



Humana

---

# Pirkanmaan avopalveluiden omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
4	Riskienhallinta.....	6
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi.....	9
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma.....	9
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	10
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 .....	12
5.7	Asiakkaan oikeusturva.....	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	15
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta .....	15
6.2	Ravitsemus .....	15
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	15
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito .....	16
6.5	Lääkehoito .....	16
6.6	Monialainen yhteistyö.....	16
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut.....	16
7	Asiakasturvallisuus .....	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	16
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	17
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	17
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	17
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48).....	<b>Virhe.</b>
	<b>Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
7.6	Toimitilat .....	18
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	18
7.8	Terveystuon laitteen ja tarvikkeet .....	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	18
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	19
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	19
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	20

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

**Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pirkanmaa

**Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

**Nimi:** Humana Avopalvelut Pirkanmaa

**Katuosoite** Rieväkatu 14

**Postinumero** 33540

**Postitoimipaikka:** Tampere

**Sijaintikunta:** Tampere

**Palvelumuoto:** Avopalvelut

**Tiiminjohtajat:**

Minna Loukola 040 703 8920, minna.loukola@humana.fi

Antti Pekkarinen 050 360 5742, antti.pekkarinen@humana.fi

**Toiminnanjohtaja:**

Johanna Kinnunen 050 3222754, johanna.kinnunen@humana.fi

**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Humana Avopalvelut Oy, Tampereen toimipiste

OID-tunnus 1.2.246.10.22929734.10.28

Viimeisin rekisteröintipäätös 01.07.2020

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö**

Johanna Kinnunen, toiminnanjohtaja p. 050 3222 754 johanna.kinnunen@humana.fi

### **Omavalvonnan laatimiseen osallistuneet henkilöt**

Johanna Kinnunen, toiminnanjohtaja

Minna Loukola, tiiminjohtaja

Antti Pekkarinen, tiiminjohtaja

Työryhmän jäsenet

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä poikkeamia. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään Pirkanmaan avopalveluiden toimistolla lokerikossa (osoitteessa Rieväkatu 14 33540 Tampere) työryhmien Microsoft Teams -kansiossa sekä Humana Pirkanmaan avopalveluiden kotisivuilla.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### **Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet**

Humana Avopalvelut Pirkanmaa tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluja. Pirkanmaalla toimii kaksi tiimiä, joita johtavat tiiminjohtajat Minna Loukola ja Antti Pekkarinen.

### **Palveluihimme kuuluvat:**

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

Tehostettu perhetyö

Ammatillinen tukihenkilötyö

Jälkihuollon palvelut

Tuetun asumisen palvelut

Koulunkäynnin tuki

Neuropsykiatrinen valmennus

Lyhytterapia

Tapaamispalvelut

Erilaiset ryhmätoiminnot (Tunnetaitoryhmät, Vakautta vanhemmuuteen ryhmä, Vanhempien ryhmä, jossa käsitellään lasten neuropsykiatrisia haasteita)

Erilaiset kotiin vietävät arvioinnit

Avoperhekuntoutus kotiin tehtävänä työnä

Olosuhdeselvitykset

Asiakkaan kotiin ja arkeen toteutettavia avopalvelujamme Pirkanmaalla toteuttaa moniammatillinen, kokenut ja ammattitaitoinen henkilöstö. Meillä työskentelee sosionomeja, psykiatrisia sairaanhoitajia, yhteisöpedagogi ja lähihoitajia.

Työryhmästä löytyy monipuolinen osaaminen perhe- ja lastensuojelutyöstä.

