

Humana Avopalvelut
Oy

Espoon toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	7
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
4	Omaevalvonnan toimeenpano	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	19
7	Turvallisuus	21
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	24
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	25
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta.....	26
11	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit.....	

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: Y2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Länsi-Uusimaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Katuosoite: Asemakuja 3 F 76

Postinumero: 02770

Postitoimipaikka: Espoo

Sijaintikunta: Espoo

Sivutoimipiste: Matinkallio 2, LT 3, ESPOO ja Munkinmäentie 1, KIRKKONUMMI

Palvelumuodot; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuisille asiakkaille.

Kaksi avopalvelun tiimiä, asiakasmäärä: n. 200–250 asiakkuutta

Esihenkilöt

Toiminnanjohtaja: Maarit Tuovinen

Tiiminjohtajat: Petri Mäkinen ja Jeanette Träskelin

Puhelin:

Maarit Tuovinen p. 050-4345272

Petri Mäkinen p. 044-7124259

Jeanette Träskelin p. 040-6125203

Sähköposti:

maarit.tuovinen@humana.fi

petri.makinen@humana.fi

jeanette.traskelin@humana.fi

Työntekijämäärä: 19 vakituista työntekijää ja 6-10 tuntityöntekijää

Sosionomit

Lähihoitajat

Yhteisöpedagogit

Sairaanhoitajat

Fysioterapeutti

Toimintalupatiedot

Aluehallintovirastonluvan myöntämisaikajako

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy (1.4.2020 alkaen Humana) on perustettu 25.9.2009. Ensimmäinen aluehallintovirastolta saatu ilmoitus rekisteröinnistä sosiaalialan yksityisten palveluntuottajien rekisteriin saapui 18.10.2010.

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuisille asiakkaille, Espoossa avopalvelut, kotiin vietävät palvelut

Palvelumuodot; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuisille kotiin vietävinä palveluina.

Perhetyö Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 18§

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.

Sosiaaliohjaus Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 16§

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämäntilannetta ja toimintakykyä.

Humanan palveluissa: tukihenkilötyö aikuisille ja lapsille toteutetaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Lasten kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen kiinnostuksen kohteet ja halukkuus erilaisen toiminnan harrastamiseen. Lapsella on myös mahdollisuus luotettavaan keskusteluun ulkopuolisen aikuisen kanssa. Aikuisten kohdalla tukihenkilötyö sisältää yleensä keskustelua ja asiakkaan ohjaamista käytännön asioissa, kuten esimerkiksi Kela -asioinnissa tai lääkärikäynneissä.

Kotipalvelu Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 19§

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen,

vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen.

Espoossa kotipalvelu on toteutettu suurimmaksi osaksi lastenhoidon kautta, jolloin asiakasvanhempi tai -vanhemmat ovat saaneet omaa aikaa harrastuksia tai asioiden hoitamista varten.

Asumispalvelut Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§

Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisen valvonta Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 27§

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan.

Jälkihuolto Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuolto sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin.

Humanan palveluissa: jälkihuolto toteutetaan asiakkaalle asetettujen tavoitteiden lähtökohdista. Asiakkaalla on mahdollisuus saada tukihenkilöltä apua käytännön asioiden hoitamiseen, kuten esimerkiksi eri hakemuksien anomiseen. Tukihenkilön kanssa on myös mahdollista tehdä asiakasta kiinnostavia asioita ja keskustella.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

Tukihenkilö: Tukihenkilöllä on monenlaisia rooleja. Hän voi olla ihmissuhdeosaaja, opastaa arjessa tai auttaa tuettavaa löytämään omia vahvuuksiaan sekä saamaan onnistumisen kokemuksia sekä auttaa turvallisten toimintarajojen etsinnässä. Tukihenkilön konkreettinen toiminta vaihtelee tuettavan tarpeiden mukaan. Tukihenkilö voi toimia itsenäistyvän nuoren tukena asumisen harjoittelussa, koulutuspolulla ja työllistymisessä. Tukihenkilö voi toimia myös koko perheen tai perheen aikuisen tukena.

Tehostettu perhetyö: keskusteluapua sekä tukea arjen eri toiminnoissa, jota järjestetään perheen kotona. Tehostettuun perhetyöhön ohjattavat perheet ovat yleensä haastavassa tilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. Jotta tehostettu perhetyö onnistuisi, perheen täytyy ymmärtää tarve muutokseen ja olla motivoitunut tekemään työtä ongelmien korjaamiseksi. Sosiaalityöntekijä ja perhe päättävät yhdessä, koska tehostettu perhetyö aloitetaan, kuinka kauan se kestää sekä miten työtä seurataan ja arvioidaan. Humanassa perhetyötä toteutetaan asiakaslähtöisellä otteella ja monenlaisia menetelmiä käyttäen työskentelyn tavoitteet huomioiden. Toiminnallisina menetelmiä voidaan käyttää esimerkiksi pelaamista tai ulkoilua. Espoossa työntekijöillä on osaamista sosiaalipedagogisen hevostoiminnan, musiikkiohjauksen ja seikkailukasvatuksen osa-alueilta. Perhetyön apuna voidaan käyttää myös erilaisia menetelmäkortteja ja muita ammatillisia työvälineitä. Joskus asiakkaiden kanssa työskentelyssä keskitytään vain asioista keskustelemiseen ja läsnäolemiseen.

Omaishoidonvapaa 937/2005 2§ ja 4§

Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoidon vapaat voi pitää myös useampana alle vuorokauden pituisena jaksena.

Vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut 380/1987, 1301/2014 28§

Ammatillinen tukihenkilötyö vammaispalvelun asiakkaille: Ammatillisella tukihenkilötoiminnalla tarkoitetaan yleensä yli 18-vuotiaalle vammaispalvelujen asiakkaalle annettavaa ammatillista, tavoitteellista ja määräaikaista tukea. Ammatillinen tukihenkilö -palvelu on tarkoitettu vammaispalvelujen asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea erityisesti omatoimisuuden lisäämisessä, itsenäistymisessä, sosiaalisten taitojen vahvistamisessa ja yhteiskuntaan osallistumisessa. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää tukihenkilö.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Avopalveluissa omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa toiminnanjohtaja ja tiiminjohtajat yhdessä tiimiensä kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti neljä kertaa vuodessa. Seuraavan kerran omavalvonnasta seuranta tehdään keskitetysti johtoryhmässä ja tiimeissä elokuussa 2024.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä toimitilassa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti henkilökunnalta pyytämällä tutustua siihen. Printattu omavalvontasuunnitelma on toimitiloissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tallennettuna pilvipalvelussa (M-files). Omavalvontasuunnitelma on jatkossa nähtävillä myös Humanan internet-sivuilla.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

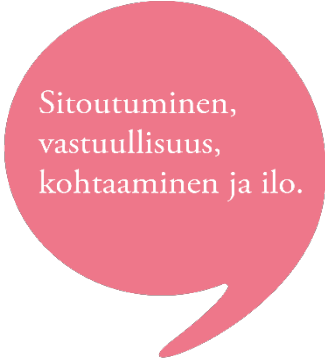
Toiminta-ajatus

Kotiin vietävät avopalvelut tuottavat laadukkaita, joustavia ja ammatillisia hyvinvointialueen palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluja. Toiminta pohjautuu 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.

