

Humana Avopalvelut
Oy

Espon toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
4	Omaevalvonnan toimeenpano	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	18
7	Asiakasturvallisuus	20
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	23
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	24
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta.....	25
11	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit.....	25

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: Y2292973-4

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

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Katuosoite: Asemakuja 3 F 76

Postinumero: 02770 Postitoimipaikka: Espoo

Sijaintikunta: Espoo

Sivutoimipiste: Matinkallio 2, LT 3, 02230 ESPOO

Palvelumuodot; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille

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

Esihenkilöt

Toiminnanjohtaja: Maarit Tuovinen

Tiiminjohtajat:

Tiimi 1: Petri Mäkinen

Tiimi 2: Katja Halme

Tiimi 3: ts. Jeanette Träskelin

Puhelin:

Maarit Tuovinen p. 050-4345272

Petri Mäkinen p. 044-7124259

Katja Halme p.050-3544315

Jeanette Träskelin p. 040-6125203

Sähköposti:

maarit.tuovinen@humana.fi

petri.makinen@humana.fi

katja.halme@humana.fi

jeanette.traskelin@humana.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintovirastonluvan myöntämisaikajako

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta:

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä toimitilassa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti henkilökunnalta pyytämällä tutustua siihen. Printattu omavalvontasuunnitelma on toimitiloissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tallennettuna

pilvipalvelussa (M-files). Omaevalvontasuunnitelma on jatkossa nähtävillä myös Humanan internet-sivuilla.

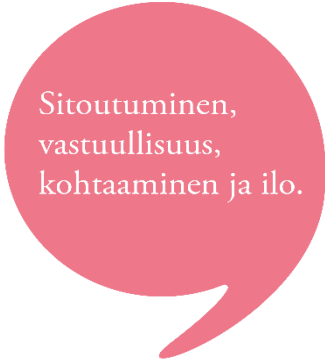
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus

Kotiin vietävät avopalvelut tuottavat laadukkaita, joustavia ja ammatillisia hyvinvointialueen palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluja. Toiminta pohjautuu sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin, päihdehuolto- ja mielenterveyslakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyössä toimintamme nojautuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakaslaki määrittelee muun muassa asiakkaan oikeudet tiedonsaannin ja osallistumisen osalta.

Espoon alueen avopalveluissa noudatetaan sopimuksissa, tai yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa määriteltyjä henkilöstön pätevyysvaatimuksia ja huolehditaan työn tekemiseen saatavasta tuesta. Tuki tulee tiiminjohtajalta, työnohjauksesta sekä työparityöskentelystä. Hyvä perehdytys takaa sen, että työntekijä tietää kaikki asiakastyössä olleelliseksi arvioidut asiat. Henkilöstö osallistuu kirjaamiskoulutuksiin säännöllisesti ja jokaista työntekijää ohjataan käyttämään osallistavaa kirjaamista asiakastyössä. Lisäksi järjestämme myös muita työtä tukevia koulutuksia.

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



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

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

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

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

Kohtaaminen on sosiaalipalvelujen ydinosaa. Asiakastyössä keskitymme asiakkaaseen, hänen prosessiinsa ja siihen, miten edistämme työskentelyssämme hänen tilannettaan. Kohtaamiseen liittyy kohtaamisen ilo, joka tarkoittaa sitä, että osoitamme tuntevamme iloa asiakkaan, työkaverin ja tilaajan olemassa olemisesta ja hänen kohtaamisestaan. Kohtaamisen ilo viestittää välittämistä ja arvostusta toista kohtaan. Olemme mukana myönteisellä asenteella ja myönteisellä mielellä. Jokaisella kohtaamisella on merkitystä.

Toimintaperiaatteet arkityössä

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

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

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

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

4 Omavalvonnan toimeenpano

Riski

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Käytössämme on vaara- ja uhkatilanteiden raportointia varten Gurufield- sovellus, jonne vaara- ja uhkatilanteet kirjataan erillisen ohjeen mukaisesti. Kun työntekijä on kirjannut sovellukseen tapahtuman kuvauksen, siitä tulee ilmoitus työntekijän esihenkilölle, jolloin esihenkilön tulee kuitata tapahtuma luetuksi sekä kirjata toimenpiteet, joita tapahtuman vuoksi tehtiin. Gurufieldistä on

tulossa myös Humanan whistle blower- eli ilmiantokanava, jonka kautta jokainen voi raportoida myös anonymisti Humanan toiminnassa olevista epäkohdista. Vaara- ja uhkatilanteista raportoidaan kirjallisesti myös viikoittain tiiminjohtajien Stratsys- raportoinnin yhteydessä, josta tieto kulkee alueen toiminnanjohtajalle ja siitä eteenpäin myös koko avopalveluiden johdolle. Gurufield-järjestelmän kautta vaara- ja uhkatilanteet saavuttavat myös yrityksen työsuojelutoimikunnan, jossa raportit käydään läpi sekä suositellaan yksikön toimintaan mahdollisia korjaustoimenpiteitä.

