

Humana

Humana
Lapsiperhepalvelut
Pääkaupunkiseutu
toimipisteen omavalvonta-
suunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	4
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	4
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot	5
4	Omavalvonnan toimeenpano	5
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	5
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
4.3	Riskienhallinnan työnjako	7
4.4	Riskien tunnistaminen	8
4.5	Ilmoitusvelvollisuus	9
4.6	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
4.7	Korjaavat toimenpiteet.....	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi	10
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma.....	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	11
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	11
5.5	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	12
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta	14
6.1	Hygieniäkäytännöt.....	14
6.2	Infektioiden torjunta	14
6.3	Lääkehoito.....	15
6.4	Monialainen yhteistyö.....	15
7	Asiakasturvallisuus	15
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	15
7.2	Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta	16
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	16
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	16
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	17
7.6	Toimitilat.....	17
7.7	Teknologiset ratkaisut	17
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	18
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	18
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	19

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Lapsiperhepalvelut Oy

Y-tunnus: 3202598-2

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Helsinki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Lapsiperhepalvelut Oy

Katuosoite: Pälkäneentie 19 A

Postinumero: 00510

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta: Helsinki

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

Esihenkilö: Tiiminjohtaja Jenny Heino

Puhelin: 0504367745

Sähköposti: jenny.heino@humana.fi

Esihenkilö: Toiminnanjohtaja Nina Siikonen

Puhelin: 0503298828

Sähköposti: nina.siikonen@humana.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.12.2021

Alihankintana ostetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tällä hetkellä ei alihankintana ostettuja palveluja.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat toiminnanjohtaja, tiiminjohtaja ja tiimin työntekijät.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Seurannasta vastaavat tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti ja se julkaistaan neljä kertaa vuodessa, kolmen kuukauden välein.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot:

Esihenkilö: Tiiminjohtaja Jenny Heino

Puhelin: 0504367745

Sähköposti: jenny.heino@humana.fi

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksiköissä. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös tiimin Teams-kansiosta sekä julkisena humana.fi verkkosivuilta. Omavalvontaa toteuttaa koko tiimi päivittäisessä työssä yhteisesti sovitun toimintamallin mukaan. Omavalvonnan osaamista siirretään henkilökunnalle perehdytyksen ja koulutusten kautta. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu osaksi perehdytysuunnitelmaa niin uusille työntekijöille kuin opiskelijoille.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Lapsiperhepalvelut Oy tarjoaa pääkaupunkiseudun alueella lapsiperheiden kotipalvelua. Pääkaupunkiseudun tiimissä työskentelee tiiminjohtajan lisäksi 32 tuntityöntekijää ja 1 yksi kokoaikainen työntekijä.

Palvelut tapahtuvat asiakkaan kanssa yhdessä sopien ja perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaat ohjautuvat palvelusetelillä tai ostopalveluna. Palveluseteliasiakkaana on asiakas tai hänen omaisensa. Ostopalvelutilaukset tulevat sosiaaliohjaajan tai -työntekijän kautta.

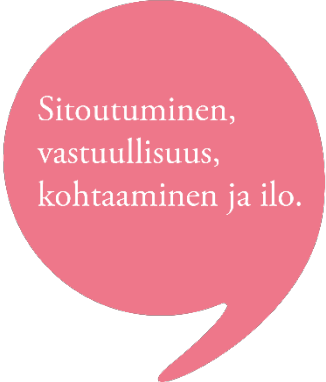
Tavoitteenamme on olla tulevaisuudessa entistä useamman perheen tukena heidän omassa elinympäristössään tuottamalla vaikuttavia ja kustannustehokkaita palveluita kuntien ja hyvinvointialueiden yhteistyökumppanina.