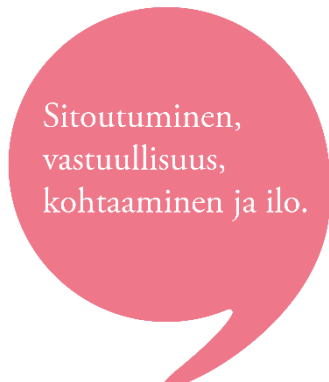
Lisäksi työryhmästä löytyy seuraavaa erityisosaamista:

- sosiaalityö
- perhearviointi
- neuropsykiatrinen valmennus
- mielenterveys- ja päihdetyö
- väkivaltatyö
- lasten- ja nuorten sekä aikuisten tunnetaitovalmennus
- lyhytterapeuttinen työskentely
- mies- ja isätyö
- monikulttuurinen työ

Joustava työtämme huomioi asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja erilaiset elämäntilanteet. Tavoitteena on työskentelyiden avulla lisätä asiakkaan hyvinvointia arjessa. Palvelumme räätälöidään aina paikallisesti, asiakasta ja palvelun tilaajaa kunnioittaen.

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta ([http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen\\_opas/eettinenopas.pdf](http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf)).

## Palveluitamme ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

### Sitoutuminen - Minunkin tekemä

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä.

Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

### **Vastuullisuus – Erilaisuus on hyvinvointia**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella ja auttaa häntä. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuihin lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

### **Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista; miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää sekä huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa asiakkaan elämään.

## **4 Riskienhallinta**

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Avopalvelut Pirkanmaalla on laadittu omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä poikkeamia. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu. Suunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet koko työyhteisö. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, missä toimintaan palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviin riskeihin sekä palaute- ja poikkeamajärjestelmään. Lisäksi kaikkien työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti läpi työyhteisöpalaverissa asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä teemoja sekä käytäntöjä mahdollisten poikkeamien sattuessa. Mahdolliset kirjatut poikkeamat käydään läpi työyhteisön kanssa kuukausittain yleisellä tasolla. Tavoitteena on poikkeamien avulla löytää ratkaisuja poikkeaminen vähentämiseksi ja kehittää toimintaa.

Humanassa on käytössä palaute- ja poikkeamajärjestelmä Gurufield. Gurufield -ohjelma on jokaisella työntekijällä työpuhelimessa aplikaationa. Tiimijohtajat auttavat perheohjaajia tarvittaessa mahdollisten poikkeamien kirjaamisessa sekä jatkotoimien toteuttamisessa

### **Riskienhallinnan työnjako**

Tavoitteena on, että riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja työturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko työyhteisöltä. Kaikilta Pirkanmaan avopalveluiden työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä ja kehittämismyönteisyyttä turvallisten ja laadukkaiden palveluiden kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Pirkanmaan avopalveluiden perheohjaajat ovat osallistuneet Työturvallisuus -koulutukseen keväällä 2023. Työntekijöillä tulee lisäksi olla voimassa oleva ensiapukortti. Lisäksi perheohjaajat osallistuvat yksikön riskikartoitusten ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen sekä asiakas- ja työturvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Näin myös eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä.

Jokaisella työntekijällä on vastuu raportoida Gurufiel- järjestelmään mahdollisista asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista. Tällöin nämä tulevat tiiminjohtajien ja toiminnanjohtajien tietoon. Välitöntä vaaraa ja toimenpiteitä vaativat poikkeamat tulee ilmoittaa heti tiiminjohtajille tai toiminnanjohtajalle. Mahdolliset asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään kuukausittain työyhteisötiimeissä.

Tiiminjohtajien vastuulla on huolehtia, että työntekijät tuntevat omavalvontaan ja asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät ohjeet ja toimintakäytännöt sekä mahdollisten poikkeamien raportointikäytännöt. Tiiminjohtajat vastaavat asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvien poikkeamien jatkokäsittelystä ja mahdollisista toimenpiteistä. Tarvittaessa toiminnanjohtaja on tässä apuna.

Toiminnanjohtaja vastaa, siitä että asiakas- ja työturvallisuuden varmistamiseen on tarpeeksi voimavaroja ja resursseja. Toiminnanjohtajan vastuulla on raportoida välitöntä vaaraa aiheuttavat vakavat poikkeamat ylemmälle johdolle.

