

# Humanan omavalvontaohjelma

## Sisältö

1	Humana Suomi.....	4
1.1	Humanan tarina .....	4
1.2	Humanan tavoitteet.....	5
1.3	Humanan arvot.....	6
1.4	Hyvinvaikuttamisen strategia .....	7
1.5	Palvelut ja organisaatio .....	8
1.6	Keskitettyt palvelut .....	9
2	Omaavalvonnin järjestäminen ja toteutus .....	9
2.1	Omaavalvonnin vastuut .....	10
2.2	Asiakkaiden hyvä kohtelu ja itsemääräämisoikeus.....	11
2.3	Ilmoitusvelvollisuus .....	12
3	Laadunhallinta.....	13
3.1	Gurufield omaavalvonnin ja laadun kehittämisen työkaluna .....	14
3.2	Riskien ja poikkeamien hallinta .....	14
3.3	Palautteet .....	15
3.4	Asiakaskokemus .....	16
3.5	Whistleblower .....	17
3.6	Itsearviointit .....	17
3.7	Sisäiset auditoinnit .....	17
3.8	Viranomaisten ohjaus- ja valvontakäynnit.....	17
3.9	RAI-arviointi.....	18
3.10	HQI.....	19
3.11	Lääkehoito .....	19
3.12	Lääkinnälliset laitteet.....	20
3.13	Ruokahuolto .....	20
3.14	Toimitilat ja kiinteistöt .....	21
4	Henkilöstö .....	21
4.1	Työsuojelu .....	22

4.2	Henkilöstön saatavuus ja osaamisen varmistaminen.....	23
4.3	Perehdyttäminen ja sen seuranta .....	24
4.4	Humanan omat koulutukset.....	24
4.5	Henkilöstökokemus .....	24
5	Tietosuoja.....	25
5.1	Tietoturvasuunnitelma .....	25
5.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	25
6	Seurantaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet .....	26
7	Kehittäminen .....	27
8	Vaikuttavuus.....	28
9	Viestintä.....	29
10	Palveluitamme ohjaava lainsäädäntö.....	29

# 1 Humana Suomi

Omavalvonta on riskien hallintaa, jonka avulla pyrimme tunnistamaan toiminnassamme ilmenevät riskit sekä korjaamaan ja ennaltaehkäisemään niitä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Omavalvonnalla varmistamme palveluidemme turvallisuuden, jatkuvuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden. Omavalvontaohjelmasta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021), jonka mukaan yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa, miten Humanassa palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan, sekä havaittujen puutteellisten toimintatapojen korjaamisen toimintaperiaatteita. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskevat koko henkilöstöä. Toimipisteidemme omavalvontasuunnitelmat ovat tärkeä osa omavalvontaohjelmaa. Niissä kuvataan, miten omavalvontaa toteutetaan toimipisteen arjessa. Suunnitelman avulla henkilöstö valvoo toimipisteensä toiminnan sisältöä, turvallisuutta ja laatua; omaa työtään. Omavalvonta on ensisijaisin valvonnan muoto. Viranomaistoiminnalla ohjataan ja varmistetaan toimipisteiden omavalvonnan toteutumista. Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lisäksi velvollisuus toimia työssään turvallisesti sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista työnantajalleen.

Humanan omavalvontaohjelmaa päivitetään ja täydennetään, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeistuksissa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuu muutoksia. Humana Suomen omavalvonnan kirjallinen kuvaus on nähtävillä myHumana-intranetissä sekä ulkoisesti humana.fi-sivustolla. Omavalvontaohjelman osana julkaistaan myös ohjelman toteutumisen seurantaan perustuvia havaintoja sekä korjaavia toimenpiteitä ja kehittämiskohteita 4 kuukauden välein.

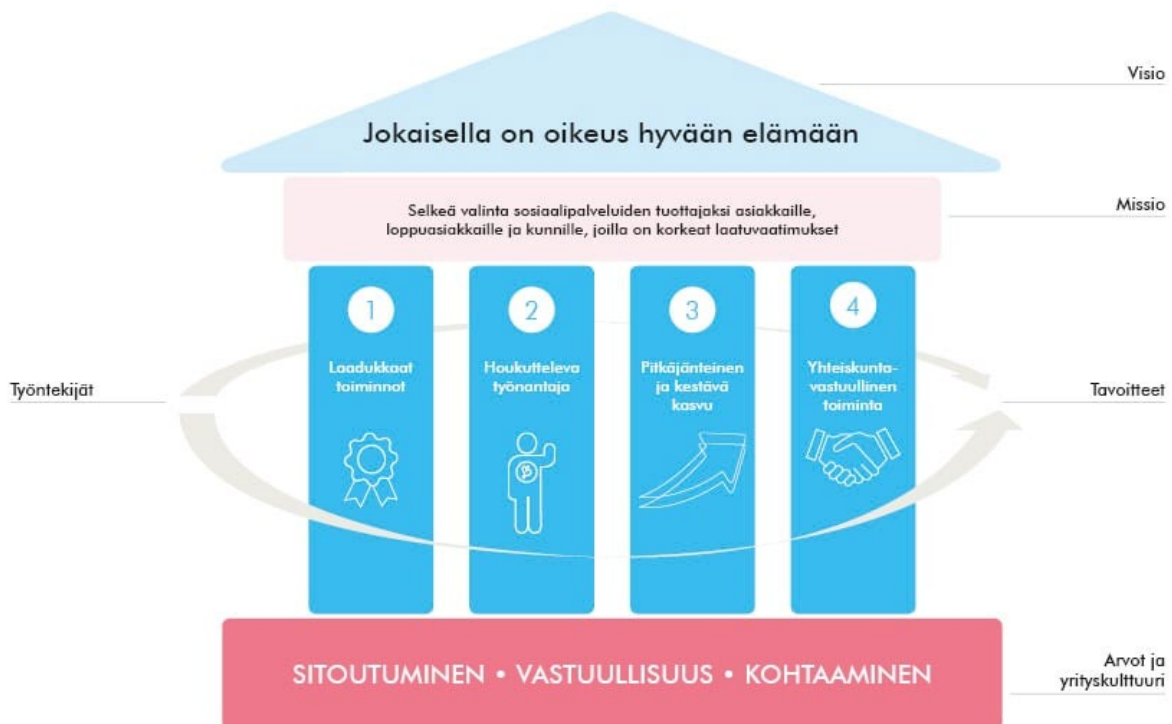
## 1.1 Humanan tarina

Humana sai alkunsa 2001 Örebrossa, Ruotsissa, jossa pieni joukko asianajajia ja henkilökohtaisia avustajia työskentelivät sen eteen, että myös avustajaa tarvitsevat voisivat elää sellaista elämää kuin halusivat. Vähitellen Humanan toiminta laajeni sosiaalialan muillekin sektoreille. Humana on toiminut Suomessa vuodesta 2016 alkaen

Arjessa Oy:n kautta. Arjessan juuret ulottuvat vuoteen 2010, ja sen vanhin lastensuojeluyksikkö Namikan Pienryhmäkoti on perustettu vuonna 1925. Coronaria Hoivan palvelut tulivat osaksi Humanaa vuoden 2019 huhtikuussa. Tämän myötä Humanan tarjoamat asumispalvelut Suomessa monipuolistuivat merkittävästi.

## 1.2 Humanan tavoitteet

Tehtävämme on tarjota yksilöllisiä ja laadukkaita sosiaali- ja hoivapalveluita. Yrityksemme arvomaailma perustuu visioon ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”. Olemme nykyaikainen sosiaalialan yritys, jolla on määrätietoinen pyrkimys kehittää ja parantaa toimintaa jatkuvasti.