Espoon alueen avopalveluissa noudatetaan sopimuksissa, tai yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa määriteltyjä henkilöstön pätevyysvaatimuksia ja huolehditaan työn tekemiseen saatavasta tuesta. Tuki tulee tiiminjohtajalta, työnohjauksesta sekä työparityöskentelystä. Hyvä perehdytys

takaa sen, että työntekijä tietää kaikki asiakastyössä oleelliseksi arvioidut asiat. Henkilöstö osallistuu kirjaamiskoulutuksiin säännöllisesti ja jokaista työntekijää ohjataan käyttämään osallistavaa kirjaamista asiakastyössä. Lisäksi järjestämme myös muita työtä tukevia koulutuksia. Pehdytyksen aikana on työntekijällä mahdollisuus käydä katsomassa useista eri aiheista koulutuksia Humanan intranetissä.

Suhteessa tilaaja-asiakkaisiin toimimme heidän toiveidensa mukaisesti, tehokkaasti ja nopeasti ja ymmärrämme oman työpanoksemme merkityksen alueen avopalveluissa. Tuotamme palvelua yhdessä määritellyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli emme jostakin syystä pysty tuottamaan palvelua sovitusti, tiedotamme siitä tilaajaa viipymättä. Tilaajalta saadut reklamaatiot käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa ja niihin reagoidaan johtotasolla. Työskentelyn laatua tarkastellaan arvioimalla tavoitteiden toteutumista säännöllisesti ja pyytämällä asiakaspalautetta. Asiakastyöstä toimitetaan tilaajalle säännöllisesti yhteenvedot ja kirjaukset. Yhteenvedojen läpikäymisestä ja oikea-aikaisesta toimituksesta tilaajalle vastaa tiiminjohtajat.



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

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. Humanan arvot ovat vastuullisuus, sitoutuminen, kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen

asiakslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena, vahvistamaan heidän osallisuuttaan työskentelyprosessin aikana sekä omalla työtavallamme edistämään heidän hyvinvointiaan ja elämänlaatua. Sitoudumme etsimään ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin.

Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Toimimme vastuullisesti ja sovitusti suhteessa tilaaja-asiakkaisiimme. Teemme sen, minkä lupaamme. Työnantajana vastuullisuuteen kuuluu henkilöstömme työhyvinvoinnista ja työntekemisen mahdollisuuksista huolehtiminen. Kannamme vastuuta ympäröivästä yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen on sosiaalipalvelujen ydinosaamista. Asiakastyössä keskitymme asiakkaaseen, hänen prosessiinsa ja siihen, miten edistämme työskentelyssämme hänen tilannettaan. Kohtaamiseen liittyy kohtaamisen ilo, joka tarkoittaa sitä, että osoitamme tuntevamme iloa asiakkaan, työkaverin ja tilaajan olemassa olemisesta ja hänen kohtaamisestaan. Kohtaamisen ilo viestittää välittämistä ja

arvostusta toista kohtaan. Olemme mukana myönteisellä asenteella ja myönteisellä mielellä. Jokaisella kohtaamisella on merkitystä.

Toimintaperiaatteet arkityössä

Sitoudumme huolehtimaan meille ohjatut asiakkuudet sopimuksen mukaan. Otamme vastaan asiakastyön tilauksia, joiden asioiden hoitoon ammattitaitomme ja aikamme riittävät. Meillä tulee olla tarvittava tietotaito työskennellä erilaisten asiakkaiden kanssa, sekä riittävä osaaminen erilaisissa tilanteissa toimimiseen. Sen varmistamiseksi hyödynnämme tiimityötä ja moniammatillista osaamista yksilötyön taustalla. Olemme sitoutuneita työskentelyyn asiakkaidemme kanssa, ymmärrämme motivointityön merkityksen ja pyrimme tekemään jokaisesta aloitetusta asiakastyön prosessista onnistuneen kokonaisuuden.

Vastuullisuus tarkoittaa arjessa sitä, että tiedostamme roolimme ja vastuamme. Toteutamme asiakastyötä sovittujen tavoitteiden mukaisesti, noudattaen yhdessä määriteltyä asiakastyön määrää. Varmistamme, että asiakas saa hänelle myönnetyn palvelun sellaisena, kuin se on tarkoitettu. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisällön suunnitteluun, sekä mahdollisuus antaa saamastaan palvelusta säännöllisesti palautetta. Asiakkaan tukena on aina oman vakituisen työntekijän lisäksi tiimi, jonka jäsenet tarvittaessa huolehtivat asiakkaasta oman työntekijän ollessa estynyt.

Tiiminjohtaja huolehtii henkilöstönsä hyvinvoinnista ohjaamalla hänelle oikean määrän oikeanlaisia töitä. Tiiminjohtaja luo työntekijälle hyvät edellytykset työn tekemiseen ja on helposti tavoitettavissa, kun työntekijä tarvitsee tukea. Alueella on kaiken aikaa tavoitettavissa vähintään yksi alueen tiiminjohtajista. Näin voimme varmistaa sen, että myös ilta-, yö- ja viikonloppuaikaan tehtävän kriisi asiakastyön aikana työntekijöillä on mahdollisuus riittävään tukeen työtehtävistä suoriutumiseen.

Kohtaamme asiakkaat ja työntekijät arvostavasti. Olemme kiinnostuneita ymmärtämään heidän tilanteensa, tarpeensa ja olemaan heille apuna tarvittavalla ja riittäväällä tavalla. Olemme läsnä ja tietoisia, muistamme heidät ja huolehdimme heistä. Pyrimme kaikessa kontaktissa inhimillisyyteen, toisen huomioon ottamiseen ja iloon. Toivotamme kaikki tervetulleiksi ja olemme kiinnostuneita toisistamme.

