

# Humana Lapsiperhepalvelut

## Perhetyön omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**

Sanna Barsk ja  
Pauliina Eerola

**Pvm.**

10.4.2024

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
4	Riskienhallinta.....	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	8
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi.....	8
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma .....	9
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	9
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	10
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen 11	
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....	12
5.7	Asiakkaan oikeusturva .....	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta .....	14
6.2	Ravitsemus.....	14
6.3	Hygieniakäytännöt.....	15
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito .....	15
6.5	Lääkehoito.....	15
6.6	Monialainen yhteistyö.....	15
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut.....	15
7	Asiakasturvallisuus .....	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	16
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	16
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	16
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	17
7.5	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §).....	17
7.6	Toimitilat.....	18
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	18
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	18
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	19
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	21
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	21

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Lapsiperhepalvelut/Pohjois-Pohjanmaa

Y-tunnus: 3202598-2

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Katuosoite: Tukkimiehentie 1

Postinumero: 90530

Postitoimipaikka: Oulu

Sijaintikunta: Oulu

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksityisten sosiaalipalveluiden avopalvelun tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Esihenkilö: Pauliina Eerola, toiminnanjohtaja

Puhelin: 050 5241951

Sähköposti: pauliina.eerola@humana.fi

## **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.4.2014

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Toiminnanjohtaja, tiiminjohtaja sekä koko henkilöstö.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tästä vastaavat toiminnanjohtaja ja alueen johtoryhmä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään henkilöstön kanssa neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelmaan tutustutaan uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä tulostettuina toimistollamme osoitteessa Tukkimiehentie 1, 90530 Oulu. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstölle jaettuna Teams-kansiossa. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Humanan nettisivuilta.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

### **Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö**

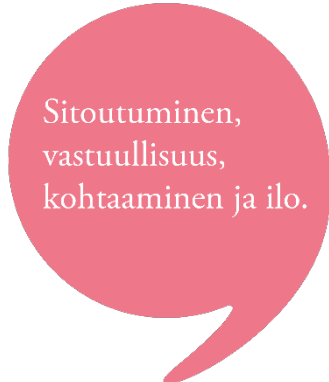
Perhetyö voi olla joko ennaltaehkäisevää tai korvaavaa työskentelyä sosiaalihuoltolain mukaisissa asiakasperheissä tai lastensuojeluperheissä. Perhetyössä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja vahvistetaan perheen voimavaroja, vuorovaikutusta ja elämänhallintaa. Perhetyö on perheen hyvinvoinnin kohentumiseen 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.

## Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

### 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.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

### Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Kaikki Humanalla tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta

([http://www.talentia.isinteksas.com/edocs/julkaisut/eettinen\\_opas/eettinenopas.pdf](http://www.talentia.isinteksas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf)). Humanan toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista.

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

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

## Humanan arvot

### Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin,

sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. 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 persoonallisuuttaan.

### **Vastuullisuus**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. 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**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa: 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, työn ilo syntyy onnistumisista ja merkityksellisyyden kokemuksista. Työyhteisön ilmapiiri heijastuu myös asiakaskohtaamisiin, joten kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisöjemme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

## 4 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.

### **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. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### **Riskien tunnistaminen**

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

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan Gurufiel-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 Gurufiel-järjestelmään. Kirjatut poikkeamat käydään läpi tiimikohtaisissa henkilöstöpalavereista. Lisäksi tapahtumat viedään tiedoksi palvelun tilaajalle ja asiakkaalle.

### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

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.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

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

Palvelutarpeen arviointi on viranomaisen tehtävä. Humanan palveluissa toteutetaan asiakaskohtaista arviointia, jonka pohjalta tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma. Asiakaskohtaisen tuen tarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltavuus.



Tuen tarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn.

Asiakkaan tuen tarvetta arvioidaan yhteistyössä asiakkaan asioista vastaavan viranomaisen ja asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa toteutetaan jatkuvaa arviointia tuen tarpeesta. Viranomaisen kanssa asiakkaan tuen tarvetta arvioidaan viranomaisen arvioimalla tiheydellä. Asiakasta osallistetaan tuen tarpeensa arviointiin muun muassa asiakkaan kanssa osallistavaa kirjaamista toteuttamalla. Asiakkaan yksilöllisiä tavoitteita seurataan yhdessä asiakkaan ja viranomaisen kanssa muun muassa kuukausittaisen yhteenvetojen avulla sekä viranomaistapaamisten yhteydessä.

## **5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava asiakassuunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§). Palvelun ja tuen tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua viranomaisen tekemää asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelusuunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilöstö toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäiskirjaamisen, yhteenvetojen ja toteuttamissuunnitelman avulla. Asiakkaan oma työntekijä/(-t) tekevät toteuttamissuunnitelman, jota päivitetään säännöllisesti asiakkaan kanssa.