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

Espoon avopalveluiden menettelytavat riskienhallinnan näkökulmasta

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

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

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

Riskienhallinnan työnjako

Espoon kotiin vietävissä palveluissa vaara- ja uhkatilanteiden käsittelystä vastaavat tiiminjohtajat yhdessä toiminnanjohtajan sekä työntekijöiden kanssa. Teemme jatkuvaa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa, joka huolehtii muun muassa mahdollisuudesta tavata työterveyspsykologia. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa tilanteista, joissa riskejä voi syntyä tai jo tapahtuneesta vaara- ja uhkatilanteesta. Alueen johtoryhmä vastaa mahdollisten riskien toimenpiteistä yhdessä koko henkilöstön kanssa. Vaara- ja uhkatilanteet käsitellään tiimitasolla sekä

yksilöllisesti tilanteessa mukana olleen työntekijän ja esihenkilön kesken. Tarvittaessa järjestetään debriefing. Tämän lisäksi työterveyshuollon kautta on mahdollista tavata työterveyspsykologia. Turvallisuutta asiakastyössä pidetään ensiarvoisen tärkeänä. Tiedostamme oman käytöksen vaikutuksen vuorovaikutustilanteissa ja mietimme konkreettisia keinoja hankalien tilanteiden synnyn estämiseksi.

Riskien tunnistaminen

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

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

Espoon kotiin vietävissä palveluissa riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat tiimipalaverit ja muu yhteydenpito tiiminjohtajien kanssa. Tiiminjohtajat käsittelevät esille tuodut asiat johtoryhmän kesken viipymättä. Lisäksi kaikista vaara- ja uhkatilanteista, sekä laatupoikkeamista täytetään vaara- ja uhkatilanneraportit, sekä tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti myös tilaaja-asiakasta. Tarvittaessa sopimusta asiakkaan palvelun sisällöstä päivitetään vastaamaan tarvetta turvallisuusnäkökulmasta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskinhallinnan prosessissa on sovittu toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Hyödynnämme riskienhallinnassa saamamme tiedon

kehittämistoimenpiteissä. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tilaajan kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta.

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

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

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

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

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

Espoon avopalveluiden konkreettiset käytännöt

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

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

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

Yksilöllinen palvelusuunnitelma

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

Toteutamme osallistavaa kirjaamisen tapaa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja olla tietoinen koko työskentelyprosessin ajan siitä, mitä hänen asiakirjojihinsa kirjataan. Osallistavan

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

Avopalveluissa työskennellään sovitulla tavalla yhteisesti kuntoutusprosessin alkaessa sovittuja tavoitteita kohti. Vastuusosiaalityöntekijä määrää viime kädessä ne tavoitteet, joihin työskentelyn aikana on tarkoitus päästä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus otetaan huomioon siinä määrin, kuin se prosessin ja asiakkaan edun etenemisen näkökulmasta on mahdollista. Tämä huomioidaan

esimerkiksi yhteydenpidossa asiakkaan ja tilaajan kanssa, asiakastyön kirjaamisessa, raportoinnissa ja asiakkaan mielipiteen huomioimisessa. Päivittäiskirjaukset ja yhteenvedot tehdään osallistavan kirjaamisen menetelmin. Mikäli asiakas ja työntekijä näkevät jonkun asian toisistaan poikkeavilla tavoilla, kirjataan näkemysero ylös. Asiakkaan kanssa käydään koko prosessin ajan läpi työskentelylle määriteltyjä tavoitteita, niiden syitä, sekä työskentelyn pyrkimystä läpi, perustellusti. Mikäli asiakas itse ei sitoudu hänelle määriteltyihin tavoitteisiin, ollaan yhteydessä vastuutekijään ja arvioidaan tilannetta uudelleen.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilaisissa (423/2003) 10, 18 ja 20 §. Kuntien ja kuntayhtymien, 1.1.2023 lähtien hyvinvointialueiden, velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. (6.6.2003/428)

Hyvän kohtelun määrittäminen avopalveluissa ja konkretiassa, miten se näkyy päivittäisessä asiakastyössä

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

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

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

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

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

Asiakkaiden osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon henkilöstön tulee tehdä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö: Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 47 § Omavalvonta

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Espoon toimitiloissa ja sitä päivitetään tarpeen mukaan. Sen voi saada nähtäväksi esihenkilöiden ja työntekijöiden kautta pyydettyäessä. Perehdytysvaiheessa työntekijöille kerrotaan lakiin perustuvasta ilmoitusvelvollisuudesta.

