

Humana

# Humana avopalvelut Oy omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt .....	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	4
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet .....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot .....	5
	.....	5
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	6
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	6
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	6
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	7
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	7
4.5	Riskien tunnistaminen .....	7
4.6	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	8
4.7	Korjaavat toimenpiteet .....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	8
5.1	Yksilöllinen palvelusuunnitelma .....	8
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	9
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	9
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	10
5.5	Asiakkaan oikeusturva .....	11
5.6	Omatyöntekijä .....	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	13
6.2	Koulunkäynti .....	13
6.3	Ravitsemus .....	13
6.4	Hygieniakäytännöt .....	14
6.5	Infektioiden torjunta .....	14
6.6	Kestävä kehitys .....	14
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito .....	14
6.8	Monialainen yhteistyö .....	14
7	Asiakasturvallisuus .....	15
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	15
7.2	Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta .....	15
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	15
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	16
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	16
7.6	Toimitilat .....	16
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	17

7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	17
7.9	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § ja 30 §) .....	17
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	18
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	18
8.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	18
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	18
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	19
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	19

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Sote-alue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

## **Toimintayksiköt**

Nimi: Humana Avopalvelut Oy / Ylivieskan toimipiste

Katuosoite: Similäntie 8 a101

Postinumero: 69100 Postitoimipaikka: Ylivieska

Sijaintikunta: Ylivieska

Palvelumuoto: Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Esihenkilö: Henri Leskelä

Puhelin: 050 570 5522

Sähköposti: henri.leskela@humana.fi

Henkilöstömäärä; 14

## **Ilmoituksenvarainen toiminta**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 24.1.2018

# 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## **2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt**

Esihenkilöt (tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja) sekä henkilöstö.

## **2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tästä vastaavat toiminnanjohtaja ja alueen johtoryhmä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään henkilöstön kanssa vuosittain.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustutaan uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tulosteena kansiossa toimitilassamme Ylivieskassa (Similäntie 8 a 101, 84100 Ylivieska)). Lisäksi se on nähtävillä myös Humanan nettisivuilla.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Avopalveluiden tehtävänä on yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille. Toiminta pohjautuu toimialaa koskeviin erityislakeihin.

### 3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot

Kaikki Humanalla tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta ([http://www.talentia.isinteksas.com/edocs/julkaisut/eettinen\\_opas/eettinenopas.pdf](http://www.talentia.isinteksas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf)). Humanan toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista.

Oikeus hyvään elämään on kirjattuna YK:n lastenoikeuksien sopimukseen ja siksi se on luonteva työskentelyn lähtökohta myös Humanalle, se on myös työskentelyämme ohjaava visio.

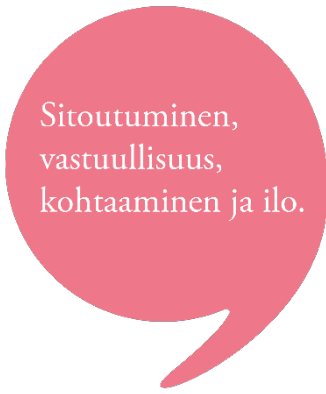
#### **Sitoutuminen**

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.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Vastuullisuus**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa.

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 ratkaisuisa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

### ***Kohtaaminen ja ilo***

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.

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 jonkun elämään.

## **4 Omavalvonnan toimeenpano**

### **4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Seuraavassa kuvaamme riskien hallinnan toimenpiteitä.

### **4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilöstölle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden

uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. Käytämme Gurufield-järjestelmää oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoimisen ja seurannan sekä itsearviointit. Jokainen Humanan työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnoissamme.

#### **4.3 Riskienhallinnan työnjako**

Esihenkilöiden (tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja) tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen

#### **4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Riskienarviointisuunnitelma
- Palautteet asiakkailta ja heidän läheisiltään, yhteistyökumppaneilta, henkilöstöltä
- Roidu, asiakaskokemuksen mittaus
- Gurufieldin ilmoitukset
- Kehityskeskustelut
- Työpaikkaselvitykset
- Tilojen ja autojen tarkastukset sekä huollot

#### **4.5 Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistamisen keinoja on monia ja riskien esille tuomisesta on vastuussa koko henkilöstö. Osana riskien tunnistamista ovat toimipisteen säännölliset riskien arviointit. Havainnointi kuuluu jokapäiväiseen arjen työhön. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti-tilanteen tai vaaratilanteen, tulee havainnosta keskustella viivytyksettä esihenkilön kanssa.