4. Omavalvonnan toimeenpano

Riski

Riski tarkoittaa sitä, että tavoittelemisen arvoiseen asiaan liittyy mahdollisuus negatiivisesta lopputuloksesta. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Käytössämme on vaara- ja uhkatilanteiden raportointia varten Gurufield- sovellus, jonne vaara- ja uhkatilanteet kirjataan erillisen ohjeen mukaisesti. Kun työntekijä on kirjannut sovellukseen tapahtuman kuvauksen, siitä tulee ilmoitus työntekijän esihenkilölle, jolloin esihenkilön tulee kuitata tapahtuma luetuksi sekä kirjata toimenpiteet, joita tapahtuman vuoksi tehtiin. Gurufieldistä on tulossa myös Humanan whistle blower- eli ilmiantokanava, jonka kautta jokainen voi raportoida myös anonyymisti Humanan toiminnassa olevista epäkohdista. Vaara- ja uhkatilanteista raportoidaan kirjallisesti myös viikoittain tiiminjohtajien Stratsys- raportoinnin yhteydessä, josta tieto kulkee alueen toiminnanjohtajalle ja siitä eteenpäin myös koko avopalveluiden johdolle. Gurufield-järjestelmän kautta vaara- ja uhkatilanteet saavuttavat myös yrityksen työsuojelutoimikunnan, jossa raportit käydään läpi sekä suositellaan yksikön toimintaan mahdollisia korjaustoimenpiteitä.

Vuonna 2023 toukokuussa koko henkilöstölle järjestettiin uhka- ja vaaratilanteiden koulutusta, jossa tarkoituksena on tunnistaa uhka- ja vaaratilanteita sekä oppia toimimaan niissä itseä ja muita tilanteessa olevia mahdollisimman suojaavalla tavalla.

Menettelytavat riskienhallinnan näkökulmasta

Tiiminjohtajan tulee olla riittävästi selvillä asiakasprosesseista ja asiakastyöhön liittyvistä käytännöistä. Tiiminjohtaja arvioi yhdessä tiimin kanssa mahdollisia riskejä, jotka liittyvät uusiin asiakkaisiin sekä asiakkaiden tilanteiden muutoksiin. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintakäytänteitä asiakastyössä mahdollisesti ilmenevistä vaaratilanteista, ennakkoiden. Virallinen työpaikkatarkastus suoritetaan viiden vuoden välein yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Työntekijöitä opastetaan, koulutetaan ja ohjataan liittyen asiakastyön vaaratilanteisiin, niissä toimimisesta ja ennen kaikkea niiden välttämistä. Kotiin tehtävässä työssä on tärkeää tunnistaa hankalat tilanteet etukäteen ja toisinaan miettiä, onko kotikäyntiä parempi vaihtoehto tavata asiakasta vaikkapa toimistolla. Päihtyneiden asiakkaiden kanssa emme työskentele. Työtehtävät, joihin arvioidaan liittyvän suora turvallisuusriski, tehdään parityönä yhteisissä tiloissamme tai jätetään tekemättä.

Kaikista uhka- ja vaaratilanteista ilmoitetaan omalle esihenkilölle, jonka lisäksi tilanteesta täytetään vaara- ja uhkatilanne raportti. Kaikki uhka- ja vaaratilanne poikkeamat käydään tiimeissä läpi.

Riskienhallinnan työnjako

Espoon kotiin vietävissä palveluissa vaara- ja uhkatilanteiden käsittelystä vastaavat tiiminjohtajat yhdessä toiminnanjohtajan sekä työntekijöiden kanssa. Teemme jatkuvaa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa, joka huolehtii muun muassa mahdollisuudesta tavata työterveyspsykologia. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa tilanteista, joissa riskejä voi syntyä tai jo tapahtuneesta vaara- ja uhkatilanteesta. Alueen johtoryhmä vastaa mahdollisten riskien toimenpiteistä yhdessä koko henkilöstön kanssa. Vaara- ja uhkatilanteet käsitellään tiimitasolla sekä yksilöllisesti tilanteessa mukana olleen työntekijän ja esihenkilön kesken. Tarvittaessa järjestetään debriefing. Tämän lisäksi työterveyshuollon kautta on mahdollista tavata työterveyspsykologia. Turvallisuutta asiakastyössä pidetään ensiarvoisen tärkeänä. Tiedostamme oman käytöksen vaikutuksen vuorovaikutustilanteissa ja mietimme konkreettisia keinoja hankalien tilanteiden synnyn estämiseksi.

Riskien tunnistaminen

Ennaltaehkäisyn näkökulmasta laadukkaalla uuden työntekijän perehdyttämisellä on merkitystä, miten työssä aiheutuvia riskejä on mahdollista ennakoida. Uusille työntekijöille esitellään toimitilat ja osoitetaan asiat, jotka tiloihin liittyen tulee huomioida. Heidän kanssaan käydään läpi asiakkaiden kotona tehtävän työn erityispiirteet sekä se, että emme työskentele päihtyneiden asiakkaiden kanssa. Työntekijät perehdytetään lisäksi arvokkaaseen asiakkaan kohtaamiseen, jota noudatetaan aina, myös vaikeista keskusteluista keskusteltaessa. Asiakkaan aito, rehellinen ja arvostava kohtaaminen vähentää merkittävästi asiakastyössä tapahtuvia konfliktitilanteita, jotka on suuri riski ihmisten kanssa tehtävässä työssä.

Huomiomme turvallisuusriskit myös työympäristömme sisustuksessa ja arjen käytännöissä. Ymmärrämme asiakastyön eroavaisuudet ja turvallisuusriskien variaation liikkuvassa työssä, jossa asiakkaita tavataan monissa eri ympäristöissä; yrityksen toimitiloissa, asiakkaan kotona, yleisillä paikoilla. Tiedostamme riskit ja pyrimme aktiivisesti poistamaan riskejä niiltä osin, kun asiaan on meidän osaltamme mahdollista vaikuttaa. Kaikki alueen toimijat ilmiantavat havaitsemiaan riskejä. Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa myös omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijällä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvitessaan.

Espoon kotiin vietävissä palveluissa riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat tiimipalaverit ja muu yhteydenpito tiiminjohtajien kanssa. Tiiminjohtajat käsittelevät

esille tuodut asiat johtoryhmän kesken viipymättä. Lisäksi kaikista vaara- ja uhkatilanteista, sekä laatupoikkeamista täytetään vaara- ja uhkatilanneraportit, sekä tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti myös tilaaja-asiakasta. Tarvittaessa sopimusta asiakkaan palvelun sisällöstä päivitetään vastaamaan tarvetta turvallisuusnäkökulmasta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Riskinhallinnan prosessissa on sovittu toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Hyödynämme riskienhallinnassa saamamme tiedon kehittämistoimenpiteissä. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tilaajan kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan asioita esille. Työntekijöiden toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Koko henkilöstö osallistuu parannusehdotusten kehittämiseen ja toteutukseen mahdollisuuksien mukaan. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan.

Työtaturman sattuessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työtaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista erittäin vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, lähiesihenkilö on yhteydessä myös asiakkaaseen ja tilaajaan. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Espoossa kaikille työntekijöille järjestetään tiimeittäin työnohjausta. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta tai muuta tarvittavaa tukea, kuten debriefing- purkumahdollisuutta tai lisää tukea työterveyshuollon kautta.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Asiat viedään tiedoksi työntekijöille tiimipalaveriin tiiminjohtajien kautta. Johto tiedottaa asioista myös tarvittaessa sähköpostilla. Johto, toiminnanjohtaja ja tiiminjohtajat ovat myös yhteydessä muihin yhteistyötahoihin siitä, miten asia on käsitelty ja miten toimintaa on muutettu.

