

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	32

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Hyvinvointialue Lappi

Kunnan nimi: Rovaniemi

Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: Humana Avopalvelut Oy, Rovaniemen tiimi

Katuosoite: Rovakatu 20-22 B 43, Rovakatu 16 A 2

Postinumero: 96200

Postitoimipaikka: Rovaniemi

Esihenkilö: Janica Mustonen, toiminnanjohtaja

Puhelin: 050-4778263 Sähköposti: janica.mustonen@humana.fi

Henkilöstömäärä ja koulutus: 1 toiminnanjohtaja, sosiaalityöntekijä ja 6 perheohjaajaa, sosionomeja

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Yksityisten sosiaalipalvelujen avopalvelun tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille kotiin vietävinä palveluina.

Perhetyö

Perhetyö voi olla joko ennaltaehkäisevää tai korvaavaa työskentelyä sosiaalihuoltolain mukaisissa asiakasperheissä tai lastensuojeluperheissä. Perhetyössä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja vahvistetaan perheen voimavaroja, vuorovaikutusta ja elämänhallintaa. Perhetyö on perheen hyvinvoinnin kohentamiseen tähtäävää määräaikaista työskentelyä. Työskentelyssä tuetaan lasta ja perhettä yksilöllisesti ja tavoitteellisesti. Perhetyö sisältää perheen kotona ja arkiympäristössä toteutettavaa työtä. Työskentely voidaan toteuttaa joko yksilö- tai työparityönä.

Tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista erityistason työskentelyä lastensuojelun asiakasperheissä. Tehostettu perhetyö on korjaava tukitoimi perheille, joissa haasteet ovat vakavia ja moninaisia. Työskentelyn toteuttaa 2–4 perheohjaajan moniammatillinen

työryhmä. Tehostetussa perhetyössä tehdään tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän ja perheen muun verkoston kanssa. Tavoitteena on arvioida lapsen kasvu- ja kehitysedellytyksiä ja vahvistaa vanhempien kasvatuskykyä sekä perheen voimavaroja.

Avoperhekuntoutus

Kotiin vietävä perhekuntoutus on tarkoitettu lastensuojelun asiakasperheille, jotka tarvitsevat pidempiaikaista ja intensiivistä tukea kotiin. Perhekuntoutus on kotona tapahtuvaa suunniteltua ja tavoitteellista kuntoutusta. Kotiin vietävän perhekuntoutuksen tarkoitus on tarjota muun muassa riittävän vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen edellytykset, tukea vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta, taata turvallinen kasvuympäristö lapselle. Avoperhekuntoutus on tavoitteellinen kuntoutusprosessi ja se voi olla vaihtoehto laituskuntoutukselle.

Ammatillinen tukihenkilö

Ammatillinen tukihenkilötyö on tarkoitettu sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille. Työskentely rakennetaan yksilöllisesti ja tapauskohtaisen tarpeen mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilö auttaa esim. seuraavissa asioissa: sosiaalisten taitojen vahvistaminen, harrastustoimintaan tukeminen, neurologisten haasteiden ymmärtäminen, arjen asioiden tukeminen ja harjoittelu. Ammatillisen tukihenkilötyöskentelyn avulla pystytään myös tarjoamaan lapselle tai nuorelle turvallinen ja luottamuksellinen aikuinen.

Tapaamispalvelut

Tuetut ja valvotut tapaamiset voidaan järjestää toimitiloissamme, perheen kotona, sukulaisten kotona tai kunnan osoittamissa tiloissa. Työntekijämme huolehtivat tarvittaessa tapaamisen järjestelystä. Toteutamme myös valvottuja vaihtoja.

Jälkihuolto

Ammatillisen jälkihuollon tukihenkilö tarjoaa nuorelle koko naisvaltaista tukea. Työskentely tarjoaa tukea itsenäistymiseen, koulunkäyntiin, taloudellisten asioiden hoitamiseen sekä itsestä huolehtimiseen. Itsenäisen asumisen tukemisessa painottuu omien asioiden aktiivinen hoitaminen ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Jälkihuollon tavoitteena on nuoren omatoiminen ja aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan.