Työntekijän tulee tehdä havainnosta ilmoitus Gurufieldiin ja valita havainnolle sopiva tapaustyyppi. Ilmoituksen voi tehdä tietokoneen selaimella tai mobiilisti ja tarvittaessa anonyymisti. HUOM! Asiakaskohtaiset havainnot ja poikkeamat tulee kirjata myös asiakastietojärjestelmään. Gurufieldiin ei saa kirjata tunnistettavaa henkilötietoa.

Asiakkaiden kanssa työskennellään pääsääntöisesti yksin ja on erittäin tärkeää tunnistaa mahdolliset riskit, joita asiakastyössä voi tulla vastaan. Asiakastapaamisilla huomioidaan mm. mahdolliset päihteet ja noudatetaan linjausta, että asiakastapaaminen peruuntuu, mikäli asiakas on päihtynyt.

#### **4.6 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Esihenkilön vastuulla on käsitellä säännöllisesti tietoon tulleet poikkeamat, havainnot ja epäkohdat niin Gurufieldissä kuin henkilöstön kanssa. Jokainen ilmoitus käsitellään erikseen järjestelmässä analysoiden juurisyyt ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Käsittelijä määrittää riskiarvion perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy myös seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Poikkeamat ja palautteet käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi säännöllisesti tiimipalaverien yhteydessä.

#### **4.7 Korjaavat toimenpiteet**

Esihenkilö vastaa siitä, että laatu-poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti- tilanteiden varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldiin ilmoituksen käsittelyosiossa ja toimenpiteille asetetaan vastuuhenkilö, joka toteuttaa toimenpiteen ja dokumentoi korjaavan toimenpiteen ratkaistuksi. Esihenkilö seuraa, että korjaavat toimenpiteet tulevat ratkaistuksi.

Tiimipalaverissa tiedotetaan, millaisia korjaavia toimenpiteitä on tehty ja mikäli korjaavat toimenpiteet vaativat muutoksia työskentelyssä.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan



elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

## **5.2 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. Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle 10 voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijällä on velvollisuus olla yhteydessä esihenkilöönsä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen asiakkaan vastustuksesta huolimatta.

Kirjaaminen ja raportointi tehdään asiakkaan kanssa osallistavasti. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta.

## **5.3 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 äidinkielensä 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. Hyvinvointialueiden velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa (6.6.2003/428).

Toimimme vastuullisesti eettisten periaatteiden pohjalta. Asiakkaidemme yksilölliset palvelutavoitteet ja hyvinvoinnin kokemus ohjaavat vahvasti työtämme. Asiakas on aktiivinen toimija, jonka kokemus palvelusta on yksi työmme tärkeistä vaikuttavuuden mittareista. Tämän vuoksi keräämme jatkuvasti asiakkaiden mielipiteitä palveluistamme.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti. Palvelun perustuksessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ilman muistutusta kiinnittää huomiota ja reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottajan tehtävänä on käsitellä palaute huolellisesti ja asiaankuuluvalla tavalla asianomaisten kesken.

#### **5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Noudatamme SHL 48 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta ja perehdytämme henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden osalta. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle 11 henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnanjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa sekä kuulevat asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. He havainnoivat ja kiinnittävät huomiota riskeihin ja pyrkivät aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi.

Kaikki asiakastyön poikkeamat kirjataan ja käsitellään Gurufiel-järjestelmässä. Mikäli asiakastyön poikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö reagoi asiaan mahdollisimman nopeasti ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijät veloitetaan käymään läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajien kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan verkkosivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai hänen omaiseltaan, esihenkilö ja työntekijä käyvät yhdessä läpi palautteen. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Tilanne pyritään käsittelemään viipymättä työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa.

Asiakkaan antamasta reklamaatiosta tiedotetaan tilaajaa. Kaikki reklamaatiot käydään läpi työyhteisössä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa edistää ja kehittää palvelun laatua. Tilaaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan

Gurufield-järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa esihenkilö viipymättä (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. Asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin vähentää reklamaatioiden määrää.

Humana Avopalveluissa on käytössä sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palaute järjestelmään annetaan anonyyminä. Palautetta kerätään sekä asiakkailta että tilaajilta.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta koko palvelun ajan joko suoraan työntekijälle, työntekijän esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Myös suullisesti tulleet palautteet kirjataan. Kuukausittaisessa yhteenvedossa on oma kohta asiakkaan näkemykselle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa.

## 5.5 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. 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 Henri Leskelä, Humana avopalvelut Oy

[henri.leskela@humana.fi](mailto:henri.leskela@humana.fi)

Similäntie 8 a 101, 84100 Ylivieska

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: kuukausi

### Sosiaaliasiamies

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita

- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiamieheen voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:**

Sosiaaliasiamies palvelee Koillismaan, Lakeuden, Oulunkaaren, Oulun eteläisen sekä Rannikon alueen asukkaita.

