

Humana Avopalvelut  
Oy

# Lohjan 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 .....	19
7	Asiakasturvallisuus .....	20
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	24
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	25
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta.....	26
11	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit.....	26

# 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: Karjalankatu 2A,

Postinumero: 08150 Postitoimipaikka: Lohja

Sijaintikunta: Lohja

## **Palvelumuodot; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan**

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

Kaksi avopalvelun tiimiä, yksi Niittypolun perhekuntoutusyksikön tiimi, asiakasmäärä: 120–200

## **Esihenkilöt**

Toiminnanjohtaja: Maarit Tuovinen

Tiiminjohtajat: Kirsi Nurmi, Maija Veskonieni, Jonna Wejberg

Puhelin:

Maarit Tuovinen p. 050-4345272

Kirsi Nurmi p.050-4018560

Maija Veskonieni p. 040-5034021

Jonna Wejberg p.050-5018020

Sähköposti:

maarit.tuovinen@humana.fi

kirsi.nurmi@humana.fi

maija.veskonieni@humana.fi

jonna.wejberg@humana.fi

### **Toimintalupatiedot**

#### **Aluehallintovirastonluvan myöntämisaikajankohta**

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, Länsi-Uusimaan alueella 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. Omavalvontasuunnitelma on sähköisessä muodossa työntekijöiden Teams- sovelluksessa sekä toimitiloissa paperisena versiona. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tallennettuna pilvipalvelussa (M-files). Omavalvontasuunnitelma on jatkossa nähtävillä myös Humanan internet-sivuilla.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

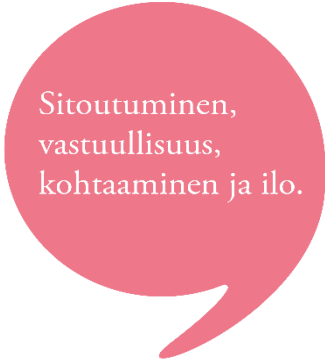
### **Toiminta- ajatus**

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

Lohjan alueen avopalveluissa noudatetaan sopimuksissa, tai yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa määritellyjä henkilöstön pätevyysvaatimuksia ja huolehditaan työn tekemiseen saatavasta tuesta tarvittaessa tiiminjohtajalta ja tiimiltä.

Hyvä perehdytys takaa sen, että työntekijä tietää kaikki asiakastyössä oleelliseksi arvioidut asiat. Henkilöstö osallistuu kirjaamiskoulutuksiin säännöllisesti ja jokaista työntekijää ohjataan käyttämään osallistavaa kirjaamista asiakastyössä.

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. Työskentelyn laatua tarkastellaan arvioimalla tavoitteiden toteutumista säännöllisesti. Asiakastyöstä toimitetaan tilaajalle säännöllisesti yhteenvedot ja kirjaukset asiakastyötä. Yhteenvedojen läpikäymisestä ja oikea-aikaisesta toimituksesta tilaajalle vastaa tiiminjohtajat.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

### Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

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

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

### Toimintaperiaatteet arkityössä

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

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

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

Kohtaamme asiakkaat ja työntekijät arvostavasti. Olemme kiinnostuneita ymmärtämään heidän tilannettansa, tarpeensa ja olemaan heille apuna tarvittavalla ja riittävällä tavalla. Olemme läsnä ja tietoisia, muistamme ja huolehdimme. 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.

### **Lohjan alueen 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. Työntekijöitä opastetaan 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. Tällaisista tilanteista informoidaan aina tilaaja-asiakasta.

Siirtyminen yhteen suureen toimitilaan on parantanut työturvallisuutta, koska työkavereita on usein paikalla ja valmiina auttamaan tarvittaessa. Kaikista uhka- ja vaaratilanteista ilmoitetaan omalle esihenkilölle, jonka lisäksi tilanteesta täytetään vaara- ja uhkatilanne raportti.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Lohjan alueen avopalveluissa vaara- ja uhkatilanteet käsitellään tiimitasolla sekä yksilöllisesti tilanteessa mukana olleen työntekijän ja hänen 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. 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 osalta mahdollista vaikuttaa. Kaikki alueen toimijat ilmiantavat havaitsemiaan riskejä. Alueen johtoryhmä vastaa mahdollisten riskien toimenpiteistä yhdessä koko henkilöstön kanssa. Vaara- ja uhkatilanteista informoidaan aina myös toiminnanjohtajaa.