### **Riskien tunnistaminen**

Pirkanmaan avopalveluiden tavoitteena on olla työpaikka, missä työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Työntekijät tekevät työtä haastavissa olosuhteissa. Työ tapahtuu pääasiassa asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää paljon siirtymiä päivän aikana.

Pirkanmaan avopalveluiden omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa tavoitteena on, että asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riittävän riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, missä työntekijät uskaltavat tuoda esille laatuun tai asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, puutteellisista ohjeista/toimintatavoista tai asiakkaiden/työntekijöiden toiminnasta.

Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Riskien hallinnassa on otettava huomioon, että työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Riskikartoitus toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueita, joita ovat henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.

Työntekijöiden erilaiset turvaohjeet löytyvät Myhumanasta esim: uhka- ja väkivaltatilanteet. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa omat ohjeistuksensa Myhumanassa. Nämä turvaavat myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Yksikölle on laadittu vuosittain päivitettävä palo- ja pelastussuunnitelma. Poistumisturvallisuusselvitystä päivitetään vuosittain. Humana Suomen osalta on laadittu työsuojelun toimintasuunnitelma.

Työyhteisön toimistotilat ovat viihtyisät. Ne mahdollistavat myös asiakkaiden tapaamisen. Osaamisen jakaminen ja mahdollinen työparityöskentelyn tavoitteena on tukea työturvallisuutta ja työntekijöiden jaksamista. Arjen peruspilarina on riittävä ja läsnäoleva esimiestuki. Säännöllisissä tiimipalaverissa sekä vuosittaisissa työhyvinvointipäivissä keskustellaan yhteisesti työhyvinvointiin liittyvistä teemoista ja sovitaan mahdollisesti työhyvinvointia parantavista toimintatavoista. Työntekijöille tarjotaan myös säännöllinen työnohjaus. Vuosittain tiiminjohtaja ja työntekijä käyvät kehityskeskustelut. Humanalla on kattava työterveyshuolto Terveystalossa. Työntekijällä on mahdollisuus myös Debriefing -jälkipuintiin kriisitilanteiden sattuessa.

Jokainen työntekijä on myös vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan ja työkyvystään. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

On myös tärkeää, että asiakkailla tai heidän omaisillaan on mahdollisuus viestiä mahdollisista palveluun liittyvistä epäkohdista. Keinoina ovat suora palaute työntekijälle tai palvelun tilaajalle tai vapaamuotoinen kirjallinen palaute tai Roidu -asiakastytyväisyyskyselyyn vastaaminen.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi**

Tavoitteena on, että haittojen ja vaarojen arviointia ja työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan aktiivisesti työntekijöiden, tiiminjohtajien ja toiminnanjohtajan toimesta. Työsuojeluvälineet ovat tarvittaessa tukena.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti -tilanteet dokumentoidaan ja käydään läpi työntekijän ja tiiminjohtajan kesken. Näistä tiedotetaan myös toiminnanjohtajaa. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Tiiminjohtaja ja työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille.



### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Mikäli haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä, ollaan tilanteesta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen, mahdolliseen lähiverkostoon tai tilaajiin suunnitellusti. Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan Gurufield-järjestelmään. Uhka- ja väkivaltatilanteista sekä työtaturmista tehdään kirjallinen ilmoitus myös yhtiön työsuojelutoimikuntaan.