Liikkuva asumisen tuki

Tuettu asuminen perustuu kokonaisvaltaiseen, jalkautuvaan tukeen henkilökohtaisen tukihenkilön toteuttamana. Tuettuun asumiseen liittyy intensiivinen kuntoutus, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti sekä luoda yhteys asuinalueen paikallisiin palveluihin.

Palvelun kohderyhmänä ovat mm. tuen tarpeessa olevat nuoret, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, kriminaalitaustaiset, vammaispalveluiden asiakkaat.

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*)

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 2.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity

Kotipalvelu. Sosiaalialan muut palvelut/sosiaalityöntekijän palvelut. Perhetyö, lapsiperheet. Avo-
huoltainen perhekuntoutus. Ammatillinen tukihenkilötoiminta lapset/nuoret. Asumispalvelut/tuki-
asuminen päihde- mielenterveyskuntoutujat ja vammaiset. Sosiaaliohjaus lapset/nuoret ja lapsiper-
heet. Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta. Lastensuojelun jälkihuolto.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ei ole

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelu-
jen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

-

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen

toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma on osa Humanan omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Avopalveluissa omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä tiimin kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Janica Mustonen, toiminnanjohtaja puh. 050-4778263, janica.mustonen@humana.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti neljä kertaa vuodessa. Seuraavan kerran omavalvonnan seuranta tehdään keskitetysti johtoryhmässä ja tiimissä elokuussa.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljä kertaa vuodessa. Tarpeen mukaan useammin, jos tulee isompia muutoksia toimintaan/tiimiin. Vastuu on toiminnanjohtajalla ja alueen johtoryhmällä. Henkilöstön kanssa päivitetään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä tulostettuna Rovaniemen toimistollamme osoitteessa Rovakatu 16 A2, 96200 Rovaniemi. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti henkilökunnalta pyytämällä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstölle jaettuna Teams-kansiossa ja tallennettuna pilvipalvelussa (M-files). Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Humanan nettisivuilta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus:

Humana Avopalveluiden tehtävänä on yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille. Toiminta pohjautuu kaikilta osin sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin, päihdehuolto- ja mielenterveyslakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyössä toimintamme nojautuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakaslaki määrittelee muun muassa asiakkaan oikeudet tiedonsaannin ja osallistumisen osalta.

Palvelutarjontaamme kuuluu mm. ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhetyö eri intensiteetillä, avo-perhekuntoutus niin kotiin tuotettuna kuin palveluntuottajan tiloissa toteutettuna, sosiaaliohjaus ja asiantuntija- ja arviointityöt sekä tapaamispalvelut. Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta. (http://www.talentia.isinteksas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf). Humana Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja tiukan ammatillista.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Kaikki Humanalla tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta. (http://www.talentia.isinteksas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf). Humana Oy:n 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.

Humanan arvot ovat läsnä yksikön toiminnassa päivittäin niin kohtaamisissa asiakkaan, tilaajan kuin työkaverinkin kanssa. Arvotyöskentelyä tehdään vuosittain muun muassa kehittämispäivien yhteydessä.

Humanan arvot:

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. Tuotamme palvelut sovituksen mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella palvelun loppuun saakka. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa. Humanan ammattilaiset voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja omaa persoonaa.