Kuva 1: Humanan visio, missio, tavoitteet ja arvot

Kun turvaamme kestävän kasvun ja jatkamme asemamme vahvistamista pohjoismaisessa sosiaalipalvelukentässä, varmistamme samalla, että voimme auttaa ja tukea entistä useampaa yksilöä kohti parempaa elämää.

Humana on Suomessa merkittävä sosiaali- ja hoiva-alan työllistäjä. Pyrimme olemaan houkutteleva ja innostava työnantaja, sillä vain hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö voi

tuottaa yksilöä huomioivia, laadukkaita palveluita. Meitä on Suomessa 3 600, ja autamme 7 500 ihmistä hyvään elämään. Verot maksamme Suomeen täysimääräisesti.

Oikeus hyvään elämään on sisäänkirjoitettu muun muassa YK:n lasten oikeuksien sopimukseen. Se on myös työskentelyn lähtökohta Humanassa, ja siksi olemme valinneet sen toimintaamme ohjaavaksi visioksi. Teemme jatkuvaa työtä arvojen parissa, jotta ne tulevat näkyväksi jokapäiväisessä työssämme.

### **1.3 Humanan arvot**

Meille Humanassa on tärkeää olla avoin, laadukas, luotettava ja vastuullinen toimija. Työstämme arvojamme – sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo – jatkuvasti, jotta ne näkyvät yksiköidemme ja avopalveluidemme jokapäiväisessä arjessa.

#### ***Sitoutuminen***

- Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää.
- Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme.
- Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

#### ***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 auttaa.
- Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä.
- Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

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

- Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.
- Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari.
- Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

### **1.4 Hyvinvaikuttamisen strategia**

Omavalvontaohjelmamme nojaa vahvasti Humanan strategiaan, jota kutsumme hyvinvaikuttamisen strategiaksi. Hyvinvaikuttaminen tarkoittaa hyvinvoinnin lisäämistä paitsi asiakkaillemme, myös työyhteisössämme. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja ilo saa näkyä työssämme. Kun henkilöstö voi hyvin, se näkyy kaikessa, mitä teemme, ja antaa meille vahvan pohjan tuottaa erinomaista palvelua asiakkaillemme.

Työnantajana Humana sitoutuu huolehtimaan työyhteisön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tähän pyrimme muun muassa modernilla johtamisella ja uudistumalla rohkeasti. Humanan ammattilaiset voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan. Humanassa saa töihin tullessaan ottaa mukaan paitsi sydämensä, myös aivot, sillä kehitämme toimintaamme yhdessä.

Jokainen humanalainen voi olla ylpeä osaamisestaan ja työpaikastaan. Osaaminen, kattavasti erikoistuminen sekä ammattitaito ja omistautuminen antavat meille mahdollisuuden olla kehittämässä koko toimialaa sekä palveluita, joiden parissa työskentelemme. Haluamme olla sosiaalialan laadukkain toimija.

Vaikka olemme pohjoismainen toimija, on toimintamme sydän paikallisuus. Meidät tunnetaan paikallisesta toiminnasta ja se on meille tärkeää. Humanalaiset tekevät arvokasta ja merkityksellistä työtä kaikissa toimipisteissä ja tiimeissä ympäri Suomea. Olemme tästä työstä erityisen ylpeitä.



Kuva 1: Hyvinvaikuttamisen strategia ja visio

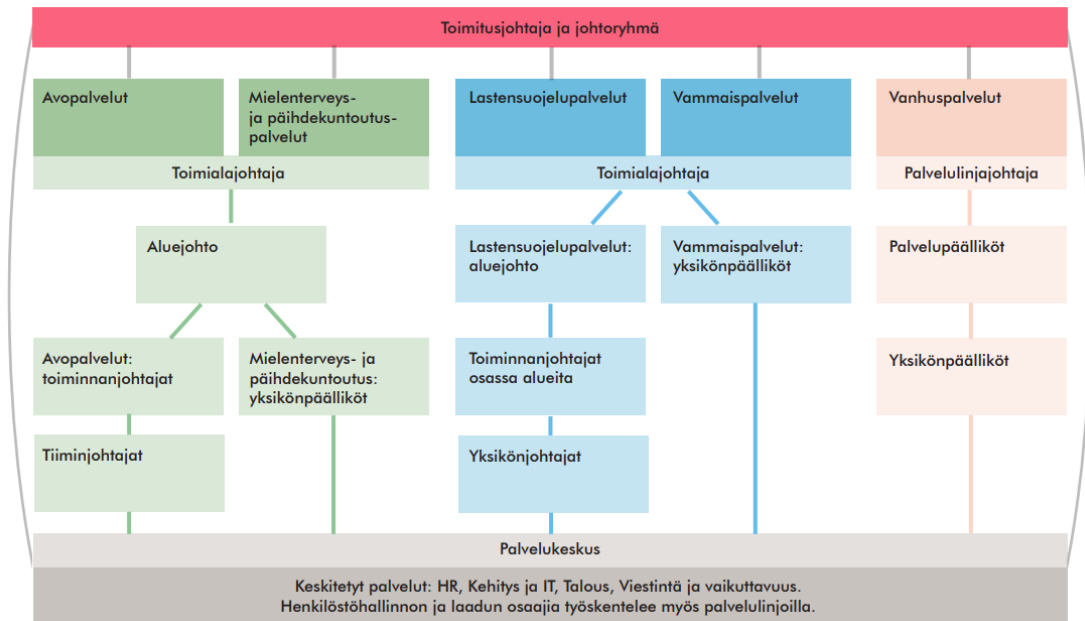
## 1.5 Palvelut ja organisaatio

Humana tarjoaa kotihoitoa, tuettua ja ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille ja vammaisille henkilöille.

Lastensuojelupalveluihimme kuuluvat lastensuojelun laitospalvelut ja erityislaitospalvelut, vastaanottopalvelut, jälkihuollon palvelut ja koulunkäynnin tukipalvelut.

Humana tarjoaa myös sosiaalihoitolain ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluja. Avopalvelut tukevat ja edistävät lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia heidän arkisissa toimintaympäristöissään. Palveluihin kuuluvat muun muassa perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, tapaamispalvelut, jälkihuollon palvelut, tuetun asumisen palvelut sekä perhekuntoutus yksikössä ja kotiin tehtävänä työnä.





Kuva 2: Humana Suomen organisaatiokaavio

## 1.6 Keskitetyt palvelut

Humana Suomessa on sisäisiä tukipalveluita, kuten HR, kehitys ja IT, talous ja viestintä, jotka antavat Humanan ammattilaisille tuen oman työnsä tekemiseen. Palvelukeskus on perustettu vuoden 2023 aikana ja sen tarkoitus on tukea laajasti liiketoimintojemme esihenkilöiden onnistumista. Keskitettyjen palveluiden laatua seuraamme säännöllisesti toteutettavalla sisäisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Tukipalvelut kehittävät oman osa-alueensa käytäntöjä ja prosesseja.

## 2 Omavalvonnan järjestäminen ja toteutus

Toimintamme perustuu lainsäädäntöön, Aluehallintoviraston ja/tai Valviran myöntämiin päätöksiin/lupiiin sekä hyvinvointialueiden kanssa tehtyihin sopimuksiin. Ensisijainen velvollisuutemme on huolehtia siitä, että tuottamamme palvelut ovat vaatimusten mukaisia ja vastaavat yksityisille sosiaalipalveluille laissa asetettuja vaatimuksia.

## **2.1 Omavalvonnan vastuut**

### **Maajohtoryhmä**

Humana Suomen johtoryhmä vastaa omavalvonnan linjausten antamisesta viranomaisten ohjausten mukaisesti ja siihen kuuluvan riskienhallinnan toteuttamisesta sekä hyväksyy omavalvontaohjelman. Johtoryhmä seuraa, että omavalvontaa suoritetaan organisaatiossa sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti.