Kaikki haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja mahdolliset työtaturmat käydään läpi yksittäisen työntekijän kanssa sekä yhteisellä tasolla tiimipalaverissa työn laadun ja asiakas- ja työturvallisuuden kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi. Tärkeintä on löytää korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään Gurufield- järjestelmään tarvittavat seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Tärkeää on myös seurata korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään alueen johtoryhmässä (tiiminjohtajat ja toiminnanjohtaja). Tarvittaessa alueen johtoryhmä on yhteydessä muihin yhteistyötahoihin esimerkiksi tilaajaan tapahtumasta ja mahdollisista sovitusta toimintakäytännöistä.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi**

Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä myöntää asiakkaalle sosiaalipalveluita yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä asiantuntijoiden arvioon. Mikäli kyseessä on lastensuojelun tarpeessa oleva lapsi, sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen lastensuojelulain pohjalta. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Työskentelyn yhteisten tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhteisissä asiakassuunnitelmapalaverissa sekä palvelun tilaajille säännöllisesti lähetetyissä kirjallisissa yhteenvedoissa ja pyydettyä lausunnoissa.

### **5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen sosiaalityöntekijä tekee päätöksen asiakkaan tuen tarpeesta. Palveluntuottajina Pirkanmaan avopalvelut vastaa tähän palvelutarpeeseen.

Palvelun aloituspalaverissa Pirkanmaan työntekijät ja tiimijohtaja saavat tiedon asiakkaan palvelutarpeesta. Aloituspalaverissa asiakas, sosiaalityöntekijä ja työntekijä/tiiminjohtaja sopivat

työskentelylle yhteiset tavoitteet ja laativat yhteinen palvelusuunnitelman. Aloituspalaveriin on mahdollisuus osallistua muitakin asiakkaan kutsumia läheisiä tai viranomaisia.

Työntekijä kirjaa sovitut tavoitteet asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhteisesti asiakkaan kanssa jokaisella asiakastapaamisella.

Työntekijä laatii kuukausittain yhteistyössä asiakkaan kanssa yhteenvedon, jossa viimeisen kuukauden työskentelyä ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan numeerisesti ja kirjallisesti. Asiakkaan osallistuminen yhteenvedon laatimiseen vahvistaa asiakasta oman elämäntilanteen arvioijana ja lisää työn tavoitteellisuutta ja vaikuttavuutta. Yhteenvedo lähetetään kuukausittain vastuusosiaalityöntekijälle. Lisäksi tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti (3-6kk välein) välipalaveri, jonne sosiaalityöntekijä kutsuu asiakkaan ja tarvittavat yhteistyötahot.

Aloituspalaverista lähtien tavoitteena on, että asiakkaan tukiprosessissa voivat olla mukana hänen omaisiaan/ sovittua verkostoa. Hyvinvointi on monen asian summa ja omaisten ja verkoston huomioimisella työntekijälle ja asiakkaalle muodostuu mahdollisimman yhteinen näkemys asiakkaan tilanteesta ja työn painopisteistä. Kaikkien osapuolten huomiot asiakkaan tilanteesta pyritään kuulemaan ja mahdollisuuksien mukaan ottamaan huomioon.

### **5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, mikä 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.

Pirkanmaan avopalveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on palvelun keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Yksikön kirjaamiskäytäntönä on osallistava kirjaaminen, jossa tuetaan asiakasta osallistumaan päivittäiskirjaamisten ja yhteenvedon laatimiseen (arvioidaan joka kuukausi tavoitteiden toteutumista). Tavoitteena on, että asiakkaan mielipide ja kokemukset tulevat esille kirjauksissa ja yhteenvedoissa. Yhteisen kirjaamisen tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuuden kokemusta.

Asiakkaan osallisuus on keskeistä muutoksen kannalta. Tärkeää on, että asiakas itse on keskiössä ja pääosallisena muutoksen tekemisessä. Asiakasta tulee kuunnella ammattitaidolla, sekä ottaen huomioon asiakkaan omat ajatukset muutoksesta. Asiakkaan puolesta ei tehdä asioita, vaan

yhdessä opetelleen ja tuetaan asiakasta muutokseen. Palvelun edetessä asiakasta tuetaan olemaan koko ajan enemmän oman elämänsä aktiivinen toimija.