Humana Lapsiperhepalvelut Oy:n palvelutoiminta perustuu asiakasperheiden tarpeisiin; lapsen tai nuoren kasvuympäristön turvaamiseen sekä vanhempien tukemiseen kasvutehtävässä. Palvelu toteutetaan yhteistyössä kunnan ja muiden sidosryhmien kanssa mahdollisimman saumattomasti. Lapsiperhepalveluiden painopiste on varhaisessa tuessa ja ennaltaehkäisyssä sekä korjaavassa työssä, jonka keskiössä on aina lapsen edun turvaaminen, näkyväksi tekeminen ja suojelu.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot

Humanan arvot ohjaavat toimipisteen toimintaa.

Tavoitteena on sitouttaa työntekijöitä omaan tiimiinsä työhyvinvoinnin kautta. Jokainen työntekijä toimii vastuullisesti ja asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja arvostavasti.



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 asiakslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

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.

Kohtaaminen ja ilo - *Huomaa hyvä tänään*

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

Arvomme korostavat palvelun "ihmiseltä ihmiselle" näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty työtehtäväänsä. Työn prosessit käydään läpi työntekijän perehdytyksessä ja ne löytyvät lisäksi MyHumanasta. Teemme säännöllistä kirjaamista ja raportointia, johon liittyy valvonta, seuranta ja arviointi.

Riskikartoitukset tehdään kerran vuodessa tiimipalaverissa. Tiimissä keskustelun ja poikkeamailmoitusten kautta tunnistetaan riskit, riskien taso, kirjataan korjaustoimenpiteet ja niiden aikataulut sekä vastuuhenkilöt. Seurataan säännöllisesti toimenpiteiden etenemistä tiimipalaverissa.

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

Poikkeamailmoitukset käsittelee tiiminjohtaja ja hän käy niitä läpi tiimipalaverissa sekä tekee koonnin joka kuukausi toiminnanjohtajalle. Jokaisen poikkeamailoituksen osalta tehdään kehitysuunnitelma, 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.

Havaitut epäkohdat käsitellään tiimipalaverissa kerran kuukaudessa, läheltä piti-tilanteet ja reklamaatiot välittömästi yhdessä toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan kanssa. Mietitään korjaavat toimenpiteet, jotka aikataulutetaan, vastuutetaan ja joita arvioidaan tulevissa tiimipalaverissa. Yhdessä sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja jokaisella on niiden toteutumisesta kuukausittain ja toimittaa toiminnanjohtajalle, joka vie asiat aluejohtajan ja toimialajohtajan tietoon ja käsittelyyn.

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

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Käytämme Gurufieldiä riskien ja poikkeamien hallinnan työkaluna. Gurufield on jokaisen työntekijän puhelimessa. Teknisesti käyttäjäystävällinen poikkeamahallintatyökalu. Tehty ilmoitus menee suoraan esihenkilölle. Ohjelma ehdottaa myös toimenpiteitä ja muistuttaa keskeneräisistä tehtävistä. Kriittisistä poikkeamista menee ilmoitus välittömästi Humana Suomen ylimpään johtoon ja niihin reagoidaan heti.

Esihenkilöt ovat hyvin tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Mikäli jotain yllättävää (akuutit tapaukset) tapahtuu, niin ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa: Yhteys esihenkilöön (työntekijöillä on esihenkilöiden numerot) ja asian läpikäynti. Tilanteesta riippuen: tilanteen vakauttaminen ja tarkemmat ohjeistukset. Mahdollinen yhteydenotto työterveyteen ja tilanteen arviointi sekä tarvittavat toimenpiteet (terveydenhoitaja/lääkäri/psykologi/sairausloma), yhteydenotto Humanan

omaan Debriefing osajaan (Etelä-Suomen alueella on 3 em. koulutettua työntekijää). Esihenkilö on aina yhteydessä työntekijään myös tapahtuneen jälkeen seuraavina päivinä tai n. viikon kulu-
tua tarkistaen tilanteen.