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 häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Asiakasta osallistetaan oman hyvinvointinsa edistämiseen ja työn läpinäkyvyydellä pyritään luottamukselliseen asiakassuhteen saavuttamiseen. Olemme luotettava osaaja ja kattavasti erikoistuneita, jotta voimme vastata monenlaisiin asiakastarpeisiin. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Huolehdimme myös henkilöstömme ammattitaidon kehittämisestä ja tuemme työyhteisönä toinen toisiamme. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisissa 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 ja huomioida. 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. Arvomme korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

Työyhteisönä luomme keskinäisissä kohtaamisissamme positiivista ilmapiiriä ja iloa. Kollegiaalisuus on kantava voimavara. Keskeinen tavoite on ”kohti hyvää”, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kohtaamisissa. Ilo lähtee jokaisesta itsestään, työnilo syntyy onnistumisista ja merkityksellisyyden kokemuksista. Työyhteisön ilmapiiri heijastuu myös asiakaskohtaamisiin, joten kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisöjemme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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.

Riskienhallinta on osa johtamistamme ja päätöksentekoamme. Riskien hallinnassa tunnistamme toimintaamme liittyvät riskit, analysoimme niiden vaikutuksia sekä pohdimme, miten mahdollisiin riskeihin varaudumme ennalta. Riskejä on ennakoitu kuvaamalla toimintaamme liittyvät prosessit sekä tunnistamalla niihin liittyviä mahdollisia vaara- tai läheltä piti -tilanteita. Toimintaamme liittyvät prosessit, kuten johtamis-, tuki- ja ydinprosessit (eli asiakasprosessit) asumis-, lastensuojelu- ja avopalveluiden osalta, on kuvattu toimintajärjestelmään.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Toimipisteessä on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa riskien arviointisuunnitelma, joka on koko henkilöstön luettavissa sähköisessä muodossa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Perehdyttäessä käydään henkilöstön kanssa läpi, miten toimitaan haittatapahtumatilanteissa ja miten niistä raportoidaan eteenpäin. Toimipisteessä on aina puhelimitse tavoitettavissa esihenkilö, johon otetaan yhteyttä haittatapahtuman havaittaessa.

Haittatapahtumasta kirjataan aina uhka- ja vaaratilanneilmoitus Gurufield-järjestelmään. Haittatapahtumasta kirjataan poikkeama asiakastietojärjestelmään, mikäli tapahtuma liittyy asiakastyöhön. Tarvittaessa haittatapahtumasta tehdään myös vakuutusilmoitus. Uhka- ja vaaratilanteet käydään läpi henkilöstön kanssa yleisellä tasolla.

Riskienhallinnan työnjako

Humanan konsernin johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Humana Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
- Humana Oy tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Työntekijät tekevät perhetyötä koko perheen kanssa tai toimivat ammatillisina tukihenkilöinä lapsille ja nuorille. Aikuisasiakkaat koostuvat mielenterveyskuntoutujista ja vammaispalveluiden asiakkaista.
- Työ tapahtuu asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja sisältää siirtymiä päivän aikana kaupungista toiseen.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, viikoittainen tiimi, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit.
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan M-filesiin. Selvitys toteutettiin tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fysikaaliset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.
- Humana Oy:lla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Työ on yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys.
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Ohjeistus liikkuvan ja itsenäisen työn uhkaaviin tilanteisiin.
- Turvallisuus ja riskinhallintasuunnitelma, joka sisältää mm. toimintaohjeet väkivaltilanteisiin.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnustetaan. Toimipisteessä on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa riskien arviointisuunnitelma, joka on koko henkilöstön luettavissa sähköisessä muodossa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Esihenkilön tulee tiedottaa henkilöstöään ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ohjeet ilmoitusvelvollisuudesta tulee olla kirjattuna käytännönläheisesti omavalvontasuunnitelmaan. Meillä on omavalvontasuunnitelma työntekijöiden nähtävillä, josta löytyy ohjeistus asiaan liittyen sekä asia on käyty läpi yhdessä työryhmän kanssa. Työntekijät tietävät, että heillä on vastuu ilmoittaa välittömästi, jos huomaavat asiakastyössä epäkohtia.

Sosiaalihuollossa toimivilla on Sote-valvontalain 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Humanan käyttämään järjestelmään Gurufiel-diin.