Jos asiakas ei ole motivoinut muutokseen tai on eri mieltä tavoitteista, ollaan tästä yhteydessä palvelun tilaajaan. Tavoitteista keskustellaan yhteisesti ja tarvittaessa niihin tehdään muutoksia., Asiakkaalla on oikeus myös pyytää työntekijän vaihtoa, mikäli hän kokee ettei yhteistyö suju toivotulla tavalla tai työntekijän osaaminen ei ole asiakkaalle sopivaa.

Yhteisiä tavoitteita tukevat toimintatavat (tapaamisten ajankohdat, tapaamispaikat, tavoitteita tukevat yhteiset toiminnot) sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on löytää yhdessä mielekkäitä toimintamuotoja, jotka tukevat asiakkaan arjen toimintakykyä. Työntekijän tulee kertoa erilaisista mahdollisista asiakasta hyödyttävistä muista palveluista. Työntekijän tehtävänä on motivoida asiakasta toimintaan. Lopulta asiakas kuitenkin päättää mitä hän arkeensa ja elämäänsä valitsee.

Asiakas voi halutessaan myös lopettaa työskentelyn, mikäli kokee ettei se hyödytä häntä tai siinä on jotain muita puutteita. Tällaisessa tilanteessa olemme aina yhteydessä tilaajaan ja sovimme yhteisiä toimintatavoista.

#### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Pirkanmaan avopalveluissa tulee työntekijän ja tiiminjohtajan reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Tavoitteena on, että työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa sekä kuuntelevat asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa.

Ohjeistuksena on, että kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan Gurufield -järjestelmään. Mikäli työntekijä saa asiakkaalta palautteen tai reklamaation, tulee työntekijän tiedottaa tästä välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja suunnittelee yhdessä työntekijän kanssa tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta tai tehdä reklamaatio saamastaan palvelusta joko suullisesti tai kirjallisesti. Tiimijohtaja ja työntekijä keskustelevat aina palautteesta/reklamaatiosta. Tarvittaessa myös toiminnanjohtaja osallistuu palautteen tai reklamaation käsittelyyn. Tavoitteena on, että työntekijä kertoo oman näkemyksensä tilanteesta. Keskustelussa sovitaan toimintatavoista palautteen tai reklamaation suhteen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta myös tiiminjohtajan kanssa. Tarvittaessa palautteesta tai reklamaatiosta tiedotetaan myös sosiaalityöntekijää joko puhelimitse ja kirjallisesti.

Tilaaajalta tulleet asiakastyöhön liittyvät reklamaatiot kirjataan Gurufiel -järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua, laskutusta koskeviin reklamaatioihin vastaa aina

tiiminjohtaja/toiminnanjohtaja. Tilaaja voi antaa palautetta toiminnastamme myös Roidu -asiakaspalautejärjestelmän kautta.

Alueen johtoryhmä (tiiminjohtajat ja toiminnanjohtaja) käsittelevät kuukausittain mahdolliset asiakastyön palautteet tai reklamaatiot, tehdyt toimenpiteet ja yhteydenotot ja sopivat tarvittaessa seurannasta.

### **5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Työskentelyn alkuvaiheessa tulee asiakkaan ja työntekijän sopia, kenelle ulkopuoliselle voidaan luovuttaa tietoja asiakkaan työskentelystä tai tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Asiakkaan läheisellä on mahdollisuus osallistua asiakkaan tapaamisiin ja palvelun kehittämiseen, mikäli asiakas näin toivoo.

Mikäli työntekijällä on suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä tiiminjohtajaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijään. Asiakkaan terveyttä tai turvallisuutta uhkaavissa akuuttitilanteissa työntekijän tulee olla yhteydessä kriisi- ja sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijän tulee varmistaa asiakkaan pääsy tarpeenmukaisen avun piiriin. Työntekijän tukena tässä on tiiminjohtaja.