### **Laadun ohjausryhmä**

Humana Suomen laadun ohjausryhmä koostuu toimialojen johdosta, kulloinkin sovitusta maayhtiön johtoryhmän jäsenistä sekä tarvittavista asiantuntijoista. Ohjausryhmä kokoontuu 4–5 kertaa vuodessa. Laaturyhmä esittelee ohjausryhmälle käsiteltävät laatuun ja kehittämiseen liittyvät asiat, sekä koostaa laadun mittareiden seurannasta nousevia onnistumisia ja kehittämistoimenpiteitä.

### **Laaturyhmä**

Laaturyhmä koostuu toimialojen asiantuntijoista, laatuasiantuntijasta ja laatujohtajasta. Laaturyhmä ohjaa toimipisteitä omavalvonnan toteuttamisessa, toteuttaa omavalvonnan seurantaa ja on mukana laadun kehittämissuunnitelmissa. Laaturyhmä valmistelee, ylläpitää ja päivittää Humanan omavalvontaohjelmaa, jonka laadun ohjausryhmä hyväksyy.

Laaturyhmä tekee lisäksi yhteistyötä konsernimme pohjoismaisten kollegoiden kanssa kehittäen yhdessä muun muassa yhteisiä systemaattisen kehittämisen prosesseja sekä laadun seurannan mittareita.

### **Toimipisteiden omavalvonta**

Toimialan johtoryhmä vastaa oman toimialansa omavalvonnan organisoinnista. Toimipisteen esihenkilö vastaa toimipisteen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta. Esihenkilöiden vastuulla on luoda työyhteisöön avoin ja turvallinen ilmapiiri epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle sekä perehdyttää henkilöstö Humanan omavalvontaohjelmaan ja toimipisteen omavalvonnan toimintatapoihin.

Jokaisen toimipisteen esihenkilön vastuulla on huolehtia, että toimintayksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden

varmistamiseksi. Toimipisteillä tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan toimipistekohtaiset käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi.

Suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuu koko toimipisteen henkilöstö. Suunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti vastaamaan toimipisteen käytäntöjä, joilla varmistetaan lakien, vaatimusten sekä Humana Suomi -tasaisen omavalvontaohjelman toteutuminen toimipisteen arjessa.

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

## **2.2 Asiakkaiden hyvä kohtelu ja itsemääräämisoikeus**

Hyvän kohtelun suunnitelman laatimiseen veloitetaan lastensuojelulaissa (LsL 61b§). Me Humanassa olemme linjanneet laativamme hyvän kohtelun suunnitelman kaikissa toimipisteissämme yhdessä asiakkaiden kanssa osaksi omavalvontasuunnitelman kokonaisuutta.

Hyvän kohtelun suunnitelma sisältää konkreettisen kuvauksen siitä, kuinka toimipisteissämme varmistetaan, että asiakas tulee kohdatuksi ja kohdelluksi yksilönä, arvostaen ja kunnioittaen, itsemääräämisoikeutta vahvistaen ja hyvinvointia tukien. Suunnitelman avulla pyritään lisäämään arjen käytäntöjen avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä vahvistamaan asiakkaidemme osallisuutta hyvää elämänlaatua tuottavan toimintaympäristön luomisessa ja ylläpitämisessä.

Henkilön itsemääräämisoikeus ja vapaus ovat kirjattuna Suomessa laajasti lainsäädännössä, kuten perustuslaissa ja yhdenvertaisuuslaissa. Työtämme ohjaavat näiden lisäksi sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, jotka edistävät muun muassa turvallisuutta, osallisuutta, sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Myös erilaiset kansainväliset sopimukset, kuten YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus ja YK:n lasten oikeuksien sopimus, velvoittavat ihmisoikeuksien turvaamiseen.

Palveluamme toteuttaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimipisteidemme omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten

itsemääräämisoikeutta konkreettisesti vahvistetaan yksiköidemme arjessa ja miten asiakas tai työntekijä voi toimia kohdatessaan epäkohtia palvelun toteuttamisessa.

Rajoitustoimenpiteitä toteutamme ainoastaan viimesijaisena keinona lastensuojelupalveluissa sekä kehitysvammapalveluissa. Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan lakiin perustuen ja henkilöstömme perehdytetään ja koulutetaan niiden käyttöön.

Kehitysvammapalveluidemme itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tukena on Humanan oma IMO-arviointiryhmä, johon kuuluu lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntijoita. Ryhmä työskentelee tiiviissä yhteistyössä Humanan kehitysvammapalveluita tuottavien yksiköiden kanssa varmistuen ja edistäen asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumista.

### **2.3 Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti meillä sosiaalihuollon työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoitus raportoidaan työntekijän toimesta Gurufieldiin, jossa ilmoitus käsitellään.

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 tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen tehnyt voi ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 30 § mukaisesti toimipisteidemme esihenkilöt tiedottavat henkilöstöään ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista, ja varmistavat, että ohjeet ilmoittamiseen ovat kuvattuna toimipisteen omavalvontasuunnitelmassa.

## 3 Laadunhallinta

Laadukkailla palveluilla voimme lisätä ihmisten elämänarvoa. Laadulla viitataan esimerkiksi siihen, että palvelumme ovat sopimusten mukaisia, turvallisia ja ne täyttävät kaikki niitä koskevat lait ja asetukset. Laatu tarkoittaa myös toimintaprosessejamme ja tapojamme työskennellä. Palveluidemme laatu on tärkeä osa kaikkea työtämme ja se näkyy myös toimissamme asiakkaiden suuntaan. Meille on tärkeää toimittaa tilaaja-asiakkaillemme heidän tilaustaan vastaavia palveluita. Tässä luvussa kuvaamme, miten Humana toteuttaa laadunhallintaa omavalvonnan kautta ja sitä kautta edistää palveluidemme turvallisuutta ja laatua.

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

Riskien tunnistaminen ja esihenkilön tietoon saattaminen kuuluvat koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan. Toimipisteen esihenkilö vastaa yksikössä tapahtuvien riskien/vaaratapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan.

Kartoitamme riskejä säännöllisesti sekä osana arkeamme. Kartoitamme ja dokumentoimme niin ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön kuin toimintaamme liittyviä riskejä ja arvioimme riskien suuruutta. Tämän avulla saamme tietoomme merkittävimmät uhkatekijät ja pystymme etsimään niille tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

### **3.1 Gurufield omavalvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna**

Gurufield on omavalvonnan ja laadun kehittämisen työkalu, joka on otettu käyttöön koko Humana Suomessa 1.12.2022 alkaen. Gurufield toimii havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan työkaluna. Jokainen ilmoitus käsitellään erikseen analysoiden juurisyyt ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös anonymisti kirjautumalla järjestelmään anonyymisti. Käsittelijä määrittää (riskiarvion perusteella) kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

Gurufieldiin dokumentoidaan myös tehdyt tarkastuskäynnit, sisäiset auditoinnit ja itsearviointit. Järjestelmään kirjataan jokainen yksikköön tehty tarkastuskäynti, auditointi ja itsearviointi, siellä tehdyt havainnot ja seurataan korjaavien toimenpiteiden toteuttamista.

Gurufield auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintaamme. Järjestelmän avulla seuraamme yksikkö-, toimiala- ja maatasolla, millaisia poikkeamia tai kehitysehdotuksia meille raportoidaan ja arvioimme, miten meidän tulisi kehittää toimintaamme. Tavoitteena on saada järjestelmästä laaja omavalvonnan ja kehittämisen työkalu, joka toimii osana toimipisteidemme arkea.