Konkreetitset käytännöt

Laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään tiiminjohtajan johdolla tiimeissä sekä tarvittaessa informoidaan myös muita tiimejä ja Länsi-Uusimaan johtoryhmää. Tilanteiden käsittelyn ja arvioinnin myötä löydetään toimenpiteitä tai muutoksia, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Espoon kotiin vietäviin palveluihin asiakkaat ohjautuvat lastensuojelun sosiaalityöntekijän päätöksellä tai muun tilaajan edustajan päätöksellä, kuten vammaispalveluiden, sosiaalihuoltoalain tai aikuissosiaalityön päätöksellä. Asiakasprosessi alkaa, kun tilaaja-asiakas tekee tilauksen asiakkaastaan palveluntuottajalle. Tilauksen vastaanottovaiheessa tiiminjohtaja pyrkii saamaan asiakkaasta kaikki ne esitiedot, jotka ovat oleellisia asiakkuuden vastaanottamisen ja ohjaamisen näkökulmasta. Esitietojen perusteella arvioidaan, onko työ mahdollista ottaa vastaan ja toteuttaa se laadukkaasti. Lisäksi esitietojen perusteella tehdään arvio siitä, kuka työntekijä pystyisi parhaiten vastaamaan asiakkaan palveluntarpeeseen. Tilausta vastaanottaessa tehdään realistinen arvio siitä, milloin asiakastyö mahdollisesti voitaisiin aloittaa. Tilaaja arvioi, vastaako palveluntuottajalle mahdollinen aikataulu asiakkaan tarpeeseen ja tekee sen perusteella ratkaisun asiakkuuden suhteen. Mikäli arvioimme, että meillä ei ole mahdollisuuksia tilauksen laadukkaaseen hoitamiseen, emme ota tilausta vastaan.

Asiakastilaukset käsitellään johtoryhmässä ja jokaiselle asiakkaalle etsitään sopiva työntekijä. Tämän jälkeen tiiminjohtaja on yhteydessä tilaajaan aloituspalaverin järjestämiseksi. Joskus asiakkuus saatetaan aloittaa ilman aloituspalaveria, mikäli tilaajan kanssa niin sovitaan. Tiiminjohtaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan aloituspalaveriin, jotta hänelle muodostuu kuva uuden asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta.

Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Asiakkaan kanssa työskentely on tavoitteellista ja asiakkaan prosessia eteenpäin vievää. Vastuusosiaalityöntekijä määrittää viime kädessä toiminnan tavoitteet sekä työskentelyn reunaehdot. Asiakkaan oma työntekijä avopalveluista huolehtii palveluprosessin kaikissa vaiheissa siitä, että asiakkaan mielipide tulee kuulluksi ja, että asiakas ymmärtää hänen kanssaan työskentelyn tavoitteet ja tarkoituksen. Avopalveluissa pidetään tärkeänä ylläpitää avointa ja rehellistä vuoropuhelua asiakkaan asioissa sekä tilaaja-asiakkaan, että asiakkaan kanssa. Aidon osallisuuden lähtökohdana on ymmärrys palvelujärjestelmästä, sekä hyvä luottamuksellinen suhde, jonka

puitteissa asiakkaalla on parhaat mahdolliset edellytykset osallistua aktiivisesti oman palvelunsa sisällön suunnitteluun.

Toteutamme osallistavaa kirjaamisen tapaa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja olla tietoinen koko työskentelyprosessin ajan siitä, mitä hänen asiakirjoihinsa kirjataan. Osallistavan kirjaamisen avulla asiakas on koko prosessin ajan aktiivinen ja tietoinen siitä, mitä hänen asioistaan dokumentoidaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan. Periaatteena on, että dokumentaatio, kuten myös koko asiakastyö on avointa ja rehellistä. Tiedostamme myös tilanteet, joissa osallistava kirjaaminen ei ole mahdollista. Kaikki asiakkaat eivät motivoidu dokumentointiin, mutta heidänkin kanssaan asiakasasiakirjojen sisältö käydään läpi tarkoituksenmukaisella tavalla. Jokaisesta tapaamisesta kirjataan päivittäiskirjaus ja niiden lisäksi työskentelystä kootaan yhteenveto tilaajan kanssa sovituin väliajoin.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Sosiaalihuollon avopalveluissa asiakkaan tukeminen ja kuntoutus perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpide pyritään toteuttamaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmään, laaditaan poikkeamaraportti Gurufield- sovellukseen sekä ilmoitetaan asiasta vastuusosiaalityöntekijälle.

Avopalveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan läpi työskentelyprosessin. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa asiakastyön sisältöihin, ajankohtiin ja tapaamisten keston. Avopalvelut ovat luonteeltaan vapaaehtoisia ja motivoimme asiakkaat parhaamme mukaan tapaamisiin siten, että he itse haluavat niitä. Asiakkaalle tulee kuitenkin kertoa, millaisia vaikutuksia työskentelystä kieltäytymisellä hänelle mahdollisesti on.

Ymmärrämme, että asiakkaalla on omat toiveet, tavat ja käsitykset. Kunnioitamme asiakkaan tapaa elää emmekä aseta määräyksiä, joita hänen tulisi noudattaa. Tuomme esille vaihtoehtoja, uudenlaisia näkökulmia, joiden tarkoituksena on mahdollistaa uudenlaisten toimintatapojen löytyminen, joista asiakas voisi hyötyä. Esitämme kysymyksiä ja haastamme asiakkaita uusien asioiden ja ajatusten äärelle, pyrkien herättämään asiakkaan oman kiinnostuksen ja motivaation muutokseen. Emme tee asioita asiakkaan puolesta vaan aina hänen kanssaan. Asiakkaan tulee olla mukana kaikissa niissä tilanteissa, joissa hänen asioitaan hoidetaan tai asioiden hoitamiseen on oltava kirjallinen lupa asiakkaalta.

Avopalveluissa työskennellään sovitulla tavalla yhteisesti kuntoutusprosessin alkaessa sovittuja tavoitteita kohti. Vastuusosiaalityöntekijä määrää viime kädessä ne tavoitteet, joihin työskentelyn aikana on tarkoitus päästä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus otetaan huomioon siinä määrin, kuin se prosessin ja asiakkaan edun etenemisen näkökulmasta on mahdollista. Tämä huomioidaan esimerkiksi yhteydenpidossa asiakkaan ja tilaajan kanssa, asiakastyön kirjaamisessa, raportoinnissa ja asiakkaan mielipiteen huomioimisessa. Päivittäiskirjaukset ja yhteenvedot tehdään osallistavan kirjaamisen menetelmin. Mikäli asiakas ja työntekijä näkevät jonkun asian toisistaan poikkeavilla tavoilla, kirjataan näkemys ero ylös. Asiakkaan kanssa käydään koko prosessin ajan läpi työskentelylle määritellyjä tavoitteita, niiden syitä, sekä työskentelyn pyrkimystä läpi, perustellusti. Mikäli asiakas itse ei sitoudu hänelle määriteltyihin tavoitteisiin, ollaan yhteydessä vastuutekijään ja arvioidaan tilannetta uudelleen.