Tapaamisaika ja -paikka sovittava etukäteen

Puhelinajat

Ma 08:00 - 16:00

Ti 08:00 - 16:00

Ke 08:00 - 16:00

Puhelinnumero [040 635 5353](tel:0406355353)

Osoite: Kirkkotie 4, 84100 Ylivieska

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. 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 voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot:

#### **Pohjois-Suomen aluehallintovirasto**

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu

kirjaamo.pohjois@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000

#### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

### **5.6 Omatyöntekijä**

Jokaiselle asiakkaalle nimetään pääasiassa yksi, joissakin tapauksissa kaksi omaa työntekijää, joiden yhteystiedot annetaan asiakkaalle. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu tilaajan ja asiakkaan kanssa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Asiakkuuden alkaessa paikalla on myös aina asiakkaan sosiaalityöntekijä, joka antaa asiakkaalle myös omat yhteystietonsa.

## **6 Palvelun sisällön omavalvonta**

### **6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä tuntee palvelusisällöt. Säännöllisillä sisäisillä koulutuksilla sekä tiedottamisella varmistetaan sisältöjen ajantasaisuus. Työntekijä tarkistaa kunkin tilauksen sisällön ja tavoitteet asiakkaan toteuttamissuunnitelmasta.

### **6.2 Koulunkäynti**

Työskentelyn avulla pyritään tukemaan ja edistämään asiakkaiden koulunkäyntiä yksilöllisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Koulujen kanssa tehdään säännöllisesti ja aktiivisesti yhteistyötä asiakkaiden tavoitteiden saavuttamiseksi.

### **6.3 Ravitsemus**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan ravitsemuksen mahdollistaminen. Työskentelyssä huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja tarvittaessa työkuvaan kuuluu myös iänmukaiseen ja terveelliseen ravitsemukseen ohjaaminen. Valvotuissa ja tuetuissa tapaamisissa tarjotaan

asiakkaalle iänmukainen ja terveellinen välipala, jonka järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

#### **6.4 Hygieniakäytännöt**

Toimipisteen siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja viihtyvyyden kannalta sekä infektioiden leviämisen torjumisessa. Toimipisteessä käy säännöllisesti siivouspalvelu.

#### **6.5 Infektioiden torjunta**

Esihenkilöt seuraavat tartuntatautien esiintymistä ja huolehtivat tartunnan torjunnasta THL:n ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta.

Hygieniayhdyshenkilö:

Tiiminjohtaja Jonna Koivisto  
jonna.m.koivisto@humana.fi

#### **6.6 Kestävä kehitys**

Kierrättäminen on järjestetty toimipisteissä jätelain ja jätehuoltomääräysten mukaisesti kierrättämällä poltettava jäte, paperi, biojäte, lasi, pienmetalli, kartonki/pahvi sekä muovipakkaukset.

#### **6.7 Terveyden- ja sairaanhoito**

Työskentelyssä huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja työkuvaan kuuluu myös asiakkaan ohjaaminen tarvittaessa terveydenhuollon palveluihin.

#### **6.8 Monialainen yhteistyö**

Palveluntuottajana osallistumme tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö voi liittyä esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, terveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin, koulunkäyntiin, opintoihin tai työllistymisen

edistämiseen. palveluntuottajana teemme yhteistyötä asiakkaan palveluntarpeen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset, työvoimahallinto ja harrastustoimintaa järjestävät tahot. Palveluntuottajana osallistumme tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokouksiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta 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.

### 7.2 Terveystieteiden mukainen omavalvonta

Toimipisteessä suoritetaan säännöllisesti työpaikkaselvitys työterveyshuollon toimesta.

### 7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Toimipisteessä on toiminnanjohtaja, tiiminjohtaja sekä 12 ammatillista tukihenkilöä/perheohjaajaa. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee osaltaan henkilöstötarvetta. Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia ja sijaistukset toteutetaan pääsääntöisesti työparin tai toisen tiimin työntekijän toimesta. Vastuuhenkilöt eivät tee lähtökohtaisesti asiakastyötä, jotta esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa.

Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan esihenkilön ja työntekijän säännöllisillä tapaamisilla, esihenkilöpäivystyksellä, liikunta-, kulttuuri-, hieronta- ja lounasedulla, työnohjauksella, varhaisen tuen mallilla, työterveyspalveluilla, kehittämis- ja virkistyspäivillä. Lisäksi esihenkilöt ja työntekijät kokoontuvat viikoittain tiimipalaverissa, joissa keskustellaan ja käydään läpi ajankohtaiset asiat esihenkilön johtamana sekä työntekijöillä on mahdollisuus ottaa esille muita mahdollisia asioita. Tiimipalavareiden aikana on mahdollista nostaa käsittelyyn asiakasasioita, joihin toivoo työryhmän

tukea. Tiiminjohtaja varaa aina tarvittaessa aikaa asiakastyössä tukemiseen ja sen ohjaamiseen. Tarvittaessa hän osallistuu asiakastyöhön työparina.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Noudatamme Humanan rekrytoinnin periaatteita ja sitä ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tarkistamme hakijan tutkintotodistukset ja rikostaustatteen, mahdolliset suosittelijat ja haastattelujen kautta erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskennellessä henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytoitavan henkilöstön koulutus ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

#### **7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi henkilöstö perehdytetään Humanan arvoihin sekä toimintatapoihin. 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. Perehdytyksessä käytetään sähköistä tarkistuslistaa ja järjestelmä lähettää perehdytyksestä vastaavalle esihenkilölle muistutuksen, kun työsuhteen alusta on kulunut 1, 3 ja 5 kuukautta. Aloittavalle työntekijälle nimetään mentorit, joiden kanssa sovitaan tapaamisia.

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.

#### **7.6 Toimitilat**

Ylivieskassa sijaitseva toimitila on kerrostalon alimmassa kerroksessa sijaitseva 55 neliön asuinhuoneisto. Asuinhuoneistossa on olohuone, tupakeittiö, toimistohuone, wc sekä suihku- ja saunatilat.

Kotiin vietävä asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kotona tai muussa luontevassa arkiympäristössä. Toimitila on käytettävissä työntekijöiden toimistotilana ja toimitilassa on mahdollisuus tehdä asiakastyötä ja tällöin tila varataan asiakaskäyttöön. Toimitilassa voidaan järjestää valvottuja ja



tuettuja tapaamisia, valvottuja vaihtoja sekä asiakastapaamisia ja asiakastyön palavereita. Toimitila ovat varusteltu siten, että asiakastapaamiset ja edellä mainitut tapaamiset ovat mahdollisia.

### **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Koko henkilöstöllä on käytössään oma työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa.

### **7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Toimitilassa on saatavilla ensiaputarvikkeet sekä alkometri.

### **7.9 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § ja 30 §)**

Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveystieteiden palveluja käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä. Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan 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 sosiaalihuollon 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 (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi työntekijöiden kanssa aina työsuhteen alkaessa sekä muistutetaan velvollisuudesta vuosittain henkilöstön tiimipalavereissa, viimeksi maaliskuussa 2024.

Korjaavat toimenpiteet on kuvattu luvussa 4 Riskienhallinta.

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely

Jokainen Humanan työntekijä on veloitettu suorittamaan sisäisen koulutuksen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ja sitoutuu noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä työsopimuksessaan. Asiakastietoja säilytetään tarvittavan ajan sähköisessä asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä. Mahdollisista tietosuojapoikkeamista tehdään ilmoitus Gurufieldiin, josta ne ohjautuvat käsiteltäväksi yhtiön tietosuojavastaavalle. Yhtiön tietosuojavastaava on Ulla Hirvelä, [ulla.hirvela@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@humana.fi).

### 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Yhtiöllä on kirjaamisohteet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Käytössämme on osallistavaa kirjaaminen, mikä tarkoittaa, että asiakastapaaminen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa ajantasaisesti. Työntekijä perehdytetään osallistavan kirjaamisen käytäntöihin ja työsuhteen alkaessa koulutetaan sisäisellä koulutuksella. Käytössä on DomaCare -järjestelmä.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

1.12.2022 Humana Avopalveluissa on otettu käyttöön Gurufield-järjestelmä uhka- ja vaaratilanteiden sekä tietosuojapoikkeamien raportoinnin osalta. Keväällä 2023 Gurufieldjärjestelmä on otettu käyttöön myös asiakaspoikkeamien osalta.

Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta mobiilisovellus Roidun kautta, jonka tulokset käydään läpi kuukausittain tiimipalaverissa. Vuosittain toteutetaan myös henkilöstökysely WeYouMe, jonka tulokset käydään yhdessä läpi henkilöstön kanssa. Saamme Roidun ja WeYouMe -kyselyn kautta tärkeää tietoa mahdollisista palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista ja näihin mietitään yhdessä ratkaisuja esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa.

Keväällä 2023 järjestettiin uhka- ja vaaratilannekoulutus koko työyhteisölle.

(Päivitetty 15.4.2024)

## 10 Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 15.4.2024

Allekirjoitus:   
Henri Leskelä

## 11 Liitteet ja muut oma- ja valvontaan liittyvät materiaalit