### **3.2 Riskien ja poikkeamien hallinta**

Työntekijän velvollisuus on havainnoida ympäristöään ja tunnistaessaan poikkeavan tapahtuman tehdä välittömät toimenpiteet vaaratilanteen ehkäisemiseksi. Työntekijä viestii tapahtuneesta omalle esihenkilölleen ja raportoi poikkeavasta tapahtumasta Gurufieldiin. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös anonymisti. Kannustamme työntekijöitämme raportoimaan matalalla kynnyksellä havaitsemistaan epäkohdista tai kehitysehdotuksista, jotta voimme parantaa toimintatapojamme entistä laadukkaammiksi.

Tällä hetkellä järjestelmään on mahdollista ilmoittaa ja käsitellä seuraavia tapahtumatyyppejä:

-  Asiakas- tai hoitotyön poikkeama
-  Henkilöstöön liittyvä poikkeama
-  Muu poikkeama
-  Omaisuus- tai materiaali-poikkeama
-  Läheltä piti -tilanne
-  Tietosuojapoikkeama
-  Whistle blower
-  Uhka- tai vaaratilanne (henkilöön kohdistuva)
-  Hyväksi havaittu toimintatapa, kehitysehdotus tai aloite
-  Palaute
-  Muistutus
-  Epäkohtailmoitus
-  Kantelu

Ilmoitukset lähtevät pääosin omalle esihenkilölle käsiteltäväksi. Gurufieldissä poikkeamahavainnot ja -ilmoitukset näkyvät johtamisjärjestelmän mukaisesti, ja tietyt tapahtumatyypit lähtevät tiedoksi keskitettyjen palveluiden asiantuntijoillemme.



*Kuva 3: Humana-konsernin määrittelemä poikkeamaprosessi*

Ilmoituksen käsittelijä selvittää tapahtuman taustat, analysoi tapahtunutta etsien tapahtuneelle juurisyyt ja myötävaikuttaneet tekijät, sekä asettaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Ilmoitusten avulla pystymme oppimaan tapahtuneista ja kehittämään toimintaamme esimerkiksi muuttamalla toimintatapojamme tai prosessejamme. Ilmoituksen tekijä pystyy seuraamaan järjestelmästä ilmoituksen käsittelyä.

### 3.3 Palautteet

Huomioimme asiakkaidemme mielipiteitä ja hyödynnämme niitä asiakkaiden palvelun toteuttamisessa ja toimintamme kehittämisessä. Palautteet ovat meille osa oppimista ja kehittymistä, parhaimmillaan ne ohjaavat toimintaamme oikeaan suuntaan sekä

mahdollistavat virheiden korjaamisen. Asiakkailta saatujen palautteiden myötä voimme kehittää palveluamme asiakaslähtöisesti pyrkien vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien toiveisiin sekä odotuksiin.

Useimmissa toimipisteissämme on omat foorumit, joissa asiakkaat voivat tuoda esille ajatuksiaan ja toiveitaan. Lisäksi asiakkailta ja läheisiltä on aina mahdollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai toimipisteen esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Humanan nettisivuilta löytyy palautekanava, johon voi jättää palautetta halutessaan myös anonyymisti.

Palautteen vastaanottaja ja palautteen kohteena olevan toimipisteen esihenkilö vastaa saatuun palautteeseen vähintään kiittäen. Riippuen palautteen sisällöstä ja kriittisyydestä käsitellään palaute sekä määritellään palautteen pohjalta toimenpiteet toteutettavaksi. Palautteet kirjataan ja käsitellään lisäksi Gurufieldissä.

### **3.4 Asiakaskokemus**

Mittaamme asiakkaidemme kokemusta palvelustamme systemaattisesti Roidu- työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme osallistaa asiakkaitamme, asiakkaidemme läheisiä ja tilaaja-asiakkaittemme. Tulosten perusteella pyrimme parantamaan palveluiden sisältöä sekä laatua vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä tavoitteita. Asiakaskokemuksen mittaamisen toteutamme anonyymisti. Tarjoamalla asiakkaillemme mahdollisuuden vastata lyhyehköön kyselyyn mahdollisimman usein pääsemme reaaliaikaisesti kiinni mahdollisiin kehitettäviin asioihin.

Humanan nettisivuilla on nähtävissä reaaliaikainen Humana Suomen NPS-mittari, joka kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien palveluidemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

Palautejärjestelmä Roidusta lähtee esihenkilöille kuukausittaiset raportit, jotka käydään esihenkilön johdolla henkilöstön kanssa läpi vähintään kuukausittain. Palautteiden pohjalta teemme toimipisteissämme kehittämis- ja toimenpide-ehdotukset, jotka merkitään muistioon. Muistiota päivitämme, kun kehittämistoimenpiteitä saadaan vietyä eteenpäin.



### **3.5 Whistleblower**

Whistleblower on lakisäätöinen ilmoituskanava vakavasta rikkeestä tai väärinkäytöksestä, tai niiden epäilyistä. Ilmoituskanavan kautta työntekijä, asiakas, yhteistyökumppani tai kuka tahansa muu asiasta huolestunut voi tehdä ilmoituksen, mikäli epäilee Humanaa vakavista väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta.

Vakavalla rikkeellä tai väärinkäytöksellä tarkoitetaan rikokseen verrattavaa toimintaa, joka kohdistuu työnantajaa kohtaan, kuten petosta, kavallusta, korruptiota (lahjusten antaminen ja vastaanottaminen), ympäristörikosta, yleisen edun vastaista toimintaa tai vakavaa epäluottamusta työnantajaa kohtaan. Väärinkäytösten ilmoituskanava on Gurufieldissä (WhistleBlower), johon pääsee tekemään ilmoituksen Humanan nettisivujen kautta, myHumanasta tai suoraan järjestelmästä (Humanan henkilöstö). Ilmoituksen voi tehdä anonyymisti.

### **3.6 Itsearviointit**

Itsearviointi on Humanassa suunnitelmallinen ja jatkuva prosessi, jossa toimipiste toteuttaa nimensä mukaisesti itsearviointia omasta toiminnastaan. Arvioinnin tavoitteena on tuoda esille toimipisteen vahvuuksia auttaen samalla tunnistamaan eri osa-alueiden kehittämistarpeita. Itsearviointien sisältö ja painopisteet vaihtelevat, ja se toteutetaan 1–2 kertaa vuodessa toimipisteen esihenkilön johdolla, henkilöstöä osallistaen. Itsearviointit ovat kehittämisen kohteena ja tarkoitus on luoda helposti täytettäviä itsearviointilomakkeita Gurufield-järjestelmään ja ottaa arvioinnit vahvasti osaksi toimipisteidemme omavalvontaa.

### **3.7 Sisäiset auditoinnit**

Toteutamme sisäisiä auditointeja osana omavalvonnan kokonaisuutta. Auditoinnit ovat organisaatiomme sisällä toimivia henkilöitä, jotka ohjaavat toimipisteitämme toiminnan laadun varmistamisessa ja kehittämisessä tuoden esille toimipisteen vahvuuksia ja kehitysehdotuksia. Sisäiset auditoinnit dokumentoidaan havaintoineen Gurufieldiin.

### **3.8 Viranomaisten ohjaus- ja valvontakäynnit**

Toimintaamme valvotaan myös vahvasti viranomaisten taholta (hyvinvointialue, Aluehallintovirasto, Valvira jne.), ja valvontakäyntejä voidaan tehdä toimipisteisiimme sovitusti tai ennalta ilmoittamatta. Valvontakäynneille osallistuu aina toimipisteestä

vastaava esihenkilö ja mahdollisesti alue-/palvelujohtaja ja/tai henkilöstöä. Teemme tarkastuskäynneistä ilmoitukset Gurufieldiin ja kirjaamme saamamme palautteet sekä korjaamista tai kehittämistä vaativat toimenpiteet. Ilmoituksen avulla voimme dokumentoida ja seurata korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

### **3.9 RAI-arviointi**

Vanhus-, vammais-, mielenterveys- ja päihdepalveluidemme toimipisteissä palveluntarvetta sekä asiakkaan yksilöllisen, hyvinvointia lisäävän hoidon toteutumista seurataan valtakunnallisen mittarin, RAI:n avulla. Arviointi tehdään asiakkaille omaohjaajan/-hoitajan toimesta puolivuositain ja aina asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Hyödynnämme RAI-mittaria hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa sekä päivittäisessä toiminnassamme asiakkaan kanssa. Toimipisteen esihenkilön tai hänen valtuuttamansa henkilön vastuulla on seurata, että arvioinnit toteutetaan ajallaan. Arviointien tuloksista koostetaan puolivuositain palauteraportit, jotka käydään läpi yksiköiden RAI-avainosaajien, henkilöstön ja esihenkilöiden kanssa.