### **5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Pirkanmaan avopalveluissa tulee kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. On huolehdittava, että asiakas saa ääneensä kuuluville. On tärkeää, että asiakkaalle mahdollistetaan kahden keskinen tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa esim. asiakassuunnitelmaneuvoittelun yhteydessä, mikäli asiakas tätä toivoo.

Tavoitteena on, että työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa, kuulevat asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Tärkeää on myös havainnoida ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkiä aktiivisesti poistamaan ennalta havaittuja riskitekijöitä.

Palveluja toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeutensa antaa palautetta tai reklamoida palvelusta. Asiakkaalle tulee kertoa myös, että hän voi antaa palautteen tai reklamaation joko suullisesti tai kirjallisesti mm. Roidu -asiakastytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Mikäli Pirkanmaan avopalvelut vastaanottaa reklamaation asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Tarvittaessa myös toiminnanjohtaja osallistuu palautteen/reklamaation käsittelyyn. Tavoitteena on, että työntekijä kertoo oman näkemyksensä

tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta tiiminjohtajan kanssa.

Ensisijaisesti tilanteesta pyritään keskustelemaan heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon, mikä lähetetään kirjallisesti tilaajalle. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tiiminjohtaja on tilaajaan puhelimitse yhteydessä.

Kaikki reklamaatiot ja palautteet kirjataan Gurufield -järjestelmään. Nämä käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Reklamaation tai palautteen saaneelle työntekijälle tarjotaan tarvittava tuki. Reklamaatiot ja palautteet käydään läpi myös alueen johtoryhmässä (tiiminjohtajat ja toiminnanjohtaja).

## 5.7 Asiakkaan oikeusturva

### Muistutus

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksin vastuuhenkilölle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään omalle sosiaalityöntekijälle.

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 Johanna Kinnunen  
p. 050 3222754 [johanna.kinnunen@humana.fi](mailto:johanna.kinnunen@humana.fi)  
Rieväkatu 14, 33540 Tampere

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

### Sosiaalivastaava

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

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

**Sosiaalivastaavan yhteystiedot:**

Sanna Juurakko  
p. 040 504 5249  
sosiaalivastaava@pirha.fi

Taija Mehtonen  
p. 040 504 5249  
sosiaalivastaava@pirha.fi

Postiosoite:  
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**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:  
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto  
Tampereen toimipaikka  
p. 029 501 6000

Yliopistonkatu 38, 33100 Tampere

**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

Tiiminjohtajat perehdyttävät Pirkanmaan avopalveluissa uudet työntekijät oman yksikön palveluvalikoimaan ja sisältöihin. Seurantakeskusteluissa varmistetaan, että uudet työntekijät tuntevat toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet.

Työntekijän kanssa keskustellaan henkilöstö- ja asiakaslupauksestamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti. Jokaisella asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, mitä toteutetaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaalle pyritään saamaan palvelua hänen omalla kielellään ja tarvittaessa käytetään tulkkia.

Uusia asiakkuus alkaa aina aloitusneuvottelulla, jossa ovat mukana asiakas, palvelun tilannut sosiaalityöntekijä, omatyöntekijä ja tarvittaessa tiiminjohtaja. Aloitusneuvottelussa käydään läpi asiakkaan tilanne, palvelun raamit (tilatut tunnit ja tiheys), sopimuksen kesto sekä tavoitteet työskentelylle. Aloituspalaveri kirjataan asiakastietojärjestelmä Doma Careen. Omatyöntekijä ja asiakas tarkastelevat tavoitteiden toteutumista kuukausittain yhteisesti asiakkaan kanssa tehtävän kuukausikoosteen yhteydessä. Kooste toimitetaan tilaajalle.

### 6.2 Ravitsemus

Asiakkaat vastaavat omasta ravitsemuksestaan itse. Työntekijät neuvovat ja ohjeistavat tarvittaessa, mikäli asiakas näin toivoo. Neuvonnassa huomioidaan asiakkaan ruokavalio sekä ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti ja ruokasuositukset.