Mikäli työntekijälle nousee huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä tiiminjohtajaan, vastuusosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena on tiiminjohtaja sekä mahdollisesti työpari.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Humanan avopalveluihin asiakkaaksi voivat tulla kaikenlaiset perheet riippumatta kulttuurista, vakaumuksesta, vammasta tai muustakaan syystä. Palvelun aikana on mahdollisuus käyttää tarvittaessa tulkkia sekä pohtia kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaiset keinot työskentelyprosessin onnistumiseksi. Jokaista asiakasta kohdellaan yhdenvertaisesti ja arvokkaasti. Noudatamme samoja toimintaperiaatteita kaikkien asiakkaiden kanssa. Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tiedostamme oman vastuun sosiaalipalveluita tuottavana yrityksenä.

Asiakkailla on oikeus työntekijän keskeytymättömään huomioon tapaamisten aikana. Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että asiakkaalla on tapaamisilla turvallinen olo ja että hän tietää, mitä tapaamisella tapahtuu. Työntekijän tulee kohdata asiakas ennakkoluulottomasti, kannustavasti ja siten, että asiakas kokee olevansa tervetullut ja tärkeitä. Perustellusta syystä asiakkaalla on oikeus myös toivoa työntekijän vaihtoa. Mikäli toive on perusteltu ja pitkäaikainen, suoritetaan vaihtoprosessi suunnitellusti. Työntekijän vaihtoa arvioidaan aina asiakkaan edun näkökulmasta.

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 kielilaisissa (423/2003) 10, 18 ja 20 §. Kuntien ja kuntayhtymien, 1.1.2023 lähtien hyvinvointialueiden, velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. (6.6.2003/428)

Hyvän kohtelun määrittäminen ja miten hyvä kohtelu näkyy päivittäisessä asiakastyössä

Avopalveluissa kohtaamme asiakkaat aina kunnioittaen. Toivotamme jokaisen tervetulleeksi, otamme vastaan. Emme jätä asiakasta oven taakse odottamaan omaa työntekijää, emmekä yksin toimitiloihimme. Muistamme hymyillä, kysyä kuulumisia, esitellä itseämme. Olemme toimitiloissamme kiinnittäneet huomiota siihen, että ne ovat toimivat ja viihtyisät ja pidämme niiden siisteydestä huolta. Otamme toiminnan sisällöissä huomioon asiakkaiden toiveet, hankimme toivottuja pelejä, askartelumateriaaleja tms. Samoin suhtaudumme myös työkavereihimme.

Asiakastyönpoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, työntekijä tiedottaa asiasta tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä informoi asianosaisia ja tilaajaa asian selvittämisen prosessista sekä korjaustoimenpiteistä. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai asiakastyötyytyväisyyskyselyn sekä Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Työntekijän ja tiiminjohtajan reklamaatio- tai palautekeskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan heti seuraavalla tapaamisella työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan aina, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisesti tilaajalle ja tilaajaan ollaan puhelimitse yhteydessä. Reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan Gurufield- järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa esihenkilö mahdollisimman nopeasti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan niin, että tiiminjohtaja käy välittömästi keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelun laadun kehittämiseen ja antaa mahdollisuuden korjata toimintaa jatkossa.

Keräämme palautetta Roidu- ja Surveyspal- järjestelmien kautta säännöllisesti asiakkailtamme, sekä käyttäjä-, että tilaaja- asiakkailtamme. Asiakaskokemus toimii myös palvelumme laadun ja vaikuttavuuden mittarina. Palaute käydään läpi sekä alueen johtoryhmässä että tiimeissä.

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ ja 30§

Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Tiedotamme jo perehdytysvaiheessa henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa selvitetään työntekijän, tiiminjohtajan tai toiminnanjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle tai vastuusosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliammiehen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Maarit Tuovinen

Toiminnanjohtaja/ Länsi-Uusimaa

maarit.tuovinen@humana.fi

p. 050- 4345272

Sosiaaliasiavastaava

- 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.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg. p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava.luvn.fi

Aluehallintovirasto

Kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa voi kuka tahansa tehdä kantelun aluehallintovirastoon (AVI). 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.

Aluehallintoviraston yhteystiedot

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

<https://avi.fi/asioi/henkiliasiakas/valvonta-ja-kantelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut>

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Viranomaisen toiminnasta voi tehdä kantelun joko itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta. Tällöin on syytä liittää mukaan valtakirja. Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kantelun voi tehdä joko oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikataavoite 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, p. 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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Roidu on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, jonka avulla keräämme säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmiin vastaaminen tapahtuu nimettömästi eikä sen vastaajia pysty jälkikäteen henkilöimään. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta ja ehdotuksia koko työskentelyn ajan. Myös tilaajalta kysymme palautetta sähköisten asiakaskokemusjärjestelmien kautta säännöllisesti ja pyrimme huomioimaan myös sen kautta saatavaa palautetta toiminnan kehittämisessä.

Meidän tehtävämme on huolehtia hyvästä toiminnan ilmapiiristä niin, että se on asiakkaan kokemuksen mukaan mahdollista. Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle, omalle sosiaalityöntekijälle tai muulle palvelun tilaajalle. Myös suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään. Palautteenantokanavana toimivat myös säännöllisesti tehtävät kuukausi- ja kausiyhteenvedot. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa.

Palaute kootaan palautejärjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esihenkilöt saavat yhteenvedon alueensa kuukausipalautteesta. Palautetta käsitellään myös alueen johtoryhmässä sekä tiimipalavereissa. Tarvittaessa toimintaperiaatteita tarkennetaan, tehdään muutostoimia sekä mietitään keinoja ennaltaehkäisyyn. Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista tiedotetaan henkilöstöä välittömästi.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Avopalveluiden työskentelyä ohjaa tilaajan kanssa yhdessä määritellyt asiakastyön tavoitteet. Työntekijät käyvät säännöllisesti keskustelua oman esihenkilönsä kanssa asiakastilanteista ja toimintatavoista. Humanassa toimintaa ohjaava ratkaisukeskeinen ja voimavaraistava viitekehys tukee asiakkaan prosessissaan etenemistä. Osallistavan kirjaamisen ja osallistavan jatkuvan arvioinnin kautta sekä asiakastyön mittarien avulla saadaan ajantasaisesti tietoa siitä, miten asiakas prosessin aikana voi, jolloin tarvittaessa voidaan myös tehdä tarvittavia muutoksia työskentelyyn.