Toimipisteen toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Asiasta tulee ilmoittaa aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa

ei pystytä tai ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuden kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat?

Henkilöstömme velvollisuus on nostaa esille työssään havaitsemansa epäkohdat, riskit ja vaaratilanteet. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti-tilanteen tai vaaratilanteen tulee havainnosta keskustella viivytyksettä oman esihenkilön kanssa. Ilmoitus havainnosta tehdään poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin.

Järjestelmästä lähtee ilmoitus raportoijan esihenkilölle käsiteltäväksi. Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot viestitään viivytyksettä toimiala- ja aluejohdon tietoon sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Poikkeamajärjestelmässä poikkeamahavainnot ja -ilmoitukset näkyvät johtamisjärjestelmän mukaisesti.

Humanalla käytössä olevia riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä ja keinoja:

- **Havainnointi** kuuluu henkilöstön jokapäiväiseen arjen työhön.
- **Poikkeamajärjestelmä Gurufield** toimii ilmoituskanavana työssä tehdyistä havainnoista ja poikkeamatilanteista sekä palautteista. Gurufieldistä lisää Seuranta-kappaleessa.
- Toimipisteissä tehdään säännöllisesti STM:n ohjeistuksen mukainen työsuojelun **riskienkartoitus** esihenkilön ja henkilöstön kanssa yhteistyössä.
- Humana Suomen **lääkehoidon suunnitelmassa** on kuvattu organisaatiotason riskit, ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet lääkehoidossa. Lääkehoitoa toteuttavat yksiköt/toimipisteet kuvaavat oman toimintansa vastaavanlaiset riskit ja toimet yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin.
- **Itsearviointi** tehdään noin 1–2 kertaa vuodessa toimipisteen esihenkilön johdolla henkilöstöä osallistaen.

Itsearviointit toteutetaan yhteisesti sovitulla tavoilla toimintajärjestelmä Paruksessa. Itsearviointit koskevat toimipisteiden toimintaa ja arviointien aiheet vaihtelevat. Toimipisteiden esihenkilöiden vastuulla on valita itsearviointien pohjalta kehittämistarpeet ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Toimialakohtaisista itsearvioinneista on Paruksessa saatavilla kooste toimiala- ja aluejohdolle, jotka hyödyntävät tuloksia alue- ja toimipistekohtaisten kehittämistoimenpiteiden määrittelemisessä.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai toimintapisteen esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Humanan nettisivuilla löytyy palautekanava, johon voi jättää palautetta myös anonyymisti. Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot välitetään viivytyksettä toimiala- ja aluejohdon tietoon sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan Gurufield- järjestelmässä. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on organisaatiolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johtoryhmän käyttöön. 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.

Haittatapahtumista kirjataan poikkeama ja/tai uhka- ja vaaratilanneilmoitus Gurufield-järjestelmään. Kirjatut poikkeamat käydään läpi tiimikohtaisessa henkilöstöpalaverissa. Lisäksi tapahtumat viedään tiedoksi palvelun tilaajalle ja asiakkaalle.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti -tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän lähiesimiehen kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –

tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesimiehen johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään/tiedostoon. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnhjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan esihenkilöstön kesken, jonka jälkeen niistä tiedotetaan henkilöstöä. Henkilöstössä jokaisella on vastuu uusien toimintatapojen ja ohjeiden noudattamisesta.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavia toimenpiteitä seurataan mm. laatupoikkeamia määrillä, asiakkaiden tekemillä valituksilla, uhka- ja vaaratilanneilmoituksilla.

Miten sovituisista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Kaikki poikkeamat ja uhka- ja vaaratilanteet ja sovituisista muutoksista käydään aina läpi yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalaverissa ja esihenkilö on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään muutoksista.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

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

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

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas ja tarpeen mukaan muut omaiset ovat mukana laatimassa yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheohjaajan kanssa suunnitelmaa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Meillä on jokaisessa työskentelyssä tavoitteet, jotka on laadittu suunnitelman pohjalta. Perheohjaaja tai esihenkilö on mukana neuvottelussa, missä tavoitteet sovitaan. Tavoitteiden etenemistä seurataan kuukausittain kuukausiyhteenvetojen avulla.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omanäköiseen elämään)?