RAI:n käytön kehittämiseksi Humanassa on oma asiantuntijatyöryhmä, jonka tavoitteena on lisätä henkilöstömme RAI-osaamista, lisätä RAI:n käyttöä ja sen hyödyntämistä osana palveluidemme laatua. RAI-avainosaajan tehtävät on kuvattu myHumana-intranetissä. Toimipisteistä on valittu RAI-avainosaajat, jotka kokoontuvat säännöllisesti keskustelemaan ja oppimaan RAI:n käyttöön liittyvistä asioista. RAI-avainosaajat jakavat osaamistaan eteenpäin omiin toimipisteisiin ja toimivat tukihenkilönä työyhteisölleen RAI:n käytössä.

Humanassa olemme kehittäneet RAI-arviointia myös lastensuojelupalveluiden työkaluksi, ja tavoitteenamme on ottaa työkalu laajasti lastensuojelun toimipisteissämme käyttöön. Säännöllisten seuranta-arviointien avulla voimme arvioida hoidon vaikuttavuutta ja osoittaa niin lapselle, vanhemmille kuin palvelun tilaajille, missä mennään esimerkiksi suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

### 3.10 HQI

Tarkoitus	Mitä mitataan
1. Tyytyväiset asiakkaat ja tilaajat	Asiakastyytyväisyysindeksi
2. Asiakkaille ja tilaajille tuotettu asianmukainen tuki, hoito tai puuttuminen	Yksittäisten / yksilökohtaisten suunnitelmien määrä
3. Turvallinen palvelutuotanto	Viranomaiselle ilmoitettujen kriittisten poikkeamien lukumäärä
4. Palvelun toimitus/tuotanto lainsäädännön mukaisesti	Viranomaistarkastusten osuus ilmoitetuista vakavista huomautuksista
5. Systemaattisen oppimisen varmistaminen	Toistuvien poikkeamien osuus
6. Henkilötietojen asianmukainen käsittely	Viranomaisille ilmoitettujen henkilötietoja koskevien poikkeamien määrä
7. Tyytyväiset työntekijät	Työntekijöiden tyytyväisyysindeksi
8. Työntekijöiden terveys	Läsnäolo prosentti
9. Turvallinen työympäristö	Viranomaisille ilmoitettujen vaaratilanteiden ja työtatapaturmien lukumäärä
10. Jatkuva osaamisen kehittäminen	Niiden työntekijöiden prosenttiosuus, jotka ovat suorittaneet koulutuksen oppimisportaalissa
11. Laadukas koulutus	Kunkin koulutuksen laadullinen seuranta
12. Työntekijät edistävät liiketoiminnan kehittämistä	Kehitysehdotusten lukumäärä

Olemme kehittäneet konsernin yhteistä Humana HQM (Humana Quality Model) laatumallia, jonka avulla pystymme mittaamaan ja seuraamaan toimintojemme laatua. Laatumallin sisällä on oma laatuindeksi, joka koostuu kahdestatoista mittarista. Kaikki indikaattorit ovat laatutyön olennaisia ja kriittisiä osia ja antavat yhdessä kattavan kuvan toiminnasta. Indeksiä mitataan kvartaaleittain. Suomen osalta kehitimme seurantaan niin, että vuonna 2023 saimme mitattua 10 mittaria 12:sta.

*Kuva 2: Humanan laatuindeksin mittauskohteet*

### 3.11 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen on tärkeä osa yksikkömuotoista toimintaamme. Humanan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan Humanan lääkehoidon linjaukset, jotka pohjautuvat kansalliseen STM:n ”Turvallinen lääkehoito” -suositukseen sekä voimassa oleviin lakeihin, asetuksiin ja muihin viranomais määräyksiin. Suunnitelmaan kirjattuja käytäntöjä noudatetaan Humanan kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa toimipisteissä.

Toimipisteen esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitoa toteuttavassa toimipisteessä on toimipistekohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy toimipisteen vastuulääkäri. Suunnitelma päivitetään osana toimipisteen arkea.

Lääkehoitoon koulutetut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta toimipisteissämme. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva kantaa kuitenkin vastuun omasta toiminnastaan. Lääkehoitoa toteuttavalta työntekijältä edellytetään lääkehoidon osaamista. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla tulee olla voimassa oleva lääkelupa. Työntekijältä varmistetaan rekrytointivaiheessa koulutuksessaan saadut lääkehoitovalmiudet. Osaaminen

varmistetaan aina myös tenteillä ja näytöillä, ja työntekijä perehdytetään toimipisteen lääkehoitoon.

Lääkitysturvallisuuden käytännön toteutumista seuraamme säännöllisesti toimipisteiden lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti. Toteutamme lääkitysturvallisuuden omavalvontaa säännöllisillä lääkitysturvallisuuden itsearviointeilla sekä poikkeamien, havaintojen ja läheltä piti -tilanteiden seurannalla. Näiden pohjalta valitaan kehittämiskohteet, määritetään toimenpiteet ja asetetaan aikataulu sekä vastuuhenkilö. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat kirjataan Gurufieldiin. Lisäksi havaituista tai epäilyistä lääkkeiden haittavaikutuksista tulee tehdä ilmoitus Fimeaan. Lääkevarkauksista teemme ilmoituksen poliisille.

Olemme perustaneet lastensuojelupalveluihimme terveydenhuollon ohjausryhmän, joka tekee linjauksia, päivittää materiaaleja ja ohjaa yksiköitämme lääkehoitoon ja terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Ryhmä järjestää lastensuojelupalveluissa neljä kertaa vuodessa vastaavien sairaanhoitajien tapaamiset ja vuosittaisen koulutuspäivän. Tavoitteenamme on laajentaa tätä ohjausryhmän mallia myös muille lääkehoitoa toteuttaville palveluillemme.

### **3.12 Lääkinnälliset laitteet**

Toimipisteissämme on käytössämme erilaisia lääkinnällisiä laitteita ja välineitä. Osa laitteista voi olla toimipisteen omia, lainattuja tai asiakkaiden omistamia. Toimipisteen esihenkilö tai hänen erikseen nimeämänsä vastuuhenkilö vastaa siitä, että laitteiden ja välineiden käyttö on turvallista ja laitteita käytetään käyttöohjeiden mukaisesti. Vastuuhenkilö ylläpitää luetteloita laitteista ja välineistä sekä niiden huolto- ja kalibrointiväleistä.

Mikäli laitteiden ja välineiden käytössä ilmenee vaaratilanteita, tulee käyttäjän ilmoittaa Fimeaan sekä valmistajalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan tai käyttäjän terveyden vaarantumiseen ja johtuvat laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai käyttöohjeesta tai käytöstä.

### **3.13 Ruokahuolto**

Toimipisteissämme, joissa on elintarvikehuoneisto (keittiö säilytystiloineen sekä ruoan jakelu- ja tarjoilutilat) on erikseen ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. Edellytämme

hygieniapassia työntekijöiltä, jos he työskentelevät elintarvikkeiden käsittelyä edellyttävissä tehtävissä vähintään kolme kuukautta.