Riskienhallinnan järjestelmä etenee seuraavasti:

1. Poikkeamailmoitus/asiakaspalaute
2. Tiiminjohtaja, tarvittaessa toiminnanjohtaja/aluejohtaja
3. Alueen johtoryhmä, tarvittaessa tiimit
4. Aluejohtoryhmä, tarvittaessa alueellinen työsuojelutoimikunta
5. Toimialajohtoryhmä
6. Laadun ohjausryhmä, tarvittaessa maajohtoryhmä

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Riskien tunnistaminen kuuluu päivittäiseen työhön. Mikäli työntekijät/esihenkilöt havaitsevat puut-
teita/epäkohtia niin ne käsitellään alueen johtoryhmässä ja sovitaan toimenpiteistä sekä seurana-
nasta. Edellinen pöytäkirja käydään aina läpi seuraavassa johtoryhmässä ja tiimipalaverissa, näin
asiat eivät unohdu.

Gurufield järjestelmään jää tiedot tapahtumista ja ne käsitellään Humanan aluejohtajan ja työsuojeluv-
alvaltuutetun toimesta.

Reklamaatiot yms. poikkeamat kootaan kuukausittain yhteen. Tiiminjohtaja toimittaa tiedot toimin-
nanjohtajalle, joka raportoi ne kuukausittain aluejohtajalle.

Esihenkilöiden sijaisjärjestelyt toteutuvat seuraavasti: Tiiminjohtajat sijaistavat lähtökohtaisesti
toisiaan ja tarvittaessa myös toiminnanjohtaja toimii tiiminjohtajan sijaisena. Sijaistava esihenkilö
on tietoinen työntekijöiden työvuoroista ja asiakkuuksista etukäteen. Esimerkiksi viikonloppuna ta-
pahtuvat tapaamiset. Toiminnanjohtajan sijaisena toimii aluejohtaja.

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Nämä
kirjataan Gurufieldiin. Tarvittaessa teemme lastensuojelu ja/tai huoli-ilmoituksen. Sosiaalihuoltolain
mukainen ilmoitus voidaan tehdä kenestä tahansa henkilöstä, josta huoli herää. Huolen ollessa ky-
seessä asia käydään esihenkilön kanssa läpi ja esihenkilö linjaa viime kädessä mahdolliset ilmoituk-
set.

4.4 Riskien tunnistaminen

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakas-turvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (DomaCare) ja Gurufield. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajien kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tullessa 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 keskustelevat 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. Kaikkireklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa varmistaa palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvastiedelleen. Reklamaatioiden määrään vaikuttaa yleensä asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensavaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä.

Laskutukseen liittyvät reklamaatiot pyritään selvittämään myös mahdollisimman pikaisesti ja lähettämään tarvittaessa korjaus- ja hyvityslaskut. Toiminnanjohtaja ja tiiminjohtaja selvittävät em. asiat Humanan hallinnon sekä luonnollisesti reklamaation esittäjän kanssa.

Roidusta tulee kuukausittain yhteenvedot tiiminjohtajille sekä toiminnanjohtajalle. Palautteet käydään läpi tiimeissä. Olemme pyrkineet kehittämään tapoja kerätä palautetta, tästä esimerkkinä mm. tiimien väliset kilpailut.

Humanalla on käytössä sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. On hyvä huomioida, että järjestelmään

vastaaminen on anonymisoitu. Tähän vastaaminen tapahtuu asiakastapaamisilla joko työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko palvelun ajan. Tarvittaessa asiakkaalla tai tämän omaisella on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kuukausikoosteet. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tullessa nähdyksi ja kuulluksi korostuu).

Tiiminjohtaja on vastuussa oman tiiminsä riskienhallinnasta ja varmistaa, että kaikki on kirjattu ja dokumentoitu. Jokainen tiimin työntekijä on omalta osaltaan vastuussa riskien tunnistamisessa ja kirjaamisessa siltä osin, mitä omassa työssään havainnoi.