## **Riskien tunnistaminen**

Ennaltaehkäisyn näkökulmasta laadukkaalla uuden työntekijän perehdyttämisellä on merkitystä, miten työssä aiheutuvia riskejä on mahdollista ennakoida.

## **Lohjan kotiin vietävissä palveluissa perehdytys riskien tunnistamisen näkökulmasta**

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 aiheista keskusteltaessa. Asiakkaan aito, rehellinen ja arvostava kohtaaminen vähentää merkittävästi asiakastyössä tapahtuvia konfliktitilanteita, jotka on suuri riski ihmisten kanssa tehtävässä työssä.

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.

Lohjan alueen avopalveluissa riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina toimivat tiimipalaverit ja muu yhteydenpito tiiminjohtajien kanssa. Tiiminjohtajat käsittelevät esille tuodut asiat johtoryhmän kesken, viipymättä. Lisäksi kaikista vaara- ja uhkatilanteista, sekä laatupoikkeamista täytetään vaara- ja uhkatilanne raportit, sekä tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti myös tilaaja-asiakasta. Tarvittaessa sopimusta asiakkaan palvelun sisällöstä päivitetään vastaamaan tarvetta myös turvallisuusnäkökulmasta.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

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 huomaamiaan asioita esille. Työntekijöiden toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Koko henkilöstö osallistuu parannusehdotusten kehittämiseen ja toteutukseen mahdollisuuksien mukaan. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan.

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

Lohjalla 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.

### **Lohjan avopalveluiden konkreettiset käytännöt**

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

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### **Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi**

Avopalveluihin asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijän päätöksellä tai muun tilaajan edustajan päätöksellä, kuten lastensuojelun, 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. Asiakkaan vastuutyöntekijä hyvinvointialueelta 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 mahdollisuuksien mukaan osallistavaa kirjaamisen tapaa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja olla tietoinen koko työskentelyprosessin ajan siitä, mitä hänen asiakirjojhiinsa kirjataan. Osallistavan kirjaamisen avulla asiakas on koko prosessin ajan aktiivinen ja

tietoinen siitä, mitä hänen asioistaan dokumentoidaan hänen asiakasasiakirjaansa. Periaatteena on, että dokumentaatio, kuten myös koko asiakastyö, on avointa ja rehellistä. Tiedostamme myös tilanteet, joissa osallistava kirjaaminen on lain puitteissa mahdotonta, liittyen esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuteen, joka on laissa säädetty. Kaikki asiakkaat eivät motivoitu dokumentointiin, mutta heidänkin kanssaan asiakasasiakirjojen sisältö käydään läpi tarkoituksenmukaisella tavalla. Jokaisesta tapaamisesta kirjataan päivittäiskirjaus ja niiden lisäksi työskentelystä kootaan yhteenveto tilaajan kanssa sovituin väliajoin.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

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 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 ole sitoudu hänelle määriteltyihin tavoitteisiin, ollaan yhteydessä vastuusosiaalityöntekijään 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.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Humanan avopalveluihin asiakkaaksi voivat tulla kaikenlaiset asiakkaat tilanteesta ja taustasta riippumatta. 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 tapaamisten aikana. Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että asiakkaalla on tapaamisilla turvallinen olo ja että hän tietää, mitä tapaamisella tapahtuu. Työntekijämme kohtaavat asiakkaat 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 määrittämisestä 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 itseämme. Olemme toimitiloissamme kiinnittäneet huomiota siihen, että ne ovat toimivat ja viihtyisät ja pidämme niiden siisteydestä huolta. Otamme toiminnan sisällöissä huomioon asiakkaiden toiveet, hankimme toivottuja pelejä, askartelumateriaaleja tms. Samoin suhtaudumme myös työkavereihimme.

Asiakastyönpoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, työntekijä tiedottaa asiasta tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä informoi asianosaisia ja tilaajaa asian selvittämiprosessista 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 kausiyhteenvedoon. 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 asiakastietojärjestelmään sekä 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- järjestelmän 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**

*SHL 48§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden noudattaminen ja henkilöstön perehdytys ilmoitusvelvollisuuden osalta*

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 301/2014, 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 Lohjan toimitilassa ja sähköisesti Teams- järjestelmässä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja 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 tarkoitettun 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.