### **3.14 Toimitilat ja kiinteistöt**

Tavoitteena on, että toimitilat toimivat ja ovat tarkoituksenmukaiset, palvelu ja toiminta huomioiden. Tilojen osalta huomioimme viranomaisten vaatimukset ja suositukset. Hoivarakentajat Oy toimii kaikkien toimitilojemme huolto- ja kunnostustöiden kiinteistömanagerina. Tämä tarkoittaa huolto- ja korjaustöiden organisoinnin tukea toimipisteidemme esihenkilöille.

Uudisrakentamisessa periaatteenamme on saada kiinteistölle LEED- sertifikaatti, joka ottaa huomioon kestäväen kehityksen ratkaisuja rakentamisessa.

## **4 Henkilöstö**

Henkilöstö on yrityksemme tärkein voimavara. Haluamme varmistaa, että jokaisella humanalaisella on mahdollisuus onnistua työssään ja kokea oma työnsä merkitykselliseksi. Humana tukee henkilöstöä laadukkaiden palveluiden tuottamisessa ja laadun kehittämisessä esimerkiksi erilaisin koulutuksin ja mahdollistamalla oman ammattitaidon monipuolisen hyödyntämisen omassa työssään.

Panostamme moderniin johtamiseen ja hyvään esihenkilötyöhön. Modernilla johtajuudella voimme lisätä henkilöstömme itsenäistä ajattelua, omatoimisuutta sekä itsensä johtamista. Humanassa jokainen saa työskennellä ennakkoluulottomassa ympäristössä, jossa kaikilla on tilaa kehittyä ja kokeilla uutta. Haluamme, että henkilöstömme kokee ylpeyttä ja itseluottamusta omasta työstään. Meille on tärkeää, että työyhteisössämme vallitsee hyvä ilmapiiri.

Tuemme työntekijöidemme kokonaisvaltaista hyvinvointia laajoilla eduillamme, kuten tarjoamalla liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointiedun sekä työsuhdepyöräedun. Lisäksi tarjoamme kattavan yksityisen työterveyshuollon.

Työhyvinvointi, työkyvyn edistäminen ja työn voimavaratekijöiden vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksemme johtamista ja esihenkilötyötä. Selvitämme ja seuraamme sairauspoissaoloja, työtapaturmia ja ammattitauteja, jotta voimme arvioida työn terveyttä ja turvallisuutta. Työturvallisuus on luonnollinen osa päivittäistä toimintaamme ja

johtamisjärjestelmäämme. Työterveyden edistämiseksi vahvimpia keinoja vaikuttaa on varhainen reagointi mahdollisiin työkykypoikkeamiin.

Työkykyjohtamisella haluamme muun muassa:

- vähentää sairauspoissaoloja
- vähentää pysyvän työkyvyttömyyden riskiä
- kehittää työoloja
- pitää yllä työ- ja toimintakykyä.

#### **4.1 Työsuojelu**

Sitoudumme STM:n edellyttämiin työsuojelun periaatteisiin. Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta.

Työsuojelun yhteistoiminta toteutuu liiketoiminta-alueille perustettujen työsuojelutoimikuntien kautta. Toimikunnat koostuvat alueella toimivien toimipisteiden henkilöstön valitsemista työntekijöiden ja lähiesihenkilöiden edustajista. Lisäksi toimikunnissa on mukana työsuojelupäällikkö työnantajan edustajana ja koollekutsujana. Työsuojelutoimikunnat kokoontuvat 2–4 kertaa vuodessa. Työsuojelutoimikuntien jäsenet on julkaistu myHumanassa.

Työsuojelutoiminnalle asetettujen mittareiden perusteella seurataan toiminnan tason kehittymistä. Tällaisia mittareita ovat sairauspoissaolot (%), turvallisuushavainnot sisältäen uhkatilanteet ja muut työstä tai työympäristöstä aiheutuneet tilanteet (lkm), tapaturmat, joista on aiheutunut vahinkoa henkilöille tai omaisuudelle (lkm). Työsuojelutoimikunnat voivat seurata toimintaamme muun muassa poikkeamajärjestelmästä saatavalla viikoittaisella raportilla, jossa näkyy alueella viikon aikana tapahtuneet henkilöstöön liittyvät poikkeamailmoitukset sekä uhka- ja vaaratilanteet. Alueen työsuojelutoimikunta käy puolivuositain läpi alueen poikkeamat työsuojelutoimikunnan kokouksessa.

Humanan työsuojelun toimintaohjelmassa on kuvattu muun muassa työsuojelun tavoitteet, vastuut ja toimivaltuudet, työympäristö, työ- ja turvallisuusohjeet, työsuojelun kehittämiskohteet sekä toimintatavat. Ohjelma on henkilöstömme luettavissa myHumanassa.

## 4.2 Henkilöstön saatavuus ja osaamisen varmistaminen

Toimipisteidemme omaoikeussuunnitelmiin sisältyy suunnitelma riittävästä henkilöstömäärästä, osaamisesta ja sen seurannasta. Suunnitelmissa kuvataan myös, miten toimitaan poikkeustilanteissa, joissa henkilöstöä ei ole riittävästi. Toimipisteissämme työskentelee ainoastaan sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita ammattilaisia. Opiskelijat voivat olla harjoittelussa, mutta eivät toimi yksin ilman vakituista henkilöstöä. Humanassa on määritelty rekrytointiprosessi, jota esihenkilömme noudattavat. Rekrytointissa esihenkilöitämme tukee rekrytointitiimimme.

Osana henkilöstön saatavuuden varmistamista, panostamme oppilaitosyhteistyöhön. Tarjoamme työharjoittelumahdollisuuksia sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille toimipisteissämme ympäri Suomen. Työharjoittelun kautta opiskelija saa mahdollisuuden tutustua käytännön työelämään sekä toimintaamme ja kulttuuriimme jo opiskeluaikana. Opintojen loppuvaiheessa oleville opiskelijoille tarjoamme myös mahdollisuuksia laajentaa tietämystään ja kokemustaan Humanasta opinnäytetöiden kautta.

Ennen työntekijän rekrytoimista, varmistamme henkilön soveltuvuuden ja osaamisen. Esihenkilö tarkistaa uudelta työntekijältä tutkintotodistuksen, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden sekä muun tarvittavan osaamisen, esimerkiksi lääkeluvat. Tämän lisäksi tarkistetaan rikosrekisteriote, kun henkilön työtehtäviin kuuluu toiminta alaikäisten, tai iäkkäiden henkilöiden kanssa. Ulkomaiselta työntekijältä varmistamme ennen työn aloittamista työnteko-oikeuden tai varmistamme, ettei työnteko-oikeutta tarvita. Lisäksi edellytämme riittävää suomen kielen taitoa. Dokumentoimme työntekijää koskevat tiedot henkilöstöjärjestelmäämme.

Henkilöstön osaamisen kehittämisen painopistealueet määrittelemme osana johtoryhmätyöskentelyä. Henkilöstön kehittämissuunnitelma perustuu yrityksen visioon, strategiaan, vuositavoitteisiin ja on osa toiminta- ja taloussuunnitelmaa. Koulutustarpeita kartoitamme säännöllisesti järjestettävissä henkilöstöpalavereissa sekä osana vuosittain käytäviä kehityskeskusteluita.

Tarkemmat koulutuksen toteuttamissuunnitelmat laadimme toimialoitain. Lisäksi käymme läpi jokaisen työntekijän yksilöllisen koulutustarpeen vuosittain esihenkilön kanssa käytävän kehityskeskustelun yhteydessä. Yrityksen järjestämän täydennys- ja muun koulutuksen toteutumista seuraamme vuosittain työntekijäryhmittäin. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista suunnitelman mukaisesti.