### 6.3 Hygieniäkäytännöt

Yrityksen autot puhdistetaan säännöllisesti ja desinfioidaan tarvittaessa asiakkaan tapaamisen jälkeen. Toimistotilojen siivous on ulkoistettu. Toimistotiloja puhdistetaan työntekijöiden toimesta tarvittaessa muulloinkin. Poikkeustilanteiden hygieniäkäytännöt otetaan toiminnassa huomioon ja

yleisiä toimintaohjeita noudatetaan. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu tutustuminen hygieniäkäytäntöihin.

#### **6.4 Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakas voidaan tarvittaessa ohjata terveydenhoidon piiriin ja yhteistyötä terveydenhuollon toimijoiden kanssa toteutetaan, mikäli tavoitteissa on näin sovittu ja asiakas on antanut tähän luvan.

#### **6.5 Lääkehoito**

Pirkanmaan avopalveluissa emme toteuta lääkehoitoja.

#### **6.6 Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita eri palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelujen tilaajan ja palveluntarjoajan välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41§:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

#### **6.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

Yksikössä ei ole tällä hetkellä alihankintana tuotettavia palveluita

## **7 Asiakasturvallisuus**

### **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Pirkanmaan avopalveluissa työskentelemme pääsääntöisesti asiakkaiden kotona ja heidän luonnollisessa ympäristössään. Toimistotiloihin on laadittu on palo- ja pelastussuunnitelma, mikä päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti ja palovaroittimet tarkistetaan kuukausittain. Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus palo- tai muista onnettomuusriskeihin liittyvistä asioista pelastusviranomaisille. Terveydenhuollon ja muiden ulkopuolisten tahojen kanssa tehtävässä yhteistyössä on huomioitava asiakkaan lupa tietojen luovuttamiseen.

Työntekijöillä/tiiminjohtajalla on ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta. Uhka- ja vaaratilanteissa soitamme aina 112 numeroon saadaksemme tarvitsevan avun pelastusviranomaisilta. Kaltoinkohteluun puututaan aina sellaista havaittaessa. Tarvittaessa ilmoitamme asiakkaan avuntarpeesta eri terveys- ja sosiaaliviranomaisille.



## **7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Pirkanmaan avopalveluiden henkilöstön määrä on muuttuva asiakastilanteiden mukaisesti. Uusia työntekijöitä rekrytoidaan tarpeen mukaisesti. Voimassa olevat puitesopimukset määrittelevät henkilöstön koulutukset ja aikaisemmat työkokemukset. Kaikilla työntekijöillä on sos- ja terveydenhuollon perustutkinto tai sos- ja terveydenhuollon AMK tutkinto sekä tarvittava työkokemus perhetyöstä tai lastensuojelusta.

Vakituisten työntekijöiden määrä 12/2023:

Toiminnanjohtaja 50%  
2 Tiiminjohtajaa  
18 perheohjaajaa

Lisäksi Pirkanmaan avopalveluissa työskentelee noin 10 tuntityöntekijää.

## **7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tiiminjohtaja tarkistaa työnhakijan rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki) sekä vaadittavat tutkintotodistukset. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti myös rikosrekisteriote. Tutkintotodistusten ja rikosrekisteriotteen tarkistuspäivämäärä merkitään henkilöstötietojärjestelmä Sympaan.

Pirkanmaan avopalveluiden rekrytointihaastattelussa ovat mukana rekrytoiva tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja. Rekrytoinnin lähtökohtana on hakijan tutkinnon ja kokemuksen riittävyys palvelujen tuottamiseen, mitkä määräytyvät voimassa olevista puitesopimuksista. Arvioimme rekrytointiprosessissa myös hakijan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin sekä hänen tapaansa kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Lisäksi arvostamme hyviä työyhteisötaitoja.