#### **49 § Toimenpiteet ilmoituksen johdosta**

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäynnösten 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 vastuusosiaalivyöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

#### Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa 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 tarkoitus 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



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

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

p. 040 027 7087 (ma klo 12–15, ti, ke, to klo 9–12)

### Aluehallintovirasto

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

Aluehallintoviraston yhteystiedot

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

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

### Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Viranomaisen toiminnasta voi tehdä kantelun joko itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta. Tällöin on syytä liittää mukaan valtakirja. Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kantelun voi tehdä joko oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja 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 on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, jonka avulla keräämme säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen tapahtuu nimettömästi eikä sen vastaajia pysty jälkikäteen henkilöimään. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta ja ehdotuksia koko työskentelyn ajan. Myös tilaajalta kysymme palautetta sähköisen asiakaskokemusjärjestelmän 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. Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista tiedotetaan henkilöstöä välittömästi.

Lohjan avopalveluissa palautetta hyödynnetään tiimien kesken tiimipalavereissa. Aineistosta nousseet poikkeamat käydään läpi ja mietitään, mikä ne on aiheuttanut. Asiakkaan ääni tulee kuuluviin asiakaspalautteiden kautta muillekin kuin omalle työntekijälle, sen vuoksi kannustetaan palautteiden antamiseen ja muistetaan pyytää niitä säännöllisesti. On tärkeää muistaa myös sanoa, että palautteet ovat nimettömiä ja kannustaa vastaamaan niihin rehellisesti.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

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

Avopalveluiden työskentelyä ohjaa tilaajan kanssa yhdessä määritellyt asiakastyön tavoitteet. Työntekijät käyvät säännöllisesti keskustelua oman esihenkilönsä kanssa asiakastilanteista ja toimintatavoista. Humanassa toimintaa ohjaava ratkaisukeskeinen ja voimavaraistava viitekehys tukee asiakkaan prosessissaan etenemistä. Osallistavan kirjaamisen ja osallistavan jatkuvan arvioinnin kautta sekä asiakastyön mittarien avulla saadaan ajantasaisesti tietoa siitä, miten asiakas prosessin aikana voi, jolloin tarvittaessa voidaan myös tehdä tarvittavia muutoksia työskentelyyn. 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 Lohjan kotiin vietävissä palveluissa tarkoittaa asiakkaan toiveiden, yksilöllisen tilanteen ja erityispiirteiden huomioimista koko asiakasprosessin ajan. Asiakkaan omia kokemuksia ei mitätöidä, vaan ne kuullaan ja huomioidaan. Asiakkaille järjestetään tapaamisaikoja, jotka sopivat mahdollisimman hyvin heidän omaan elämäntilanteeseensa ja tavoitteissa etenemiseen. Asiakkaita ei kannusteta tekemään asioita, jotka tuntuvat liian vaikeilta tai epämiellyttäviltä. Mikäli epämiellyttävyysalueelle on tarpeellista mennä, tehdään se hallitusti ja harkiten ja kerrotaan asiakkaalle, miksi niin tulisi toimia. Työntekijöillä on oltava kyky sopeuttaa omia persoonansa piirteitä siten, että ne eivät ole ristiriidassa asiakkaan luontaisten toimintatapojen kanssa. Huomaamme, että eri ihmiset tarvitsevat erilaisia lähestymistapoja ja lähestymistavan valinta tulee olla asiakaslähtöinen, tietoinen prosessi. Huolehdimme siitä, että töiden sisällöt ovat asiakkaan ja työn tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta riittävän monipuolisia, oikea-aikaisia ja asiakkaille luontevia.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Työntekijät osallistuvat säännöllisesti ryhmätyönohjaukseen 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. Työnohjukset 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.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Lohjan avotiimeissä on tällä hetkellä kaksi palveluntuottajaa Perheellesi Oy sekä Tmi Freja Dahl-Lehikoinen.

## **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 ennakoida. 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 peruseriaatteita 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**

Lohjalla toimii kolme tiimiä, joissa on yhteensä 33 vakituista työntekijää ja 20 tuntityöntekijää. Työntekijöiden koulutukset ovat sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja, sosionomi, yhteisöpedagogi, lähihoitaja, nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja.