### **4.3 Perehdyttäminen ja sen seuranta**

Toimipisteidemme esihenkilöllä on kokonaisvastuu työntekijän perehdyttämisestä. Käytännön opastaminen, työnopastus, voidaan antaa nimetyille työnopastajalle. Esihenkilö perehdyttää työntekijän omavalvonnan kokonaisuuteen, jotta työntekijä tietää, miten hän valvoo omaa työtään. Perehdytettävällä on oikeus kysyä opastukseen ja oppimiseensa liittyvistä asioista. Toimialakohtaiset perehdytysrungot löytyvät henkilöstöjärjestelmästä.

Käytännön perehdytyksen aikana ja sen päätyttyä, seurataan perehdytysprosessin kulkua. Perehdytettävän henkilön kanssa sovitaan säännöllisiä keskusteluja, joissa pohditaan ja arvioidaan työntekijän tehtävien haltuunottoa sekä työyhteisöön sopeutumista. Keskusteluissa perehdytettävä saa myös mahdollisuuden tuoda esiin, jos jokin ei suju toivotusti tai jos hän kokee tarvitsevansa enemmän tukea jollain osa-alueella.

### **4.4 Humanan omat koulutukset**

Käytössämme on koulutusala Humana Akatemia, sekä täydennyskoulutusympäristö Skhole. Humana Akatemia ja Skhole ovat verkkopohjaisia koulutusaloja, jonne on koottu ja kootaan säännöllisesti erilaisia koulutuksia ja koulutuskokonaisuuksia, joita tarjotaan suoritettavaksi roolien ja vastuiden mukaisesti.

### **4.5 Henkilöstökokemus**

Jokaisella työntekijällämme tulee olla mahdollisuus kertoa näkemyksensä siitä, mitkä ovat keskeisimpiä vahvuuksia ja kehittämiskohteita työpaikkamme viihtyvyydessä ja työyhteisömme toimivuudessa. Henkilöstölle löytyy Gurufieldistä oma palautekanava, johon voi jättää kehitysehdotuksia tai palautteita.

Mittaamme henkilöstötyytyväisyyttä vuosittain Humanan yhteisellä WeYouMe-henkilöstötutkimuksella, joka toteutetaan Ruotsissa, Norjassa, Suomessa ja Tanskassa. Tämän lisäksi selvitämme henkilöstömme näkemyksiä omasta työkykyisyydestään. Työviretutkimuksen avulla saamme kattavan näkymän työyhteisön vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Kyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstön kesken ja sovitaan kehittämistoimenpiteet, niiden aikataulut ja vastuuhenkilöt. Tulosten käsittelyyn osana jatkuvaa kehittämistä löytyy esihenkilöillemme tukimateriaalia myHumanasta.



## 5 Tietosuoja

Asiakkaidemme luottamus on meille erityisen tärkeää. Humanan työntekijät ovat sitoutuneet suojaamaan jokaisen asiakkaamme yksityisyyttä. Noudatamme kaikessa toiminnassamme tietosuojalainsäädännön velvoitteita. Jokainen Humanan työntekijä suorittaa tietosuojakoulutuksen oppimisympäristössämme Humana Akatemiassa, jonka avulla pyrimme varmistamaan henkilöstömme osaamisen tietoturvalliseen työskentelyyn. Koulutuksessa käydään lisäksi läpi Humanan tietosuoja- ja tietoturvapoliitikat.

Humanalla toimii oma tietosuojatiimi, joka vastaa henkilöstömme kysymyksiin tietosuojasta sekä seuraa ja käsittelee organisaatiossamme tapahtuvia tietosuojapoikkeamia. Tietosuojavastaavan ja tietosuojatiimin tavoittaa osoitteesta [tietosuojatiimi@humana.fi](mailto:tietosuojatiimi@humana.fi)

Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä, Fondia [ulla.hirvela@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@humana.fi)

Mikäli työntekijä havaitsee toiminnassamme tietosuojaan liittyviä epäkohtia, puutteita tai läheltä piti -tilanteita, tulee havainnosta ilmoittaa esihenkilölle ja tehdä ilmoitus Gurufieldiin.

### 5.1 Tietoturvasuunnitelma

Humana Suomen tietoturvasuunnitelman käyttötarkoitus täyttää 1.11.2021 voimaan tulleen asiakastietolain 784/2021 27 §:n ja THL:n määräyksen 3/2021 mukaiset velvoitteet. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut kaikilta sote-palveluntuottajilta edellytettävät tietoturvaan liittyvät selvitykset ja vaatimukset. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa.

Tietoturvasuunnitelma kattaa THL:n 12.2021 julkaiseman tietoturvasuunnitelman mallin mukaisesti aiheet: yleiset tietoturvakäytännöt, menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa, jatkuvuudenhallinta, henkilöstön osaaminen, keskeisten järjestelmien tietoturva (kuten asiakastietojärjestelmä DomaCare), ja IT-ympäristön tietoturva. Tietosuojakäytäntöihimme ja tietosuojaselosteisiimme voi tutustua myös nettisivuillamme.

### 5.2 Asiakastyön kirjaaminen

Dokumentointi on tärkeä osa asiakastyömme prosesseja ja se on yksi laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen työväline. Dokumentoinnilla tuomme näkyville asiakkaan kanssa tehtyä työtä. Lainsäädäntö velvoittaa ja ohjaa meitä kirjaamisessa, ja velvoite

kirjaamiseen alkaa toiminnassamme heti, kun asiakkaan palvelua aletaan toteuttaa. Teemme asiakaskirjaukset viipymättä asiakastietojärjestelmään. Panostamme kirjaamisessa työmme peilaamista asiakkaan kanssa asetettuihin tavoitteisiin nähden.

Kaikissa avopalveluidemme toimipisteissä edellytämme osallistavaa kirjaamista eli kirjaamme yhdessä asiakkaan kanssa. Osallistava kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja tekee näkyväksi tehtyä työtä paremmin asiakkaalle. Lisäksi se vahvistaa asiakkaan oikeusturvaa ja edistää luottamuksellisen suhteen kehittymistä asiakkaan ja työntekijän välillä. Kehitämme osallistavan kirjaamisen toimintatapaa myös muilla toimialoillamme.

## 6 Seurantaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet

Olemme määritelleet palautteiden, asiakaskokemuksen sekä poikkeamien käsittelyyn ja seurantaan prosessin, joka on alla kuvattuna. Tarkoituksena on seurata säännöllisesti tulleita palautteita sekä asiakaskokemuksen mittareita ja poikkeamia, jolloin voimme nopeasti reagoida mahdollisiin epäkohtiin sekä oppia tapahtuneista ja kehittää toimintaamme.

1. Ilmoitus havainnosta, poikkeamasta tai palautteesta tehdään Gurufieldiin, josta se lähtee raportioijan esihenkilölle käsittelyyn, poikkeaman vakavuudesta riippuen alue-/palvelujohtajan ja/tai toiminnanjohtajan avustuksella
2. Palautteet, poikkeamat ja asiakaskokemuksen tulokset käydään läpi tiimin kanssa kuukausittain sopien korjaavat toimenpiteet. Turvallisuuteen ja laatuun liittyvät muutokset päivitetään viipymättä toimipisteen omavalvontasuunnitelmaan.
3. Tiimin esihenkilö raportoi aluejohtoryhmään toimipisteen tekemistä havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä.
4. Alue-/palvelujohtaja raportoi alueensa ilmiöistä toimialajohtoryhmään.
5. Alueen työsuojelutoimikunta käy puolivuositain läpi alueen henkilöstöön liittyvät poikkeamat sekä uhka- ja vaaratilanteet työsuojelutoimikunnan kokouksessa.
6. Maajohtoryhmä käsittelee esitetyt asiat.