Toiminnan yleisimmät riskit ovat vauvan/lapsen tukehtumisvaara, liukastuminen/kaatuminen, lentävä esine, lapsen purema tai lyönti sekä eläimiin liittyvät vaaratilanteet.

4.5 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 § 29 ja §30).

Noudatamme sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan lain mukaista ilmoitusvelvollisuutta (§ 29 palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) ja perehdytämme henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden osalta. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnanjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

4.6 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Epäkohtia ja poikkeamia käsitellään alueen (Etelä-Suomi) toiminnanjohtajien kokouksessa, alueen johtoryhmässä sekä tiimeissä. Huomioitavaa on, että palautetta tulee arjessa viikoittain myös suullisesti. Luonnollisesti esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

4.7 Korjaavat toimenpiteet

Em. kokouksissa, nimetään vastuuhenkilö(t) korjaaville toimenpiteille. Esihenkilön tehtävä on huolehtia, että asiat tulevat hoidetuksi.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Kunta myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

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 palvelun sisältöä.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. 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.

5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Lapsiperheiden kotipalvelussa sovitaan perheen tarpeiden ja toiveiden mukaisesti käynnit sekä käynnin sisällöt. Jos kyseessä on palveluseteliasiakas, nämä sovitaan suoraan asiakkaan kanssa myönnetyn palvelusetelin tuntien mukaisesti. Ostopalveluasiakkuudessa sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan palvelun intensiteetistä, joka jälkeen perheen omahoitaja sopii käyntien ajankohdat perheen kanssa.

Lapsiperheiden kotipalvelussa ensimmäisellä käynnillä työntekijä tekee yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman, joka tallennetaan asiakkaan tietoihin Domacareen. Palvelusuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaan ja /tai perheen nykytilanteesta, tavoitteet ja konkreettinen kuvaus siitä mihin ja millä tavoin asioihin työskentelyllä pyritään vaikuttamaan, muut mahdolliset tukimuodot ja palvelut sekä työskentelyn arvioitu kesto ja intensiteetti.

Ensimmäisellä käynnillä käydään lisäksi läpi yleisesti lapsiperheiden kotipalvelun käytänteitä. Palveluseteliasiakkaat täyttävät työntekijän kanssa palvelusopimuksen, johon kirjataan sovitut tunnit sekä peruutusehdot ja laskutusehdot omavastuun osalta sekä määrittellään työskentelyn sisältö. Palvelusopimus noudattaa palvelusetelisääntökirjassa määriteltyjä ehtoja. Palvelusuunnitelma toimitetaan työskentelyn tilaajalle.

Suunnitelman toteutumista tiiminjohtaja seuraa työntekijän tekemistä käyntikirjauksista. Tarvittaessa palvelusuunnitelmaa voidaan muokata ja päivittää työskentelyjakson aikana.

5.3 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.

Asiakkailla on oikeus olla osallisena oman työskentelynsä suunnitteluun tavoitteiden mukaisesti. Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena asiakkaan kanssa Domacare asiakastietojärjestelmään. Myös kuukausiraportit kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä.

Asiakkaan osallisuus kaikissa häntä koskevissa päätöksissä ja toimissa on tärkeää. Asiakas on mukana työskentelyn toimintatapoja mietittäessä, sekä työskentelymenetelmiä valittaessa. Asiakkaan mielipide otetaan huomioon aina.

5.4 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.

Henkilöstömme kohtaa asiakkaan arvokkaana ihmisenä ja ottaa huomioon yksilön historian, arvot, vakaumuksen, tavat ja tottumukset. Ammatillisuuteen kuuluu osana asiakkaan suojele- ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Asiakkaalla on ensisijainen oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset. Asiakkaan osallisuus varmistetaan siten, että hänelle annetaan riittävää ja oikeaa tietoa sekä käyttämällä osallistavaa kirjaamista.