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

Lohjan kotiin vietävien avopalveluiden käytännöt: sijaiset, opiskelijat, palveluntuottajat, sijaistussuunnitelmat. Opiskelijoita otetaan mukaan toimintaan silloin, kun heidän opintojen ohjaamiseensa on riittävästi aikaa. Opiskelijoilta vaaditaan pääsääntöisesti jo yksi alalle liittyvä koulutus pohjalle työn vaatavuuden vuoksi. Esimerkiksi lähihoitaja, joka opiskelee sosionomiksi voi hyvin tulla harjoitteluun avopalveluihin. Palveluntuottajien käytöstä ollaan luopumassa kokonaan.

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 sairaspissaolot 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. Opiskelijoita pyritään ottamaan mukaan työssäoppimisjaksolle avotiimeihin sekä luomaan toimiva malli opiskelijayhteistyöhön. Pilottihanke on parhaillaan käynnissä.

## **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 on mukana aina sen tiimin tiiminjohtaja, johon uutta työntekijää suunnitellaan. Joissain tilanteissa on myös käytetty ”tiimiin tutustumisen metodia”, jossa työnhakija on kutsuttu kahville tiimipalaveriin ennen valinnan suorittamista ja tiimille on annettu tällöin mahdollisuus myös arvioida työnhakijan soveltuvuutta sekä uudelle työntekijälle mahdollisuus saada kuva tulevasta työporukastaan. 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.

## **Lohjan kotiin vietävien palveluiden käytännöt**

Tiiminjohtaja vastaa perehdytysprosessista Humanan perehdytysmateriaalien pohjalta. Joitain osia perehdytyksestä voi hallitusti siirtää muille henkilöille, mutta prosessinhallinta on tiiminjohtajan vastuulla. Perehdytysprosessin aikana tiiminjohtajalla on 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 työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi. Perehdytysprosessi avopalveluissa on pitkä ja tapahtuu aina asiakastyön lomassa. Perehdytettävää materiaalia on niin paljon, että sitä on järkevää annostella pitkälle ajanjaksolle. Työntekijän aloittaessa hänelle on jo valmiiksi suunniteltu asiakaslista, jotta hän pääsee tutustumaan omiin asiakkaisiin viipymättä. Tiiminjohtaja huolehtii siitä, että perehdytykseen on riittävästi aikaa. Työntekijä saa tiiminjohtajan aikaa senkin jälkeen, kun perehdytyslista on käyty läpi. Tiiminjohtaja sopii säännöllisiä tapaamisia työntekijän kanssa siinä määrin, kuin 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**

Karjalaksi kutsutussa toimitilassamme on kymmenen asiakaskäyttöön tarkoitettua huonetta, joissa on mahdollisuudet erilaisiin toimintoihin. Tiloja voi varata itselleen ja asiakkaalleen tai käyttää yhdessä muiden kanssa. Karjalassa voi pelata biljardia, ilmakiekkoa, pöytälätkää, erilaisia lautapelejä ja Playstationia. Karjalassa on hyvät mahdollisuudet erilaisten kädentaitojen harjoittamiseen sekä pienimuotoiseen kuntosalitoimintaan. Tiloista kaksi ovat keittiötiloja, joissa voi leipoa ja valmistaa

ruokaa. Lisäksi on tila pelkästään henkilökunnan käyttöön sekä neljä wc:tä. Tilat ovat kahdessa kerroksessa. Ensimmäiseen kerrokseen on esteetön pääsy.

Sivutoimipisteessämme, Karjaan toimitilassa on kaksi pientä huonetta, keittiö ja wc. Tiloissa voi pelata lautapelejä, askarrella, valmistaa ruokaa ja leipoa.

## 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 tilaajalle 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 asiakkaan tiedot asiakastietojärjestelmästä. Työntekijöillämme on käytössä mobiililaitte ja tabletti suoraa asiakaskirjaamista varten.

## **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.

Gurufieldin käyttöönoton suoritamme siihen liittyvän perehdyttämisen avulla. Työntekijöitä tulee aiempaa enemmän rohkaista tekemään poikkeamailmoituksia nyt, kun siihen liittyvä järjestelmä on aiempaa helpompi. Käymme omavalvontaohjelmaa yhdessä läpi ja keskustelemme työhön liittyvistä asioista työntekijöiden kanssa arjessa sekä tiimikokousissamme. Osallistava kirjaaminen on jo osa normaalia arjen käytäntöämme.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Lohjalla 27.3.2023

---

Maarit Tuovinen

Toiminnanjohtaja/ Länsi-Uusimaa

## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Varautumissuunnitelma