisesti.

Hygieniäkäytännöt

Epidemiatilanteissa hygieniäkäytännöt ja suojautuminen korostuvat. Infektioiden torjuntakoulutus ja tiedottaminen mahdollisista epidemioista auttavat epidemioiden ehkäisyssä. Tarvittaessa käytetään esim. hengityssuojaimia ja suojakäsineitä.

Infektioiden torjunta

Toimimme huolellisesti hygieniäkäytäntöjen mukaisesti torjuaksemme infektioita asiakastyössä ja työyhteisössä. Infektioiden tartunta on osa jokapäiväistä työtä, joka jokaisen asiakastyötä tekevän tulee tiedostaa ja tähän sitoutua. Infektiotartuntojen ehkäisemiseksi toimitaan vallitsevien käytäntöjen mukaisesti. Hyvän käsihygienian (käsien pesu, käsihuuhteen käyttö) noudattaminen toimii ennaltaehkäisevästi.

Terveyden- ja sairaanhoito

Emme järjestetä asiakkaillemme terveyden tai sairaanhoitoa emmekä vastaa siitä. Asiakkailla on omat hoidosta vastaavat tahot.

Lääkehoito

Omaishoidossa ja kotihoidossa toteutetaan asiakkaiden luona tarvittaessa lääkehoitoa. Lääkehoitoa toteuttavilla työntekijöillä on tarvittavat lääkehoidon luvat ja toimimme erillisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä ja sitten sovitaan yhteistyökäytännöistä. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan salliessa esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden, koulujen, päiväkotien, TE-keskusten, aikuissosiaalityön jne. kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Ei ole tällä hetkellä alihankintana tuotettuja palveluita

Asiakasturvallisuus

Avopalveluissa teemme pääsääntöisesti töitä asiakkaiden kotona ja heidän luonnollisessa ympäristössään. Toimitilojamme koskien palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Kirjallinen poistumissuunnitelma on toimitilaa koskien toimitilan ilmoitustaululla. Asiakkaiden kotona noudatamme kunkin kotia koskevaa poistumissuunnitelmaa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Mahdollisessa uhka- tai vaaratilanteessa otamme yhteyttä yleiseen hätänumeroon 112. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuuskäytännöt huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat. Edunvalvonta-asioissa teemme tiivistä yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä ja rakenne:

Toiminnanjohtaja Tiia Hassinen

Aluejohtaja Lauri Kuisma

Tiiminjohtaja Iris Pöllänen

sijaiset: kolme lähihoitajaa, yhteisöpedagogi, sosionomi, henkilökohtainen avustaja.

Ennakoimme rekryointitarvettamme mm. oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan messuihin ja muihin ammatillisiin ja oppilaitosten tapahtumiin, kouluttamalla erilaisista sisällöistä ammattikorkeakouluopiskelijoita sekä tarjoamalla yksikössämme harjoittelumahdollisuuksia.

Mikkelin kotiin vietävien avopalveluiden käytännöt: sijaiset, opiskelijat, sijaistussuunnitelmat. Opiskelijoita otetaan mukaan toimintaan silloin, kun heidän opintojen ohjaamiseensa on riittävästi aikaa.

Sijaistussuunnitelmat tehdään tiimeittäin ja ne ovat tiiminjohtajan vastuulla. Pääsääntöisesti tuuraajana käytetään tiimin omaa, vakituista työntekijää, toisen tiimin vakituista työntekijää tai tiiminjohtajaa. Mikäli heillä ei ole tuurausmahdollisuutta, käytetään tuttuja tuntityöntekijöitä. Erilaisia suunnitelmia työntekijöiden riittämisen turvaamiseksi on pohdinnassa. Viime aikojen runsaat sairaspöissaolot ovat kasvattaneet tuurausjärjestelmien tärkeyttä. Pyrimme löytämään tiimeihin enemmän työvoimaa, joka olisi valmis satunnaisiin töihin. Opiskelijoita pyritään ottamaan mukaan työssäoppimisjaksolle sekä luomaan toimiva malli opiskelijayhteistyöhön.

Henkilöstön rekryoinnin periaatteet

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin. Henkilöstön rekryointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekryointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekryointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekryointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan henkilöstöjärjestelmäämme. Selvitämme työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan.

Henkilöstön sitoutuminen ja rekryointi

Henkilöstön saatavuudessa Humana Oy on onnistunut mainiosti. Rekryoinnissa käytössämme on kokoaikainen haku nettisivujemme kautta, vapaamuotoinen työhakemus. Kohdennetuissa rekrytoinneissa käytämme Teamtailor-rekryointijärjestelmää, Mol.fi, sosiaalista mediaa sekä omia nettisivujamme. Yhteistyökumppanimme kohdennetussa rekryoinnissa on Jobilla, yhteistyön tavoitteena on saavuttaa profiiliimme sopivia ammatillaisia. Lisäksi palkitsemme rahallisesti jokaisen työn-

tekijämme, joka rekrytoi uuden työntekijän yritykseen. Henkilöstön sitouttamisessa käytössämme on niin ennaltaehkäiseviä kuin palkitsevia elementtejä.