Asiakassuhteen luottamuksellisuutta suojataan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten salassapito- ja vaihtolovelvollisuudella. Hankkiessamme ja välittäessämme tietoja asiakkaasta varmistamme, että tiedot ovat välttämättömiä annettavan palvelun kannalta. Kerromme asiakkaalle mitä tietoja hänestä/perheestä kirjataan ja mihin niitä käytetään.

5.5 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Palautetta kerätään Roidu-järjestelmän kautta anonyymisti. Palautetta kerätään niin palvelun saajalta, tilaaja-asiakkailta, sekä palvelun saajan läheisiltä. Palautteet käydään läpi johtoryhmissä ja tiimipalaverissa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää 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 sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa 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 tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Tiiminjohtaja Jenny Heino, jenny.heino@humana.fi, p. 0504367745
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: viikko

Sosiaaliasiovastaava

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

- avustaa muistutusten teossa

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Helsinki

Sähköposti: sotepe.potilasasiamies@hel.fi
puhelin 0931043355 ma-to 9-11

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen
p. 0941910230

Ma ja ti 12-15, ke ja to 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 0291515838

sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

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: Etelä-Suomen aluehallintovirasto PL 1, 13035 AVI, kirjaamo.etela@avi.fi, puhelinvaihte 0295016000.

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle 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.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hygieniäkäytännöt

Hyvä hygienia kuuluu kaikille sosiaalihuollon kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Henkilökunnan tulee tuntea hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet, sekä pitää huolta, että noudattavat itse hyviä hygieniäkäytäntöjä. Vantaan molemmat toimistot siivotaan kerran viikossa. Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää työskentelyssä hygieniasuojia, kuten esim. käsinsuojia, hengityssuojia ja käsineitä.

6.2 Infektioiden torjunta

Vuonna 2017 voimaan astuneen uudistetun tartuntatautilain mukaan myös sosiaalihuollon yksiköiden tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Koronan aikana tehostimme hygieniäkäytäntöjä, kuten koko yhteiskuntakin. Tässä oli apuna Humanan keskistetty ohjeistus, jossa mukana oli Humanan lääkäreitä. Käsidesit ovat tulleet jäädäkseen.

Infektioiden tartunta on osa jokapäiväistä hoitotyötä, joka jokaisen asiakastyötä tekevän tulee tiedostaa ja tähän sitoutua. Infektiotartuntojen ehkäisemiseksi toimitaan vallitsevien käytäntöjen mukaisesti. Hyvän käsihygienian (käsien pesu, käsihuuhteen käyttö) noudattaminen toimii

ennaltaehkäisevästi. Lapsiperheiden kotipalvelun ohjaajien tehtävänkuvaa kuuluu myös asiakkaan kodin peruspuhtaudesta huolehtiminen yhdessä asiakkaan kanssa, kuten keittiön, kylpyhuoneen ja wc:n puhtaus sekä vuodevaate- ja vaatehuolto. Ruoanvalmistuksessa on huolehdittava käsihygieniasta erityisen hyvin.

Epidemiatilanteissa hygieniakäytännöt ja suojautuminen korostuvat. Infektioiden torjuntakoulutus ja tiedottaminen mahdollisista epidemioista auttavat epidemioiden ehkäisyssä.

6.3 Lääkehoito

Toimipisteessä ei toteuteta lääkehoitoa.

6.4 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita oppilashuoltoryhmän, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

7 Asiakasturvallisuus

Kotiin annettavien palveluiden erityispiirteenä on ennakoimattomuus ja hyvin usein yksintyöskentely. Tämän vuoksi se on nostettu myös yhdeksi jatkuvan tarkastelun ja kehityksen kohteeksi, jossa huomioidaan niin työntekijän kuin asiakkaan turvallisuusnäkökulmat.

Asiakasturvallisuus kattaa palvelun turvallisuudet. Asiakasturvallisuus on osa sosiaalipalveluissa taakamassa asiakkaan, sekä hänen asioidensa turvallisen hoitamisen. Turvallisessa palvelussa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Riittävät ajantasaiset tiedot sekä avoin vuorovaikutus asiakkaan kokonaistilanteesta on tärkeä kulmakivi asiakasturvallisuuteen. Henkilökunnan kattava perehdyttäminen on myös osa asiakasturvallisuutta.