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.

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

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esimiehensä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa

sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena tässä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Emme ole laitoksyksikkö, emmekä saa käyttää rajoitustoimia.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

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](#). Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. [\(6.6.2003/428\)](#)

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä

muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakas saa ääneensä kuuluville ja tapaa mm. sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken esim. asiakassuunnitelmanneuvottelun yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (Gurufield) ja merkitään joko auki oleviksi tai käsitellyiksi. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esimiestä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeamakaavake).

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai arjessa nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

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

oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Tilaaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään (DomCare, asiakastyönpoikkeama). Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa hyvän palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden vähäiseen määrään yleensä vaikuttaa asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

Asiakaskokemusohja (Roidu) on myös hyvä pohja niin tilaajan kuin käyttäjäasiakkaan antaa meille palautetta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä kuukausittain. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko tuen ja hoidon ajan ja tämän edellyttämästä toiminnan ilmapiiristä meidän tulee huolehtia.

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 kuukausi- / kausiyhteenvedot. 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).

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Kaikki tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esihenkilö saa kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Kuukauden palautteet käydään yhdessä läpi työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa.

Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista tiedotetaan henkilöstöä välittömästi. Tulleen palautteen avulla on kyetty mm. tehostamaan perheen ja yhteistyöverkostojen kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia.

Huomioitavaa on, että palautetta tulee arjessa viikoittain myös suullisesti. Luonnollisesti esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Janica Mustonen, toiminnanjohtaja. puh.0504778263, janica.mustonen@humana.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Vuoden 2024 alusta potilasasiamiesten ja sosiaaliasiamiesten tehtävät on keskitetty hyvinvointialueille. Uusi nimike on potilas- ja sosiaaliasiavastaava. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasia vastaavina.

Lapin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat: Peurasaari Satu ja Pikkuaho Johanna, sosiaaliasiavastaava@lapha.fi, puh. 040-506 0083 ja 040-4823584

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Vuoden 2009 alusta Kuluttajaneuvonta on siirtynyt Valtiolle.
VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA
klo 9-15, puh. 029 553 6901

Kuluttajaneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista.

Kuluttajaneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin.

Kuluttaja on henkilö, joka ostaa elinkeinonharjoittajalta tavaran tai palvelun pääasiassa yksityistä talouttaan varten.

Kuluttajaneuvojalle voi ilmoittaa havaitsemastaan kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista ja sopimusehdoista.

Kuluttajaneuvojalta saa tietoa kuluttaja-asioista ja niiden runsaslukuisista tietolähteistä, kuluttaja-aiheista materiaalia ja voi pyytää häneltä esityksiä ja luentoja kuluttajansuojasta.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?

Reklamaatiot kirjataan asiakastietojärjestelmään/ tms. järjestelmään esim. laskutus. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/ reklamaation antajaan.

Reklamaatiot kannattaa nähdä ja pystyä näkemään kehittymismahdollisuuksina. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelumme laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Nähdäksemme reklamaatioiden vähäiseen määrään on vaikuttanut asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa eri vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostojen kanssa. Toimintamme on myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

Kirjallisiin selvityspyyntöihin vastaa aina Humana Oy:n linjakohtainen esimies. Reklamaatiot käydään aina sovitusläpi tilaajan kanssa tarvittaessa yhteisissä neuvotteluissa.