Julkaisemme omavalvonnan seurantaan liittyvät havainnot ja niistä aiheutuneet toimenpiteet Humana Suomi -tasolla nettisivuillamme neljän kuukauden välein. Lisäksi kuvaamme meneillään olevien kehittämisprojektien tilannekatsausta. Toimipisteet kuvaavat omavalvontasuunnitelmissaan asettamia kehittämisikohteita ja niiden seuranta.

## 7 Kehittäminen

Vuonna 2023–2024 tavoitteenamme on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla. Kehittämiskohteitamme ovat omavalvontaohjelman jalkautus ja omavalvontasuunnitelman saattaminen toimipisteidemme arjen työkaluksi. Tämä tarkoittaa omavalvonnan ymmärryksen lisäämistä ja koko henkilöstömme sitouttamista oman työmme valvontaan. Kehitämme yhteisiä palaverikäytäntöjä, joiden avulla varmistamme, että omavalvonnan aihealueet tulevat käsitellyksi tiimeissä kuukausittain.

Laadun ja kehittämisen järjestelmämme Gurufield on otettu hyvin käyttöön vuoden 2023 aikana poikkeamien hallinta -ominaisuudella, sekä tarkastuskäyntien kirjaamisella. Laajennamme järjestelmän käyttöä myös riskien kartoittamiseen, suullisten palautteiden sekä itsearviointien tekemiseen. Jatkamme lisäksi järjestelmän käytön sisällöllistä kehittämistä ja sieltä saatavan tiedon hyödyntämisen jalkauttamista. Kehitämme jatkuvasti laadun raportointia ja saadun tiedon hyödyntämistä.

RAI-mittaria käytetään laajasti vanhus-, vammais-, mielenterveys- ja päihdepalveluissamme. Jatkamme työtä RAI-tiedon hyödyntämisen parissa. Olemme aloittaneet henkilöstön kouluttamisen vuonna 2023 RAI:n käyttöön myös lastensuojelupalveluissamme. Tavoitteena on, että kaikki lastensuojeluyksikkömme ottavat käyttöön RAI-toimintakykymittarin.

Valmistelemme sosiaalihuollon arkistoon liittymistä noudattaen valtakunnallisia liittymisen aikatauluja. Panostamme työntekijöiden dokumentoinnin osaamiseen järjestämällä koulutuksia.

Olemme aloittaneet syksyllä 2023 vaikuttavuusprojektin, jonka avulla teemme näkyväksi Humanassa tekemämme työmme vaikutuksia ja tätä kautta palveluidemme vaikuttavuutta.

Työstämme laadun seurannan mittareita niin konserni- kuin maayhtiötasolla.

## 8 Vaikuttavuus

### **Humana Suomi rakentaa vaikuttavuusohjelmaa**

Syksyllä 2023 Humana alkoi Suomessa rakentaa vaikuttavuusohjelmaa muodostamalla panos-tuotos-vaikutus-vaikuttavuusketjuja niistä ilmiöistä, joihin kokemuksemme mukaan voimme toiminnallamme vaikuttaa. Työssä oli mukana niin lastensuojelun kuin avopalveluiden ammattilaisia sekä keskitettyjen palveluiden osaajia.

Syksyn työskentelyn päätteeksi valitsimme kolme yhteiskunnallista ilmiötä, joihin liittyviä vaikuttavuusketjuja työstämme vuoden 2024 alusta alkaen. Nämä ilmiöt ovat hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuus, yhteiskunnan turvallisuus sekä mielen hyvinvointi. Käytännönläheinen esimerkki tavasta, jolla Humana voi yhteiskunnan turvallisuuteen ja mielen hyvinvointiin vaikuttaa, on lasten ja nuorten ohjaaminen harrastusten pariin. Tätä kautta tuemme lasten ja nuorten kiinnittymistä myönteisiin yhteisöihin.

Vaikuttavuusohjelman ensimmäinen versio julkaistaan Humanan uudistuvilla internetsivuilla vuoden 2024 aikana. Ohjelma kasvaa ja kehittyy tulevien vuosien aikana. Vaikuttavuuden todentaminen vaatii vuosien mittausta ja työtä. Uskomme, että jokainen askel vie niin Humanaa kuin koko sosiaalialaa eteenpäin kohti päämääräämme – yhteiskuntaa, jossa jokaisella on oikeus ja mahdollisuus hyvään elämään.

### **Mieletön tarina kutsuu toimijat mielettömän tulevaisuuden äärelle**

Vuonna 2023 Human aloitti Mieletön tulevaisuus -tapahtumasarjan, jossa yhteiskunnan eri tahot poliisista pappiin ja tutkijasta lääkäriin jakoivat näkökulmiaan siitä, miten eri alojen ammattilaiset voivat rakentaa nuorille tulevaisuutta, joka on hyvällä tavalla mieletön. Tapahtumiin osallistui laajasti sosiaalialan ammattilaisia ja alaa vielä opiskelevia sekä yleisesti nuorten hyvinvoinnista kiinnostuneita kansalaisia. Mielettömiä tulevaisuuksia järjestettiin Helsingissä, Jyväskylässä, Oulussa ja Joensuussa. Kaikkiin tapahtumiin oli mahdollista osallistua myös livestriimin kautta ja tallenteet ovat yhä katsottavissa osoitteessa [www.mieletontulevaisuus.fi](http://www.mieletontulevaisuus.fi).

Vuonna 2024 Mieletön tulevaisuus kasvoi Mieletön tarina -teatterikiertueeksi. Forum teatteri -menetelmällä toteutavissa esityksissä ammattinäyttelijät kertovat 15-vuotiaan Santun tarinan ja yleisö sekä ammattilaisraati ohjaavat näyttelijöiden toimintaa tarinan keskeisissä käännekohtissa. Santun tarina perustuu Humanan lastensuojeluyksiköissä

asuvien nuorten ja heidän kanssaan toimivien aikuisten kokemuksiin, joita on kerätty työpajoissa ympäri Suomen syksyn 2023 aikana.

Mielettömän tarinan ensiesitys pidettiin Turussa 27.2. Osallistujat kuvailivat tilaisuutta vaikuttavaksi ja kokivat myönteiseksi sen, että muun muassa sosiaali- ja opetusalan ammattilaisista koostunut yleisö pääsi yhteisen forumin äärelle etsimään ratkaisuja haasteisiin, jotka vaativat laajasti eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Mielellön tarina esitetään vuoden 2024 aikana toukokuussa Seinäjoella, elokuussa Rovaniemellä ja marraskuussa Helsingissä.

## 9 Viestintä

Hyvinvaikuttaminen on strategiamme ytimessä. Hyvinvaikuttaminen on aktiivista toimintaa ja pitää sisällään myös vaikuttavuuden, joka muistuttaa laadusta ja sen todentamisesta. Humanan viestintä perustuu luottamukselle, jota rakennamme läpinäkyvyyden, dialogin ja avarakatseisuuden sekä vaikuttavuuden ja laadun avulla.

Tärkeimpiä viestintäkanaviamme ovat muun muassa intranet myHumana, sähköposti, Teams-sovellus, ulkoiset humana.fi-sivut sekä sosiaalisen median kanavat.

### Vastuullisuusraportti

Humana-konserni julkaisee vuosittain vastuullisuusraportin samanaikaisesti vuosikertomuksen kanssa.

## 10 Palveluitamme ohjaava lainsäädäntö

Hallintolaki, 434/2003

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 980/2012

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011

Lastensuojelulaki 417/2007

Lääkelaki 395/1987

Mielenterveyslaki 1116/1990

Päihdehuoltolaki 41/1986

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014  
Terveysturvallisuuslaki 1326/2010  
Tietosuojalaki 1050/2018  
Työturvallisuuslaki 738/2002