Sisäiseen toimintaamme olemme liittäneet työkykyä ylläpitävät toimintapäivät kaksi kertaa vuodessa sekä työhyvinvointia lisäävät koulutuspäivät kaksi kertaa vuodessa. Henkilöstöllä on käytössä myös Epassi flex-etu 400€/vuosi sekä Epassi-lounasetu. Toimimme sairaspöytäalojen seurannassa reagoivasti. Esihenkilöt pitävät varhaisen tuen puuttumisen –mallia aktiivisesti esillä. Tiimien kannustimina käytämme tiimikohtaista palkintosummaa vuosittaisen poissaoloprosentin alittamisen mukaan. Käytössämme on aktiivinen työsuojelutoimikunta, joka on alan yksityisille toimijoille poikkeuksellisen kattavasti luonut riittävät ohjeistukset ja vaatimustason asiakastyömme sisällön tueksi. Jokaisella työntekijällä on läheltä johtava tiiminjohtaja. Tiiminjohtaja on aina saatavilla ja ohjaa sekä tukee työntekijää substanssi-, henkilöstö- ja hallintojohtamisen kautta. Tiimimme ovat yhte-neväisiä, ammattitaitoisia ja joustavia kokonaisuuksia. Tiimeissä on säännöllinen työnohjaus sekä mahdollisuus yksilötyönohjaukseen. Kehitys- ja tavoitekeskustelu käydään jokaisen työntekijän kanssa kerran vuodessa. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen koulutussuunnitelma lyhyellä (1v.) ja pitkällä (3v.) aikavälillä. Koko henkilökunnan koulutuksia on vuodessa neljä päivää. Esihenkilöt koulutetaan yrityksen sisällä kerran vuodessa sekä mahdollistetaan erilaiset täydennyskoulutukset johtamiseen. Sisäinen viestintämme on suunniteltua ja säännönmukaista. Yrityksen asioista viestitään säännöllisesti sähköpostilla ja intrassa (MyHumassa) koko henkilökuntaa. Sisäiset palaverit toteutetaan joka toinen viikko säännöllisesti. Mittaamme henkilöstön hyvinvointia säännöllisesti kerran vuodessa. Tutkimuksen toteuttaa henkivakuutusyhtiö Ilmarinen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka käytännössä on tiiminjohtaja, joka tekee aikataulun perehdytyksestä: 1) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja 2) asiakastyön osalta. Meillä on kattava perehdytysmateriaali intranet MyHumanassa sekä henkilöstöjärjestelmä Sympassa.

Johtamisrakenne ja toimenkuvan tehtävät:

Tiiminjohtaja:

Valvoo konkreettisella tasolla käytännön toimintaa, toteumia ja laatua

– Järjestää työntekijöille työt. On reaaliaikaisesti tietoinen tiimin jäsenten työmäärästä tunnin tarkuudella

– Tukee työntekijöitä töiden suunnittelussa, kalenterin järjestämisessä siten, että tilatut tunnit toteutuvat ja työn laatu on hyvää. Huolehtii, että kaikki lomat ja sairauslomamat paikataan.