Valvontapäätökset yms. valmistellaan johtoryhmässä tiimeihin vietäviksi ja työntekijät tiimeissä tiiminjohtajan johdolla soveltavat mahdolliset toiminnan korjaukset yms. käytäntöön.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

1 viikko

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Meillä jokaiseen asiakkuuteen katsotaan joko yksi työntekijä tai työryhmä, jotka työskentelevät asiakkuudessa. Jos kyseessä on ison tunnin työskentely perheessä, niin asiakkuuteen katsotaan työryhmä 2-3 työntekijää, joista kaikki käy säännöllisesti perheessä. Näin olleen turvaamme asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Osa-alueiden tavoitteet on määritelty palvelu- tai hoitosuunnitelmaan keinoineen.

Tuotamme avopalveluita asiakkaiden kotiin, joten asiakkailla itsellään on vastuu terveyden- ja sairaanhoidosta, ravitsemuksesta, hygieniasta ja lääkehoidosta.

Meillä ei siis ole avopalveluissa lääkehoitoa eikä vastuuta kyseisistä asioista. Meillä ei ole myöskään käytössä terveydenhuollon laitteita tai muita tarvikkeita.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Lasten liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilutoimintaa tuetaan osana asiakastyössä, esimerkiksi asiakastyössä teemme paljon toiminnallisia tapaamisia lasten kanssa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Säännöllisten yhteenvedojen ja asiakastyön mittarien avulla sekä tilaajan ja asiakkaan kanssa pidettävissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Teemme kotiin tehtävää työtä ja olemme ohjeistaneet asiakkaita, että ilmoittavat meille, jos ovat sairaana. Kun saamme tiedon asiakkaalta sairaudesta, niin teemme siinä hetkessä arvion, voiko perheeseen mennä. Yhtenä vaihtoehtona tarjoamme myös etätapaamisia, ettei tapaamista tarvitse kokonaan perua. Jos työntekijä on sairaana, niin työntekijän työkykyä arvioidaan yhdessä esihenkilön ja tarpeen mukaan työterveyden kanssa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä ja sitten sovitaan yhteistyökäytännöistä.

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan salliessa esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden, koulujen, työkeskusten, aikuissosiaalityön jne. kanssa. Osallistumme myös erillisiin verkostoneuvotteluihin, päävastuu on asiakkaan sosiaalityöntekijällä kutsua koolle tarvittavat yhteistyötahot.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Pelastuslaki 42§:ssä on säädetty yhteistyöstä onnettomuuksien ehkäisemisessä. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Palvelumme ei toteudu yksikössä.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi lastensuojelu-yksiköissä lastensuojelulaki ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Rovaniemen avopalveluiden tiimiin kuuluu:

1 toiminnanjohtaja, sosiaalityöntekijä

6 perheohjaajaa, sosionomeja.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Humana Oy tekee vuosittain henkilöstösuunnitelman, jossa ennakoidaan tulevaa tarvetta ja rekrytointeja. Olemme ketterä ja joustava organisaatio ja haluttu työpaikka, joten työntekijöitä on ollut helppo löytää. Humana - konsernissa tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne.

Tunnettuutemme ja positiivinen maineemme työnantajana kasvaa koko ajan, joka osaltaan varmistaa sen, että onnistumme työvoiman hankinnassa myös tulevaisuudessa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia. Sijaistukset hoidetaan pääsääntöisesti työparin tai tuntityöntekijän toimesta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Humanan periaate on, että tiimit ovat pieniä, jotta lähiesihenkilöllä jää riittävästi aikaa lähijohtamiseen ja muihin lähiesihenkilön työhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työnantaja selvittää riittävän kielitaidon haastattelutilanteessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata

asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kun uusi työntekijä aloittaa työt Rovaniemen Humana avopalveluissa, perehdytysvastuu on tiiminjohtajalla. Meillä on oma perehdytyskansio, joka sisältää mm. tietoa Humanasta ja sen palveluista, perheohjaajan tehtävänkuva, tietosuoja- ja tietoturvaoppaan, ohjelmien ohjeet, toimintaohjeet erityistilanteisiin.