## **5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun

keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

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

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

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

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä. Hyvinvointialueiden velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa (6.6.2003/428).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan Gurufiel-järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa esihenkilö viipymättä (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin vähentää reklamaatioiden määrää.

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

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

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

## **5.7 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. 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: toiminnanjohtaja Pauliina Eerola, Humana Avopalvelut

[pauliina.eerola@humana.fi](mailto:pauliina.eerola@humana.fi)

Tukkimiehentie 1, 90530 Oulu

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: kuukausi

### **Sosiaaliasiavastaava**

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

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 24 § ja varhaiskasvatustilaki 53 §):

- Neuvoa asiakasta asiakaslain tai varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
  - Avustaa muistutuksen ja kantelun teossa.
  - Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
  - Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
  - Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.
  - Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.
- Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

**Sosiaaliasiavastaava, Oulun kaupunki:**

p. 044 703 4115

puhelinaika ma-pe klo 9-11

**Sosiaaliasiavastaava, Rannikko ja Lakeus (Hailuoto, Kalajoki, Kempele, Liminka, Lumijoki, Merijärvi, Muhos, Pyhäjoki, Raahen, Siikajoki, Tyrnävä):**

puh. 040 135 7946

puhelinaika ma-pe klo 9-11

**Sosiaaliasiavastaava, Koillismaa ja Oulunkaari (Ii, Kuusamo, Pudasjärvi, Taivalkoski, Utajärvi ja Vaala):**

puh. 040 135 7946

puhelinaika ma-pe klo 9-11

**Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

**Pohjois-Suomen aluehallintovirasto**

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu

[kirjaamo.pohjois@avi.fi](mailto:kirjaamo.pohjois@avi.fi), puhelinvaihe: 0295 016 000

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä heidän kotisivuiltaan löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta. Ylimmät laillisuusvalvojat voivat tehdä viranomaiselle esityksen havaitun virheen oikaisemiseksi tai suosituksen epäkohdan korjaamiseksi ja hyvittämiseksi, antaa virkamiehelle huomautuksen tai nostaa virkasyytteen.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

### **Kuluttajaneuvonta:**

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### **6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta**

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

### **6.2 Ravitsemus**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan ravitsemuksen mahdollistaminen, mutta perheohjaajan kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuuluu iänmukaiseen ja terveelliseen ravitsemukseen ohjaaminen.

### **6.3 Hygieniäkäytännöt**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan hygienian hoitaminen, mutta perheohjaajan kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuuluu asiakkaan tukeminen iänmukaiseen ja hyvinvointia tukevaan hygienian huolehtimiseen.

### **6.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito tai niistä vastaaminen. Perheohjaajan kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuitenkin kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveyden- ja sairaanhoitoon.

### **6.5 Lääkehoito**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan lääkehoito tai siitä vastaaminen. Perheohjaajan kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuitenkin kuuluu asiakkaan lääkehoidon tukeminen.

### **6.6 Monialainen yhteistyö**

Palveluntuottajana osallistumme tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö voi liittyä esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, terveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin, koulunkäyntiin, opintoihin tai työllistymisen edistämiseen. Palveluntuottajana teemme yhteistyötä asiakkaan palveluntarpeen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset, työvoimahallinto ja harrastustoimintaa järjestävät tahot. Palveluntuottajana osallistumme tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

### **6.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

Humana Lapsiperhepalvelut Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatistemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on tiiminjohtajan tiiviissä ohjauksessa.

Tällä hetkellä Humana Lapsiperhepalveluissa Pohjois-Pohjanmaalla kotiin vietävissä palveluissa ei ole alihankintana tuotettuja palveluita.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille ja sosiaaliviranomaisille.

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

Toimipisteessä on toiminnanjohtajan lisäksi tiiminjohtaja sekä kuusi perheohjaajaa. Perheohjaajista osa toimii kuukausi ja osa-aikatyöntekijöinä sekä osa tuntityöntekijöinä.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee osaltaan henkilöstötarvetta. Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia ja sijaistukset toteutetaan pääsääntöisesti työparin tai toisen tiimin työntekijän toimesta.

Vastuuhenkilöt eivät tee lähtökohtaisesti asiakastyötä, jotta esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan esihenkilön ja työntekijän säännöllisillä tapaamisilla, esihenkilöpäivystyksellä, liikunta-, kulttuuri-, hieronta- ja lounasedulla, työnohjauksella, varhaisen tuen mallilla, työterveyspalveluilla, kehittämis- ja virkistyspäivillä.

Alueen esihenkilöiden alueellisia johtoryhmiä pidetään kaksi kertaa kuukaudessa. Henkilöstö kokoontuu tiimipalaveriin kerran kuukaudessa. Palaverissa käydään läpi talouteen, asiakastyytyväisyyteen, omavalvontaan ja Gurufieldiin, asiakastyön ilmiöihin ja teemoihin sekä henkilöstöasioihin liittyviä asioita sekä muita mahdollisia ajankohtaisia ja tiedotettavia asioita. Koko henkilöstön yhteisiä kehittämispäiviä järjestetään 1–2 kertaa vuodessa alueen tarpeen ja tilanteen mukaan.