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi

antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Sosiaalihuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Asiakkaan oikeusturva

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

Maarit Tuovinen

Toiminnanjohtaja/ Länsi-Uusimaa

maarit.tuovinen@humana.fi

p. 050- 4345272

Sosiaaliasiamies

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

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838 (ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11)

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Aluehallintovirasto

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

Aluehallintoviraston yhteystiedot

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

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

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Viranomaisen toiminnasta voi tehdä kantelun joko itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta. Tällöin on syytä liittää mukaan valtakirja. Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kantelun voi tehdä joko oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan, p. 09 4321.

Kuluttajaneuvonta

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

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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

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

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

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

saada palautetta ja reflektoida palvelun laatua ja vaikuttavuutta, jonka perusteella voidaan tehdä muutoksia sekä korjaustoimenpiteitä.

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

Monialainen yhteistyö

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

Työntekijät osallistuvat säännöllisesti ryhmätöihin tiimeittäin. Lisäksi asiakasasioita ja tavoitteellisia prosesseja käydään säännöllisesti läpi yhdessä tiimin kanssa. Tiimipalaverit ovat joka toinen viikko. Niiden aikana on mahdollista nostaa käsittelyyn asiakasasioita, joihin toivoo työryhmän tukea. Työnohjauksissa on mahdollista käydä myös läpi samoja asioita. Työnohjaukset järjestetään tiimeissä erilaisin, tiimin itsensä toivomin, säännöllisin aikavälein. Tiiminjohtaja varaa aina tarvittaessa aikaa asiakastyössä tukemiseen ja sen ohjaamiseen. Tarvittaessa hän osallistuu asiakastyöhön työparina. Jokaisen työntekijän asiakkaat pyritään kokemaan tiimin yhteiseksi vastuualueeksi ja tuurausten kautta tiimi tuntee omat asiakkaansa. Tämä parantaa mahdollisuuksia kysyä vinkkejä ja ideoita myös työkavereilta.

7 Asiakasturvallisuus

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Tarvittaessa olemme yhteydessä yleiseen hätänumeroon tai sosiaalipäivystykseen.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Espoossa toimii kolme tiimiä, joissa on yhteensä 27 vakituista työntekijää ja 13 tuntityöntekijää. Työntekijöiden koulutukset ovat sosionomi, sairaanhoitaja, yhteisöpedagogi ja lähihoitaja. Lisäksi työntekijöillä on erikoistumiskoulutuksia esimerkiksi sosiaalipedagoginen hevostoiminnan ohjaaja ja neuropsykiatrinen valmentaja.

Ennakoimme rekrytointitarvettamme mm. oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan messuihin ja muihin ammatillisiin ja oppilaitosten tapahtumiin, kouluttamalla erilaisista sisällöistä ammattikorkeakouluopiskelijoita sekä tarjoamalla yksikössämme harjoittelumahdollisuuksia. Ennakoimme rekrytointitarvettamme mm. oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan messuihin ja muihin ammatillisiin ja oppilaitosten tapahtumiin, kouluttamalla erilaisista sisällöistä

ammattikorkeakouluopiskelijoita sekä tarjoamalla yksikössämme harjoittelumahdollisuuksia. Opiskelijoita otetaan mukaan toimintaan silloin, kun heidän opintojen ohjaamiseensa on riittävästi aikaa. Tällä hetkellä Espoossa ei ole palveluntuottajia avopalveluissa.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

Humana järjestää tarpeen mukaan koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, hätäensiaputaitoihin ja tilaajan toiveisiin. Humanalla on oma koulutuskokonaisuus, jossa työntekijät kouluttavat toisiaan erilaisista ammatillisista teemoista. Yhtiö tiedottaa sekä tiimikokouksissa että Humanan sisäisessä intranet My Humanassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä. Työntekijän on mahdollista osallistua täydennyskoulutukseen tai muuhun työtä tukevaan koulutukseen yhteisen harkinnan mukaan.

Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän henkilökohtaisen osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin sisäisiin koulutuksiimme. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen työvuorojärjestelyillä tai opintovapaan myöntämisellä.

Toimitilat

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

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu palveluntuottajalle henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §). Tämän veloitteen myötä informoimme asiakkaamme henkilötietojen käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Humana on palveluntuottajan roolissa sivurekisterin pitäjä hyvinvointialueen toimiessa päärekisterinpitäjänä. Mikäli asiakas pyytää kirjaustensa tarkastamista tai korjaamista, tulee pyyntö esittää päärekisterinpitäjälle kirjallisesti. Kun asiakkuus Humanassa päättyy, asiakaskirjaukset toimitetaan päärekisterinpitäjälle ja poistetaan kuukauden kuluessa Humanan asiakastiedoista.

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

Tiiminjohtajat tarkastavat työntekijöiden tekemiä kirjauksia asiakastietojärjestelmästä sekä opettavat työntekijöille kirjaamiskäytänteet. Käytäntönä on, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Pääsääntöisesti

kirjaukset tehdään osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas on ajantasaisesti tietoinen, mitä hänen asiakirjoihinsa kirjataan.

Asiakastyön kirjaaminen

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

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus:

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Varautumissuunnitelma