Hyvä perehdytys luo perustan hyvälle tekemiselle ja yhteistyölle. Yksi perehdyttämisen tärkein tavoite on, että uusi työntekijä pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisesti. Ensimmäiset tapaamiset uusi työntekijä on mukana kokeneen työntekijän kanssa.

Avotiimissä työhön perehdyttämisen kannalta keskeisiä työvälineitä on:

- Uuden työntekijän info -kansio
- Työ -ja toimintaohjekansio
- Tietoturva ja tietosuojaopas henkilökunnalle
- Perustehtävän ja hallinnon perehdytys
- Asiakastyön materiaalia- kansio

Meillä on käytössä perehdytyksen tarkistuslista, jonka työntekijä kuittaa lopuksi, kun on saanut riittävän kattavan perehdytyksen. Perehdytys toteutetaan ensimmäisen kuukauden aikana. Tiiminjohtaja tapaa ensimmäisen kuukauden aikana säännöllisesti uutta työntekijää, lukee kirjauksia, antaa niihin palautetta jne. Toiminnanjohtaja tapaa myös uuden perheohjaajan ja kertoo Humanasta ja organisaatiosta enemmän.

Meillä on myös käytössä My Humana- intra, mistä löytyy kattavasti tietoa Humanasta ja perehdytykseen liittyen tietoa. My Humanaan päivitetään säännöllisesti työ- ja toimintaohjeita, mistä työntekijä löytää helposti ajankohtaiset ohjeet

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen.

Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Toimitilat:

Rovaniemen toimisto sijaitsee Rovakatu 20-22 B 43 ja Rovakatu 16 a 2, kyseessä on kerrostalo-asunnot.

Molemmilla toimistoilla järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia, aina yksi perhe kerrallaan. Näin varmistamme asiakkaan yksityisen suojan ja tapaamisesta saadaan järjestettyä mieluinen perheelle. Toimistot ovat myös käytössä muussa asiakastyössä, työntekijä voi varata toimistona asiakaskäyttöön, jolloin tilat on varattu kyseiselle työntekijälle ja hänen asiakkaalleen.

Toimitilat ovat muuten käytössä työntekijöillä, kun siellä ei ole asiakastyötä. Pidämme toimistolla tiimit kerran viikossa ja kerran kuukaudessa työnohjaus.

Rovakatu 16 A 2 on 64 neliön kolmio ja Rovakatu 20-22 B 43 on 40 neliön kaksio. Molemmat kerrostalot ovat uudehkot, siistit ja rauhalliset taloyhtiöt.

Tilojen siivouksen toteuttaa Lassila & Tikanojan siivouspalvelu, toimistot siivotaan kerran viikossa. Tiloista löytyy myös omat siivous- ja desinfiointivälineet, jolla tiloja ja pintoja pidetään puhtaana muutenkin, tämä on jokaisen työntekijän vastuulla, kun toimistoa käyttää.

Tilojen käytön periaatteet

Työ tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona, viranomaisissa ja luonnollisessa ympäristössä.

Toimistot ovat henkilökunnan käytössä. Toimistoilla pidetään myös jonkin verran asiakastapaamisia, neuvotteluita ja esimerkiksi valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Tällöin tila/ tilat varataan vain asiakaskäyttöön. Kaikki toimistot on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnot ovat mahdollisia.

Teknologiset ratkaisut

Työ tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona, viranomaisissa ja luonnollisessa ympäristössä. Toimistot ovat henkilökunnan käytössä. Toimistoilla pidetään myös jonkin verran asiakastapaamisia, neuvotteluita ja esimerkiksi valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Tällöin tila/ tilat varataan vain asiakaskäyttöön. Kaikki toimistot on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnot ovat mahdollisia.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa.

Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Tuotamme kotiin tehtäviä palveluita, emme ole laitossyksikkö. Meillä ei ole käytössä mitään terveydenhuollon laitteita eikä tarvikkeita.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietojen käsittely

Jokainen Humanan työntekijä on veloitettu suorittamaan sisäisen koulutuksen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ja sitoutuu noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä työ sopimuksessaan. Asiakastietoja säilytetään tarvittavan ajan sähköisessä asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaali- huollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaali- huollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaali- huollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Humana on palveluntuottajan roolissa sivurekisterin pitäjä hyvinvointialueen toimiessa päärekisterinpitäjänä. Mikäli asiakas pyytää kirjaustensa tarkastamista tai korjaamista, tulee pyyntö esittää päärekisterinpitäjälle kirjallisesti. Kun asiakkuus Humanassa päättyy, asiakaskirjaukset toimitetaan päärekisterinpitäjälle ja poistetaan kuukauden kuluessa Humanan asiakastiedoista. Hyvinvointialueen ja lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan kirjaukset säännöllisesti kuukausittain.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa läpi kirjaamista. Humanalla on myös omat kirjaamiskoulutukset, kirjaamisen perusosa ja osallistava dokumentointi- koulutus, jotka uusi työntekijä käy läpi. Esihenkilö lukee myös uuden työntekijän kirjauksia ja antaa niihin palautetta, jotta uusi työntekijä oppii heti alusta alkaen laadukkaan kirjaamisen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Meillä käytetään pääsääntöisesti osallistavaa dokumentointia, jolloin kirjaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa käynnin lopussa. Esihenkilö myös seuraa kirjauksia. Työntekijät tekevät kuukausittain yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sosiaalityöntekijälle. Esihenkilö lukee yhteenvedot ennen kuin ne lähtevät tilaajalle. Näin varmistetaan laadukas dokumentointi ja se, että kirjaukset ovat ajan tasalla koko ajan.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohteet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin.

Lähiesihenkilö tarkastaa kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Esihenkilön vastuulla on tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista työntekijöille.

Konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, ja tietoturva-, ja IT -tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeama tilanteessa sekä ohje asiakastiedon luovuttamisesta. Em. aineistot ovat osa työntekijöiden perehdyttämismateriaalia ja kaikkien työntekijöiden jatkuvasti saatavilla.

Henkilöstöä informoidaan mm. sisäisen koulutuksen tilaisuuksissa, materiaaleissa ja henkilöstölehdessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Humanan Oy:n rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat yhtiön pilvipalvelussa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

Humanan tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkö- ja tiimikohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Tähän kirjataan asiakkailta, henkilökunnalta, arjen tilanteiden, riskinhallinnan sekä vuosittaiseen toimintakertomukseen kirjattavien tapahtumien reagoimisen kautta saadut toimet, kehittämistarpeet ja aikataulu korjaaville toimenpiteille.

Lapin tiimi on saanut asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta ajalla 1.1-31.3.2024 yhteensä 33kpl, joista 32 kpl on asiakkailta ja 1 läheiseltä. Palaute on ollut hyvää ja NPS-luku on 87. Tilaajapalautteen keräämiseen on panostettava ja huhtikuu-toukokuun aikana tilaaja-asiakkaille laitetaan palautekysely sähköpostitse keskitetysti toiminnanjohtajan toimesta.

Gurufieldiin on tehty yksi henkilöstöön liittyvä poikkeama 1.1-31.3.2024. Poikkeama liittyi asiakasperheen lemmikkieläimen aggressiiviseen käyttäytymiseen työntekijää kohtaan. Poikkeama on käsitelty kyseisen työntekijän ja asiakkaan kanssa sekä yleisellä tasolla yhdessä koko henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Kyseiseen asiaan kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota.

5.3.2024 on arvioitu henkilöstön kanssa tapaturmien vaarojen, fyysikaalisten vaaratekijöiden, psykososiaalisten kuormitustekijöiden sekä fyysisten kuormitustekijöiden riskejä. Erityistä huomiota ei vaadi mitkään tietyt tekijät.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Rovaniemi 12.4.2024



Allekirjoitus: Janica Mustonen

Toiminnanjohtaja, Humana avopalvelut