Tilaaajan ja asiakkaan kanssa pidettävissä aloitus-, väli- ja päätösneuvotteluissa on mahdollisuus saada palautetta ja reflektoida palvelun laatua ja vaikuttavuutta, jonka perusteella voidaan tehdä muutoksia sekä korjaustoimenpiteitä.

Yksilöllinen palvelu Espoon kotiin vietävissä palveluissa tarkoittaa asiakkaan toiveiden, yksilöllisen tilanteen ja erityispiirteiden huomioimista koko asiakasprosessin ajan. Asiakkaan omia kokemuksia ei mitätöidä vaan ne kuullaan ja huomioidaan. Asiakkaille järjestetään tapaamisaikoja, jotka sopivat mahdollisimman hyvin heidän omaan elämäntilanteeseensa ja tavoitteissa etenemiseen. Asiakkaita ei kannusteta tekemään asioita, jotka tuntuvat liian vaikeilta tai epämiellyttäviltä. Mikäli epämiellyttävyysalueelle on tarpeellista mennä, tehdään se hallitusti ja harkiten ja kerrotaan asiakkaalle, miksi niin tulisi toimia. Työntekijöillä on oltava kyky sopeuttaa omia persoonansa piirteitä siten, että ne eivät ole ristiriidassa asiakkaan luontaisten toimintatapojen kanssa. Huomaamme, että eri ihmiset tarvitsevat erilaisia lähestymistapoja ja lähestymistavan valinta tulee olla asiakaslähtöinen, tietoinen prosessi. Huolehdimme siitä, että töiden sisällöt ovat asiakkaan ja työn tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta riittävän monipuolisia, oikea-aikaisia ja asiakkaille luontevia.

Monialainen yhteistyö

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Tarvittaessa olemme yhteydessä yhteistyökumppaneihin, etenkin kun se asiakkaan näkökulmasta on hyödyllistä. Kysymme lupaa asiakkaalta yhteydenpitoon. Yhteistyökumppaneitamme ovat esimerkiksi perheneuvola, psykiatriset palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, lastensuojelu, perhepalvelut, vammaispalvelut, neuvola, terveysasema, päiväkotit, koulu ja sosiaalitoimi. Työryhmämme myös on moniammatillinen. Meillä työskentelee esimerkiksi sosionomeja, yhteisöpedagogeja ja lähihoitajia. Teemme usein yhteistyötä myös Humanan muiden alueiden työntekijöiden kanssa.

Rakenteet

Työntekijät osallistuvat säännöllisesti ryhmätönohjaukseen tiimeittäin. Lisäksi asiakasasioita ja tavoitteellisia prosesseja käydään säännöllisesti läpi yhdessä tiimin kanssa. Tarvittaessa tiiminjohtaja osallistuu asiakastyöhön työparina. Jokaisen työntekijän asiakkaat pyritään kokemaan tiimin yhteiseksi vastuualueeksi ja tuurausten kautta tiimi tuntee omat asiakkaansa. Tämä parantaa mahdollisuuksia kysyä vinkkejä ja ideoita myös työkavereilta.

Espoossa järjestetään tiimipalaverit omissa tiimeissä joka toinen viikko. Niiden aikana on mahdollista nostaa käsittelyyn asiakasasioita, joihin toivoo työryhmän tukea. Tiiminjohtaja varaa aina tarvittaessa aikaa asiakastyössä tukemiseen ja sen ohjaamiseen. Työnohjaus on kerran kuukaudessa. Työnohjauksissa käydään läpi asiakasasioita ja asioita mitkä tiimiä puhututtaa. Kerran kuukaudessa on koko työryhmän yhteistiimi, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita ja keskustellaan työntekijöiden toivomista asioista yhteisesti.

Tiimeissä käydään läpi työntekijöiden kuulumiskierros, talouteen liittyvät asiat, asiakaspalautteet, uhka- ja vaaratilanneilmoitukset sekä laadun poikkeamat. Lisäksi käydään läpi asiakkaisasioita tarvittaessa sekä ajankohtaisia asioita, joita työhön liittyen ilmenee. Tiimeissä tiedotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tapahtumat, kuten alkavat uudet kilpailutukset ja palvelut niiden ollessa ajankohtaisia. Lisäksi käsitellään Humanan sisäisiä tiedotettavia asioita ja uusia käytänteitä. Tiimeissä käytämme Humanan yhteistä tiimipohjaa. Lisäksi käydään läpi tulevat lomat ja poissaolot.

7. Turvallisuus

Avopalveluissa teemme pääsääntöisesti töitä asiakkaiden kotona ja heidän luonnollisessa ympäristössään. Toimitilojamme koskien palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Kirjallinen poistumissuunnitelma on toimitilaa koskien toimitilan ilmoitustaululla. Asiakkaiden kotona noudatamme kunkin kotia koskevaa poistumissuunnitelmaa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Mahdollisessa uhka- tai vaaratilanteessa otamme yhteyttä yleiseen hätänumeroon 112.

Riskitilanteita pyritään aina ennakoimaan. Tiiminjohtajat suunnittelevat työntekijöiden kanssa yhdessä ennalta tiedossa oleviin haasteellisiin asiakastilanteisiin käyntikohtaisen toimintasuunnitelman. Meillä on liikkuvan ja itsenäisen työn uhkatilanteiden toimintaohjeet, vaikkakaan kaikkia mahdollisia tilanteita ei voikaan ennakoita. Mahdollisia toimintatapoja ovat esimerkiksi parityöskentely, puhelimen pitäminen taskussa valmiina soittamista varten, asettuminen asiakkaan kodissa niin, että on mahdollisuus nopeaan poistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään jatkuvasti läpi riskienhallinnan perusperiaatteita ja sillä tavoin pidetään turvallisuusasiat mielessä. Työntekijät merkitsevät asiakaskäynnit asiakastietojärjestelmään etukäteen, jolloin esimiehet tietävät, missä työntekijä on. Tarvittaessa olemme yhteydessä yleiseen hätänumeroon tai sosiaalipäivystykseen.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Espoossa toimii kaksi tiimiä, joissa on yhteensä 19 vakituista työntekijää ja muutamia tuntityöntekijöitä. Työntekijöiden koulutukset ovat sosionomi, sairaanhoitaja, yhteisöpedagogi fysioterapeutti ja lähihoitaja. Lisäksi työntekijöillä on erikoistumiskoulutuksia esimerkiksi sosiaalipedagoginen hevostoiminnan ohjaaja, musiikkitoiminnanohjaaja, seikkailukasvattaja ja neuropsykiatrinen valmentaja.