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen.

Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

7.2 Terveysturvajärjestelmä mukainen omavalvonta

Terveysturvajärjestelmän tavoitteena on suojella ihmisten terveyttä: ennaltaehkäistään ja poistetaan havaittuja haittoja ja poistetaan niitä. Terveysturvajärjestelmän voi syntyä esimerkiksi talousveden laadusta, puutteellisesta hygieniasta, sekä huonosta sisäilman laadusta.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Tiimissä työskentelee ammattitaitoinen, koulutettu ja sopimusten sekä lain mukainen henkilöstö. Tiiminjohtaja on koulutukseltaan sosionomi (YAMK) ja muut työntekijät ovat lähihoitajia, joilla on työkokemusta lasten, nuorten ja perheiden kanssa toimimisesta. Tiimissä on kaksi vakituista/kokoaikaista työntekijää sekä lisäksi on 32 tuntityöntekijää. He tekevät tunteja viikoittain noin 2-30.

Lisäksi tiimin tukena ovat toiminnanjohtaja, aluejohtaja, henkilöstöhallinnon työntekijä, taloushallinnon tiimi sekä it-tuki.

Henkilökunnan määrä takaa sen, että useimmiten pystymme järjestämään sijaisen, mikäli asiakas näin haluaa/hyväksyy.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kohteissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Tarkistamme työntekijöiltämme rikosrekisteriotteen.

Rekrytoimme työntekijöitä huomioiden koulutusvaatimusten ja tarvittavan erityisosaamisen mukaisen riittävän henkilöstön määrän suhteessa asiakasmäärään. Kaikkien työnhakijoiden edellytetään

todistavan henkilöllisyytensä työhaastattelun yhteydessä ja ulkomaalaisilta työnhakijoilta edellytetään oleskelu- ja työluvatodistuksen esittämistä. Otamme myös yhteyden hakijoiden nimeämiin suosittelijoihin ja pyydämme aktiivisesti työnhakijoilta suosittelijoita.

Rekrytointiprosessin avulla selvitämme mm. hakijan ammatillisen pätevyyden, koulutuksen, aieman työkokemuksen, osaamisalueet sekä kielitaidon. Ennen työskentelyn aloittamista kartoitamme henkilöstön vahvuusalueet ja siten pyrimme löytämään juuri oikeantyyppiset henkilöt eri asiakasryhmien pariin.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Tiiminjohtaja tai vastaava perehdyttäjä perehdyttää uuden työntekijän Sympa HR (henkilöstöhallinta) järjestelmässä olevan perehdytysrunгон avulla. Myös tiimin työntekijät ovat aktiivinen osa uuden työntekijän perehdyttämisprosessia osaksi tiimiä. Käytössä on myös MyHumana intranet, jossa on ohjeita, koulutuksia (Humana Akademia) sekä oppaita. Työntekijälle pyritään saamaan paritöitä heti työskentelyn alkuun ja perehdyttäjinä on myös työntekijöitä, näin perehdytys jakaantuu ja uusi työntekijä saa eri näkökulmia. Osa perehdytystä on myös toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen ja niiden käsittelyyn ja kirjaamiseen.

Jokainen yksikössä työskentelevä tehtäväkuvauksesta riippumatta saa perehdytyksen omavalvontaan ja ohjaamiseen omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä järjestetään täydennyskoulutusta vuosittain laadittavan koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutuksien toteutumista seurataan Sympasta. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden koulutuksista.