### 7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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



#### **7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Perehdytyksessä käytetään sähköistä tarkistuslistaa ja järjestelmä lähettää perehdytyksestä vastaavalle esihenkilölle muistutuksen, kun työsuhteen alusta on kulunut 1, 3 ja 5 kuukautta. Aloittavalle työntekijälle nimetään mentori, jonka kanssa sovitaan tapaamisia.

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

#### **7.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §)**

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen

epäkohdan poistamiseksi (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi työntekijöiden kanssa aina työsuhteen alkaessa sekä muistutetaan velvollisuudesta vuosittain henkilöstön tiimipalaverissa, viimeksi huhtikuussa 2024.

Korjaavat toimenpiteet on kuvattu luvussa 4 Riskienhallinta.

## **7.6 Toimitilat**

Pohjois-Pohjanmaan yksikön toimitila sijaitsee Alppilan kaupunginosassa osoitteessa Tukkimiehentie 1, 90530 Oulu. Kotiin vietävä asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kotona tai muussa luontevassa arkiympäristössä. Alppilan toimitila on käytettävissä työntekijöiden toimistotilana ja toimitilassa on mahdollisuus tehdä asiakastyötä ja tällöin tila varataan asiakaskäyttöön. Toimitilassa voidaan järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia, valvottuja vaihtoja sekä asiakastapaamisia ja asiakastyön palaverieita. Toimitila on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnot ovat mahdollisia.

## **7.7 Teknologiset ratkaisut**

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

## **7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Tiimin käytössä on ensiaputarvikkeet.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## **Asiakastietojen käsittely**

Jokainen Humanan työntekijä on velvoitettu suorittamaan sisäisen koulutuksen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ja sitoutuu noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöitä työsuhteensa aikana. Asiakastietoja säilytetään tarvittavan ajan sähköisessä asiakastietojärjestelmässä Domacaressä. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä. Yhtiön tietosuojavastaava on Ulla Hirvelä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Ulla Hirvelä, Fondia

[ulla.hirvela@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@humana.fi)

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Lapsiperhepalveluissa käytetään osallistavaa kirjaamista. Jokainen asiakastapaaminen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa ajantasaisesti. Työntekijä perehdytetään osallistavan kirjaamisen käytäntöihin ja työsuhteen alkaessa koulutetaan sisäisellä koulutuksella. Käytössä on DomaCare järjestelmä.

## 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.

Olemme saaneet asiakaspalautetta ajalla 1.12.2023 – 31.3.2024 yhteensä 29 kpl, joista 27 kpl on asiakkailta ja tilaajilta 2 kpl. Palaute on ollut hyvää ja NPS-luku on 89. Tilaajapalautteen keräämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Gurufieldiin on tehty yksi asiakastyön poikkeama ajalla 1.12.2023–31.3.2024. Poikkeama liittyi lapsen aggressiiviseen käyttäytymiseen asiakaskäynnillä. Lisäksi on tullut yksi tietosuojapoikkeama, jossa riskin vakavuus on arvioitu vähäiseksi eikä asiakastietoja ole vaarantunut. Kaikki poikkeamat on käsitelty kyseisten työntekijöiden ja tilaajan kanssa sekä henkilöstön kanssa yleisellä tasolla tiimipalaverissa. Kyseisiin asioihin kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota.

Viimeisimmät henkilöstötyytyväisyyskyselyn, WeYouMe-kyselyn, tulokset ovat tulleet joulukuussa 2023. Kysely toteutettiin loka–marraskuussa 2023 ja Oulun yksikön vastausprosentti oli 66 %. Kyselyn NMI-arvo oli 79. Oulun yksikön vastaukset olivat pääosin yli Humana Avopalveluiden keskiarvon, mutta työtilanne jäi alle keskiarvon (72). Tyytymättömyyttä koettiin etenkin fyysiseen työympäristöön ja toimitilojen suhteen onkin etsitty uusia, isompia tiloja. Erityisen hyvät arvot saivat työilmapiiri (89) ja johtajuus (88).

19.3.2024 on arvioitu henkilöstön kanssa psykososiaalisten kuormitustekijöiden, tapaturmien vaarojen, fyysikaalisten vaaratekijöiden ja fyysisten kuormitustekijöiden riskejä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä psykososiaalisiin kuormitustekijöihin.


Keväällä 2024 olemme kehittäneet henkilöstön ensiaputaitoja. Koulutus on pitänyt sisällään verkko-opintoja sekä huhtikuussa toteutettavaa lähiopetusta.

(päivitetty 10.4.2024)

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

## 11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Oulu 10.4.2024



Allekirjoitus:

Pauliina Eerola

toiminnanjohtaja Humana Lapsiperhepalvelut