## **7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Tiiminjohtajat perehdyttävät uudet työntekijät yrityksen perehdytys suunnitelman mukaisesti. Työntekijä ja työntekijä käyvät säännöllisesti keskustelua perehdytyksestä, arvioivat perehdytyksen onnistumista ja suunnittelevat tarvittavat jatkotoimenpiteet. Perehdytystä annetaan kulloisenkin tilanteen, asiakkuuksien sekä työntekijän omien tarpeiden mukaisesti. Mahdolliset täydenniskoulutukset suunnitellaan asiakastyön ja työntekijöiden tarpeiden mukaisesti. Näitä voidaan toteuttaa yksilöllisesti tai koko työyhteisölle.

## **7.5 Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§)**

Palveluntuottajan on ilmoitettavavälittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet

asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot, tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Nämä kirjataan Gurufield -poikkeamajärjestelmään.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja -vuotinen lähiesihenkilöpäivystys, kahdesti vuodessa järjestettävät työhyvinvointikyselyt.
- Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat esimerkiksi Roidu -palautejärjestelmässä, oman työntekijänsä kanssa puheeksi ottaen tai ottamalla yhteyttä toimintayksikön esihenkilöön/toiminnanjohtajaan.

## 7.5 Toimitilat

Yksikön toimitilat sijaitsevat osoitteessa Rieväkatu 14, 33540 Tampere. Toimitilojen käyttö on suunniteltu siten, että asiakastyötä on mahdollista tehdä myös toimistolla asiakkaan yksityisyydensuoja huomioiden. Pääasiallisesti työtä tehdään asiakkaiden kotona ja heidän arkiympäristössään. Toimitilat toimivat myös työntekijöiden työskentely- ja taukotilana.

## 7.6 Teknologiset ratkaisut

Hoitoon käytettäviä laitteita ei ole käytössä.

## 7.7 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Hoitoon käytettäviä laitteita ei ole käytössä. Ensiapulaukku on sekä toimistolla, autoissa että mukaan otettavaksi. Henkilöstö on koulutettu hätäensiapuun.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakastietojen käsittely

Ohjeistuksena on, että asiakastietoja kirjataan ainoastaan asiakastietojärjestelmä Doma Careen. Kaikilla uusilla työntekijöillä on pakollisena suorittaa GDPR- tietosuojakoulutus Humana Akatemian kautta. Yksikössä on käytössä tietoturva-astia. Humana konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva-, ja IT- tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje

tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohje asiakastietojen luovuttamisesta. Nämä perehdytetään uudelle työntekijälle tai harjoittelussa olevalle opiskelijalla.

Humana Avopalvelut Oy:n rekisteri- ja tietosuojaseloste ovat yhtiön pilvipalvelussa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta. Tietojen käsittelyä koskeva ohjeistus on MyHumanassa työntekijöiden saatavilla.

Tietosuojavastaava: ulla.hirvela@humana.fi.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Perehdytysvaiheessa työntekijä osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja lisäksi tiiminjohtaja perehdyttää hänet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Käytössä olevat puhelimet sekä tietokoneet ovat lukittuina vahvoilla salasanoilla. Kirjaaminen on mahdollista toteuttaa puhelimella, tabletilla tai tietokoneella ja työntekijä perehdytetään tarvittavien laitteiden käyttöön. Kirjaamisessa korostetaan asiakasta osallistavaa ja tavoitteiden mukaista kirjaamista viipymättä. Kirjaukset pyritään tekemään asiakkaan kanssa yhdessä tapaamisten aikana. Tiiminjohtaja tarkistaa kirjaukset viikoittain. Asiakastietoja luovutetaan vain asiakkaan omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä tietojen luovuttamisesta.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Perehdytyksen kehittäminen

Avoperhekuntoutuksen kehittäminen

Laskutusprosessin kehittäminen

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

# 11 Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 15.4.2024

Allekirjoitus: Johanna Kinnunen