7.6 Toimitilat

Pääasiallisesti töitä tehdään asiakkaiden kotona tai julkisissa tiloissa. Työntekijöillä on käytettävissään pääkaupunkiseudulla olevat Humanan toimistotilat, mutta pääosin työ on liikkuvaa. Toimistojen siivous- ja jäteasiat hoidetaan kiinteistön ohjeiden mukaisesti. Lisäksi huomioidaan tietosuojajätteen oikea käsittely sekä riskijätteen oikea käsittely. Käytössä on tietosuojamateriaalille tarkoitettu oma jäteastia sekä riskijätteelle tarkoitettut riskiastiat.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Tiiminjohtaja on tietoinen työvuorosuunnittelun kautta työntekijän työskentelypaikasta.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Käytössämme on sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare. Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään ja jokainen työntekijä näkee vain omien asiakkaidensa tiedot. Tarvittaessa esihenkilö lisää sijaisen asiakkaan omaksi työntekijäksi. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköisellä yhteydellä (kuukausikoosteet, käyntikirjaukset, palvelusuunnitelma). Asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset tehdään jokaisella käynnillä osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä.

Jokaisen työntekijän on työsuhteen alussa käytävä pakollinen kaksiosainen kirjaamiskoulutus. Ensimmäisessä osiossa opastetaan yleisistä kirjaamisen käytännöistä, toinen osio keskittyy osallistamaan kirjaamiseen.

Yksikössä noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen GDPR-koulutus työsuhteen alussa. Tiloissa on tietoturvasäiliö, jota käytetään henkilötietoja sisältävien dokumenttien hävittämiseen.

Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, myös työsuhteen päättyttyä.

Perehdyttämisen kautta varmistetaan työntekijän osaamista ja tietosuoja-asioiden hallintaa.

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä (Fondia), ulla.hirvela@humana.fi

Asiakassuhteen päättyessä toimitamme asiakassuhteessa syntyneet asiakirjat sopimuksessa määritellyllä tavalla. Arkistoinnista vastaa rekisterin pitäjä (tilaaja).

Asiakastietoja annetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Vuonna 2024-2025 tavoitteena on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla: Omavalvontaohjelma ja -käytäntöjen jalkautus tiimeihin, poikkeamajärjestelmä Gurufield entistä vahvemmin käyttöön uusien toimintamahdollisuuksien kautta sekä kirjaamisen käytäntöjen vahvistaminen. Gurufieldin käyttöönotto tehdään perehdytyksen avulla. Omavalvontaa käydään läpi tiimeissä sekä keskustellaan palveluiden laatuun ja toteutukseen liittyvistä käytänteistä.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Roidun kautta saatu asiakaspalaute on ollut pääosin positiivista. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun sekä työntekijöiden läsnäoloon ja ammatillisuuteen. Ajalla 1.1-22.4.2024 NPS 81 ja vastauksia 28kpl. Asiakaspalautetta on kerätty asiakaskäynneillä ja myös lähettämällä tekstiviestillä vastauslinkki asiakkaille. Jokaisessa tiimipalaverissa on käyty edellisen kuukauden palautteet läpi ja nostettu esille ainakin yksi avoin palaute, josta käyty keskustelua. Keskustelujen pohjalta on luotu ja kehitetty erilaisia toimintatapoja asiakastyöhön esimerkiksi vuorovaikutukseen ja luottamuksen syntyyn liittyen.

Gurufieldissä poikkeamia on tullut maltillisesti viimeisen 4 kuukauden aikana. Poikkeamia on kirjattu palautteista sekä uhka- ja vaaratilanteista. Yleensä uhka- ja vaaratilanteet ovat koskeneet lasta tai lemmikkieläintä. Palautteita on annettu meiltä tilaajalle sekä asiakkaat antaneet meille. Kaikki poikkeamat on käyty asianosaisten kanssa läpi heti tapahtuman jälkeen sekä keskusteltu tiimissä yhteisesti. Käyty myös läpi tiimin kanssa, miten vastaavat tilanteet voidaan välttää tulevaisuudessa.

Helsinki 12.4.2024



Nina Siikonen, toiminnanjohtaja