Ennakoimme rekryointitarvettamme mm. oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan messuihin ja muihin ammatillisiin ja oppilaitosten tapahtumiin, kouluttamalla erilaisista sisällöistä ammattikorkeakouluopiskelijoita sekä tarjoamalla yksikössämme harjoittelumahdollisuuksia. Ennakoimme rekryointitarvettamme mm. oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan messuihin ja muihin ammatillisiin ja oppilaitosten tapahtumiin, kouluttamalla erilaisista sisällöistä ammattikorkeakouluopiskelijoita sekä tarjoamalla yksikössämme harjoittelumahdollisuuksia. Opiskelijoita otetaan mukaan toimintaan silloin, kun heidän opintojen ohjaamiseensa on riittävästi aikaa. Tällä hetkellä Espoossa ei ole palveluntuottajia avopalveluissa.

Sijaistussuunnitelmat tehdään tiimeittäin ja ne ovat tiiminjohtajan vastuulla. Pääsääntöisesti tuuraajana käytetään tiimin omaa, vakituista työntekijää, toisen tiimin vakituista työntekijää tai tiiminjohtajaa. Mikäli heillä ei ole tuurausmahdollisuutta, käytetään tuttuja tuntityöntekijöitä. Erilaisia suunnitelmia työntekijöiden riittämisen turvaamiseksi on pohdinnassa. Viime aikojen runsaat sairauspoissaolot ovat kasvattaneet tuurausjärjestelmien tärkeyttä. Pyrimme löytämään tiimeihin enemmän työvoimaa, joka olisi valmis satunnaisiin töihin sekä poistamaan tiiminjohtajilta omat, vakituiset asiakastyöt, jotta heillä olisi parempi mahdollisuus reagoida oman tiiminsä tuuraustarpeisiin.

Henkilöstön rekryoinnin periaatteet

Henkilöstön rekryointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Ammatillisen pätevyyden lisäksi huomioimme henkilöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

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

Huomioimme mahdollisuuksien mukaan uusien työntekijöiden soveltumisen siihen, tiimiin, johon häntä on suunniteltu. Tiiminjohtaja arvioi yksilöllisesti uusien työnhakijoiden soveltuvuutta omaan tiimiinsä. Työhaastatteluja ei pidetä yksin, vaan aina toisen työntekijän kanssa. Työhaastattelussa tulee olla mukana aina sen tiimin tiiminjohtaja, johon uutta työntekijää suunnitellaan.

Työnhakijoille annetaan realistinen kuva työskentelystä avopalveluissa ja varmistetaan, että hän tietää, minkälaisesta toiminnasta on kyse ja mitä ominaisuuksia se vaatii ammattitaidolta ja työskentelyajoilta. Haluamme työntekijän, joka on realiteetit kuultuaan valmis sitoutumaan pitkäaikaiseen työskentelyyn kanssamme ja jolle ei tule työn aloittamisen jälkeen ikäviä yllätyksiä, joista kertominen olisi haastatteluprosessin aikana sivuutettu.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka on yleensä tiiminjohtaja. Hän tekee aikataulun perehdytyksestä sekä hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät, asiakastyön kirjaaminen jne.) osalta. Perehdytysmateriaalia on sisäisessä intranet My Humanassa sekä henkilöstöjärjestelmä Sympassa.

Tiiminjohtaja vastaa perehdytysprosessista Humanan perehdytysmateriaalien pohjalta. Joitain osia perehdytyksestä voi hallitusti siirtää muille henkilöille, mutta prosessinhallinta on tiiminjohtajan vastuulla. Perehdytysprosessin aikana tiiminjohtajalla on oiva mahdollisuus tutustua uuteen työntekijään sekä kerätä tärkeää tietoa hänen vahvuuksistaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että pääperehdyttäjällä on aina oma tiiminjohtaja.

Uudelle työntekijälle varataan aina valmiiksi tarvittavat työvälineet, valmistellaan ne kuntoon ja töiden alkaessa huolehditaan, että vastaanotto on kiireetön ja hymyilevä. Perehdytysprosessi avopalveluissa on pitkä ja tapahtuu aina asiakastyön lomassa. Perehdytettävää materiaalia on niin paljon, että sitä kannattaa tauottaa. Työntekijän aloittaessa hänelle on jo valmiiksi suunniteltu asiakaslista, jotta hän pääsee tutustumaan omiin asiakkaisiin viipymättä. Tiiminjohtaja huolehtii siitä, että perehdytykseen on riittävästi aikaa ja senkin jälkeen, kun perehdytyslista on käyty läpi, sopii hän säännöllisiä tapaamisia työntekijän kanssa siinä määrin, kun se on tarpeellista.

Humana järjestää tarpeen mukaan 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, hätäensiaputaitoihin ja tilaajan toiveisiin. Humanan intranetissä on myös videoituja koulutuksia, joita työntekijä voi katsoa tarvitessaan tai tiiminjohtajan kanssa yhdessä sopien. Yhtiö tiedottaa sekä tiimikokouksissa että Humanan sisäisessä intranet My Humanassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä. Työntekijän on mahdollista osallistua täydennyskoulutukseen tai muuhun työtä tukevaan koulutukseen yhteisen harkinnan mukaan.

Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän henkilökohtaisen osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin sisäisiin koulutuksiimme. Työnantaja

suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen työvuorojärjestelyillä tai opintovapaan myöntämisellä.

Toimitilat

Työntekijän käytössä on toimistotilat. Suurempi toimitila on Espoon keskuksessa ja pieni lisätoimitila on Matinkylässä Espoossa. Lisäksi käytössämme on pieni yhden huoneen toimitila Kirkkonummella. Toimistoilla on mahdollisuus tehdä kirjallisia töitä, pitää henkilökunnan kokouksia, käyttää taukotilaa ja keittiötä. Pääsääntöisesti asiakkaiden tapaamiset toteutetaan asiakkaan kotona ja muissa asiakkaan luonnollisissa ympäristöissä. Toimitiloissa voidaan järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia, neuvotteluita tai muita asiakastyön tapaamisia tarvittaessa. Tällöin tilat varataan asiakastyön käyttöön. Kaikki toimiston tilat on varusteltu niin, että asiakastapaamiset ja edellä mainitut toiminnat ovat mahdollisia.

8. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu palveluntuottajalle henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §). Tämän veloitteen myötä informoimme asiakkaamme henkilötietojen käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. 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.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Työntekijä kuittaa erillisen ohjeen mukaan lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojakäytänteet. Humanassa on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käytöstä että asiakkaista laadittavista muista asiakirjoista. Tiiminjohtaja ohjeistaa jokaista työntekijää käymään asiakkaiden asioista keskustelua vain työryhmään ja asiakkaan asiakasprosessiin kuuluvien henkilöiden kanssa paikassa, jossa ei ole kuulluksi tulemisen riskiä. Asiakastietojärjestelmässä asiakkaan tietoja voivat käsitellä vain asiakkaan prosessiin kuuluvat työntekijät. Asiakastietojärjestelmä on avattavissa vain henkilökohtaisen salasanan kautta. Asiakkaiden nimiä ei käytetä heidän asioissaan viestimisessä. Humanassa järjestetään säännöllisesti koulutusta kirjaamiseen liittyen.

Tiiminjohtajat tarkastavat työntekijöiden tekemiä kirjauksia asiakastietojärjestelmästä sekä opettavat työntekijöille kirjaamiskäytänteet. Käytäntönä on, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Pääsääntöisesti kirjaukset tehdään osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas on ajantasaisesti tietoinen, mitä hänen asiakirjojihinsa kirjataan.

Asiakastyön kirjaaminen

Päivittäiskirjaukset, kuukausiyhteenvedot ja loppuyhteenvedot sekä kaikki muutkin asiakkaan prosessiin liittyvät asiat kirjataan salassapitosäädösten mukaisesti suoraan asiakastietojärjestelmään. Käytämme aina mahdollisuuksien mukaan osallistavaa työtettä myös kirjaamisessa. Kun asiakkuus päättyy, toimitamme kaikki kirjaukset tilaajalle ja poistamme ne asiakastietojärjestelmästä.

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Vuonna 2023- 2024 tavoitteenamme on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla: Omavalvontaohjelman ja -käytäntöjen jalkautus tiimeihin, poikkeamajärjestelmä Gurufield entistä vahvemmin käyttöön uusien toimintamahdollisuuksien kautta sekä kirjaamisen käytäntöjen vahvistaminen.

Gurufiedlin käyttöönotto tehdään siihen liittyvän perehdyttämisen avulla. Työntekijöitä tulee aiempaa enemmän rohkaista tekemään poikkeamailmoituksia nyt, kun siihen liittyvä järjestelmä on aiempaa helpompi käyttää. Omavalvontaa käydään läpi tiimeissä ja keskustelemme säännöllisesti yhdessä palveluidemme laatuun ja toteutukseen liittyvistä käytänteistä.

Hyvän kohtelun suunnitelma on tarkoitus viedä käytännön tasolle vuonna 2024 keväällä. Meillä työntekijät, jotka tekevät asiakastyötä, ovat pääasemassa hyvän kohtelun suunnitelmassa. Meillä on tarkoituksena pitää teemaan liittyen keskustelu työntekijöiden kanssa yhteistiimissä 8.5.2024. Siinä kerätään tiimiläisten kommentteja ja teemme yhdessä konkreettisen tuotoksen muistuttamaan kaikkia asiakkaiden hyvästä kohtelusta. Tuotos tehdään videotervehdyksen muodossa, jota näytämme myös asiakkaille. Tämän jälkeen otamme tehokuukauden Roidu- palautteen kyselyssä ja keräämme toukokuun ajan mahdollisimman paljon palautetta asiakkailta. Pyydämme asiakkaita miettimään palautetta erityisesti sen kautta, kuinka heitä on kohdeltu ja pyydämme lisäämään halutessaan aiheesta jotakin vapaaseen kommenttikenttään.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Jokaisessa tiimissä laaditaan ensimmäisen kvartaalin osalta Q1- seurantalomake jakson ajan tapahtumista ja ne liitetään päivitetyn omavalvontasuunnitelma liitteeksi 15.4.2024 mennessä.

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus:

Omavalvontasuunnitelman päivitys Q1

1.1. -31.3.2024

Espoon avopalvelut/ KP 819

Tapahtumat: Tiimit yhdistyivät aluksi yhdeksi kustannuspaikaksi ja 3.4.24 alkaen tiiminjohtaja Hätösen työsuhteen päättymisen vuoksi tehtiin jako kahteen tiimiin. Näin ollen Hätösen tiimin työntekijät jaettiin kahteen jo olemassa olevaan tiimiin.

Suunnitelma ja kehittämiskohteet: Pyrimme tehostamaan asiakastöiden sijaisjärjestelyjä siten, että työntekijän poissa ollessa hänen asiakastaan tavataan sijaisen toimesta. Tiiminjohtajien palaverissa ja koko työyhteisön yhteispalaverissa olemme käyneet keskustelua siitä, miten asiakastyön tunnit tulisi kaikki tehtyä tilausten mukaisesti. Tätä asiaa kehitetään edelleen.

Koska nyt toimimme kahden tiimin voimin, niin se helpottaa työntekijäparien muodostamista, koska enää taloudellista tulosta ei tarkastella tiimikohtaisesti. Tätä kautta pystymme entistä paremmin vastaamaan laadullisiin kriteereihin ja työntekijät pystyvät tekemään työtä useampien työparien kanssa.

Pyrimme myös kehittämään Espoon ryhmätoimintaa aktiivisempaan käyttöön.

Seikkailukasvatuksen, sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ja musiikkiohjauksen lisäksi uutena ryhmätoimintana on alkanut psykofyysisen fysioterapeutin vetämä ryhmä, jossa annetaan toimintakeinoja esimerkiksi sosiaalisia tilanteita jännittäville tai paniikkihäiriöstä kärsiville asiakkaille.

Lapsiperheiden asumisentuki- palvelun käytäntöä on edelleen kehitetty ja siinä muutama työntekijä jatkaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Työntekijät nostivat esille, että toiveena on myös kiinnittää kehittämistyössä huomiota yleisesti palveluiden toteuttamisessa entistä enemmän tavoitetyöskentely sekä ennaltaehkäistään sitä niin, että mm. uudet työntekijät eivät

vain hyppää asiakastilanteeseen ilman, että tavoitteet ovat selvillä. Tiedonkulkua tehostetaan edelleen työntekijän ja tiiminjohtajan välillä varsinkin nyt uudistuneessa tiimijaossa.

Roidu: Palautteita on kerätty, lukumäärä oli yhteensä koko Espoossa 57kpl. Vastajat ovat pääsääntöisesti olleet erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tarkoituksena on saada enemmän kerättyä Roidun palautteita jatkossa. Kaikki palautteet käytiin läpi tiimeissä ja paneuduttiin myös hyvin asiakkaiden kirjalliseen palautteeseen ja pohdittiin palautteen syytä. Nekin pääosin olivat kuitenkin positiivisia, mutta joku kehittämiskohdekin sieltä nousi.

Gurufield: Poikkeamia tuli yksi suurempi liittyen työntekijän käyttäytymiseen verkostopalaverissa. Työntekijä meni liikaa asiakkaan puolelle ja syntyi vastakkainasettelutilanne suhteessa sosiaalityöntekijöihin. Myös kirjaamisessa oli tehty tuplakirjaus. Tämä poikkeama käsiteltiin huolellisesti työntekijän kanssa ja tilanteesta saatiin ymmärrystä ja työntekijän osaaminen kehittyi. Kävimme myös kirjaamiseen liittyvää ohjeistusta uudelleen läpi.

Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Varautumissuunnitelma