- Läsä oleva johtaminen. Tiimin työntekijöiden lähin esihenkilö. Pitää ja suunnittelee tiimipalaverit
- Näkee tiimin kehittämis-, osaamis- ja koulutustarpeet ja jäsentää sekä vie niitä käytäntöön yhdessä toiminnanjohtajan kanssa
- Huolehtii työntekijän perehdyttämisestä.
- Huolehtii työntekijän tietojen lähettamisestä johdon assistentille; palkkahallinto, järjestelmätunnukset, työajanseuranta, Domacare
- Seuraa työntekijöiden juoksevaa työaika-työaikajärjestelmässä ja yhdessä toiminnanjohtajan kanssa huolehtii työajan tasoittumisesta ja joustavuudesta
- Seuraa ja reagoi viikkoraporttien - tuottavuusraportti ja tuntitehoraportti - tuloksia.
- Seuraa Domacaresta päivittäin ja viikoittain tiimin ja työntekijöiden tunnit ja reagoi tilanteeseen; Domacaren ja Velhon merkintöjen suhde, poikkeamat, peruuntumiset, toteutumattomuus, laiminlyönnit, mutta myös ylityöt, kuormittavuus - signaali toiminnanjohtajalle lisäresurssin tarpeesta
- vastuu tiimin jäsenten tavoitetuntien täyttymisestä sekä tilausten täysmääräisten resurssien käytöstä ilman palvelukatkoja
- Hyväksyy työvuorolistat ja asiakaskäyntisuunnitelmat ja tarvittaessa korjaa työntekijöiden tunnit Domacaressa. Valmistaa tiimin tunnit ajan tasalle ma klo 12 mennessä
- Vie asiat loppuun asti, tarvittaessa toiminnanjohtajan tuella. Vastaa oman roolinsa osalta markkinoinnista ja asiakasrajapinnasta
- Vastaa asiakastyön prosessista; oikea suunta ja tuki työntekijöille
- On oman alueensa aktiivinen verkottuja. Tavoitteena ovat hyvä suhteet tilaajiin ja asiakasmäärän kasvattaminen - Osallistuu tarvittaessa asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin ja aloitusneuvotteluihin
- On tietoinen ja vastuussa kaikista poikkeamista ja niiden raportoinnista; peruuntumiset, laatu-poikkeamat - Vastaa tilausten jalkauttamisesta ja aloittamisesta
- Vastaa yhteenvetojen laadusta; tarvittaessa yhteenvedot kulkevat lähiesimiehen kautta sosiaalitoimeen
- Tekee asiakastyötä. Määrä riippuu tiimin koosta. Jos tiimi on pieni ja kehittyvä, asiakastyön rooli on isompi. Jos tiimi on iso, asiakastyötä on vähemmän
- Edustaa sujuvasti sekä tiimiin kuuluvia yhtiöitä, että Humanaa.
- Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä toiminnanjohtajan kanssa
- Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä toimialan toiminnanjohtajan kanssa - Osallistuu johtoryhmätyöhön

Toiminnanjohtaja:

- Vastaa toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamisesta. Toiminnalliset tavoitteet voivat vaihdella alueittain.
- Toiminnallinen kokonaisuus voi sisältää palveluja sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain avohuollon palveluista sekä nuorten aikuisten asumispalveluista.
- Asiakastyö toiminnallisen alueen tilanteen mukaan -> avaava rooli -> enemmän asiakastyötä, laaja toiminta-alue ja monta tiimiä -> ei asiakastyötä.
- On tulostavasti vastuullinen. Kannustava palkkaus. Valvoo käytännön toimintaa, toteumia ja laatua
- Vastaa toiminnan seurannasta: tiimien toteumat viikoittain, kehitys, tiimikohtaiset tavoitteet. - -
- Kommentoi viikkoja Stratsyukseen.

- Vastaa alueensa viikkotuottavuudesta ja sen toimivuudesta.
- Seuraa kuukausitasolla Doma-caresta kuukausiraportista asiakaskohtaista myyntiä, tiimien tehokkuutta. Reagoi välittömästi tarvittaessa.
- Vastaa viime kädessä töiden järjestämisestä: Kapellimestari, joka nojaa tiiminjohtajien reaaliaikaiseen tietämykseen tiimien tilanteista ja yhteistyössä heidän kanssaan varmistaa uusien tilausten nopean ja tehokkaan järjestämisen ja aloituksen
- Vastaa toiminnan sisällöllisestä sujuvuudesta asiakastyön laadun osalta
- On toiminnallisen alueen henkilöstön esihenkilönä. Rekrytoi työntekijöitä tarpeen mukaan. Vastaa markkinoinnista ja asiakasrajapinnasta
- Vastaa markkinoinnista ja kontaktoinnista. On vahvasti verkottunut kuntasuhteiden avaaja ja ylläpitäjä. Vastaa kuntasuhteista
- Vastaa yhdessä aluejohtajan kanssa toiminnan laajentamisesta. Omaa näkemyksen tarvittavista palveluista
- Vastaa tiimien osaamis-, kehittämis- ja kasvutavoitteista yhdessä tiiminjohtajien kanssa
- Vastaa tarjousten tekemisestä, tarvittaessa tuki aluejohtajalta. Tukee aluejohtajaa kilpailutuksissa. Vastaa asiakaskohtaisten sopimusten tekemisestä, tarvittaessa tuki aluejohtajalta Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä eri organisaatiosojen kanssa
- Tekee tiivistä yhteistyötä ja raportoi aluejohtajalle ja tarvittaessa konsernin johdolle.
- Huolehtii yhteistyöstä yli toimialojen ja yritysrajojen
- Vastaa alueen johtoryhmätyöskentelystä
- Saa tukea aluejohdolta sekä tukipalveluista
- Osallistuu liiketoiminta-alueen ohjausryhmään

Aluejohtaja:

- Vastaa kokonaisvaltaisesti oman toimialansa taloudellisista ja toiminnallisista tavoitteista
- Vastaa budjetin ja toimintasuunnitelman toteutumisesta
- Vastaa kokonaismarkkinoinnista
- Vastaa uusien alueiden ja palvelujen käynnistämisestä
- Seuraa toiminnanjohtajien tuella ja järjestelmien kautta tavoitteiden toteutumista ja työn laatua. Reagoi tarvittaessa välittömästi viikko- ja kuukausiraportteihin. Tukee ja sparraa avainhenkilöitä
- Toiminnanjohtajien ja muiden avainhenkilöiden jatkuva tukeminen, sparraus ja kehittäminen
- Varmistaa toimialansa toiminnallisen rakenteen sujuvuuden; raportoinnit, vastuut, yhteistyö yli toimiala- ja yritysrajojen
- Tukee kaikin tavoin toiminnanjohtajia ja tiimejä. Tukee ohjauksessa, markkinoinnissa ja rekrytoinneissa
- Rekrytoi yhdessä palvelujohtajan kanssa toiminnanjohtajat
- On mukana rekrytoimassa tiiminjohtajia. Vastaa kuukausipalkkaisten rekrytoinnista
- Tunnistaa kriittiset tilanteet alueellaan ja reagoi niihin
- Tunnistaa kasvun mahdollisuudet olemassa olevilla alueilla (lisärekrytoinnit)
- Tunnistaa ja toteuttaa uusien alueiden ja palveluiden avaamisen
- Osallistuu ohjausryhmiin Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä palvelujohtajan kanssa

Täydennyskoulutus:

Humana Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta kahdella tasolla.

1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työhohjauksen. Yhtiö järjestää myös koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Toimistoillamme on kattava kirjasto lastensuojelun ajankohtaista menetelmä- ja tutkimuskirjallisuutta, johon työntekijät voivat tutustua työajalla. Kirjasto käsittää myös rikkaan menetelmäpankin erilaisine käytännön työvälineineen. Yhtiö tiedottaa sekä viikoittaisissa tiimikokouksissa että Humana Yhtiöiden uutiskirjeessä säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Toimitilat

Toimitilat sijaitsevat osoitteessa Röllinpolku 1 D, 50970 Mikkeli. Toimitiloissa on mahdollisuus järjestää tapaamisia ja neuvotteluita.

Asiakastyö tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona ja/tai muussa luonnollisessa ympäristössä. Tilat ovat toimisto- ja asiakastapaamistiloja. Toimistot ovat henkilökunnan käytössä. Toimistoilla pidetään myös asiakastapaamisia, neuvotteluita ja esimerkiksi valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Tällöin tilat varataan sähköisesti vain asiakaskäyttöön. Kaikki toimistot on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnot ovat mahdollisia.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Toimitiloissa ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

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. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. 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/ diagnoosia 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 (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan 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 yhteeseen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemmän tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuoja-asetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste. 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 tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava

huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohteet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin. Esihenkilöt tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen tehdään pääsääntöisesti osallistavasti asiakkaan kanssa. Asiakastyöstä kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Jokaisesta asiakastyön käynnistä ja yhteydenpidosta tehdään kirjaus ja tilaajalle lähetetään kirjaukset sekä tarvittavat dokumentit, kuten kuukausikoosteet ja loppukoosteet työskentelystä puitesopimusten ja palvelusetelisääntökirjojen mukaisesti. Jokainen työntekijä käy kirjaamiskoulutuksen.

Asiakastietoja ei luovuteta ulkopuolisille, vaan pääsääntöisesti asiakastietojen luovutuspyynnöt ohjataan rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle.

Perehdyttämisen kautta varmistetaan työntekijän osaamista ja tietosuoja-asioiden hallintaa. Jokainen työntekijä suorittaa Humana Akatemiassa GDPR ja tietosuojakoulutuksen ja suoritukset tallentuvat Sympa-järjestelmään. Esihenkilöiden vastuulla on seurata, että jokainen tiimiläinen on koulutuksen suorittanut.

Tietosuojavastaavan nimi ja sähköpostiosoite: Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi

Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Alkuvuodesta 2024 on kehitetty tiimin palaverikäytäntöjä. Kehittämispäivän teemana oli asiakastyön kirjaaminen ja tavoitteellinen asiakastyö. Kirjaamisen äärellä ollaan vuonna 2024 lisääkin, opetellaan yhdessä kirjaamisen laadukkaampaa sisältöä.

Asiakaspalautteita on tullut asiakaskäyntien sijaistamisesta, kun sijaistaminen ei aina onnistu. Sijaiskäytäntöjä on pyritty kehittämään rekrytoimalla lisää sijaisia.

Työn laatua ja suunnitelmallisuutta ollaan kehittämässä vuonna 2024.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Mikkeli 15.4.2024



Allekirjoitus: Tiia Hassinen

Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit