

Humana Avopalvelut
Oy

Niittypolun
perhekuntoutusyksikön
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	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/ Niittypolku

Katuosoite: Pillistötaival 14

Postinumero: 03100 Postitoimipaikka: Nummela

Sijaintikunta: Vihti

Palvelumuodot; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Perhekuntoutus sosiaalipalveluna lastensuojelun asiakkuudessa oleville lapsille perheineen

Esihenkilöt

Toiminnanjohtaja: Maarit Tuovinen

Tiiminjohtaja: Jonna Wejberg

Puhelin:

Maarit Tuovinen p. 050-4345272

Jonna Wejberg p.050-5018020

Sähköposti:

maarit.tuovinen@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 aluehallintavirastolta 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, Niittypolussa perhekuntoutus.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Niittypolussa omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa toiminnanjohtaja ja tiiminjohtaja yhdessä tiimin kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus

Niittypolun toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskevaan lastensuojelulakiin. Asiakastyössä toimintaamme ohjaa myös laki sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakaslaki määrittelee muun muassa asiakkaan oikeudet tiedonsaannin ja osallistumisen osalta.

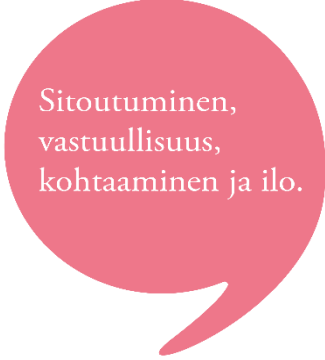
Niittypolku on perhekuntoutusyksikkö, jossa tuotetaan laitosperekuntoutusta ilmoituksen varaisena palveluna. Työskentelyä toteutetaan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Pääsääntöisesti työskentelyä toteutetaan kuutena päivänä viikossa sisältäen perheohjausta, terapeutista työskentelyä, lasten omia tapaamisia sekä vanhemmuuskeskusteluja. Työryhmä koostuu sosiaali- ja terveysalan eri ammattilaisista, sosionomeista, sairaanhoitajista, yhteisöpedagogeista, lastenohjaajista sekä terapeuteista. Perhekuntoutuksessa on käytössä päivystyspuhelin, josta työntekijä on puhelimitse tavoitettavissa myös iltaisin, viikonloppuisin ja öisin. Tarvittaessa työntekijä on päivystyksen kautta mahdollista kutsua myös paikan päälle, mikäli tilanne ei ratkea puhelimitse. Perhekuntoutuksen kokonaisuudesta vastaa yksikön sosiaalityöntekijä.

Perhekuntoutus perustuu vahvasti moniammatilliseen osaamiseen, tiiviiseen yhteistyöhön sekä ”saman aikaisesti, samaan suuntaan”- periaatteeseen. Jokaisen perheen kanssa työskennellään kullekin perheelle yhdessä sosiaalityöntekijän, perheen ja kuntoutustyöryhmän kesken asetettuja tavoitteita kohti. Kaikki asiakastyö dokumentoidaan ohjeistusten ja lainsäädännön mukaisesti tietoturvalliseen asiakastietojärjestelmään. Perhekuntoutuksesta tehdään säännöllisesti kausikoosteita, yleensä noin kuukauden välein, jotka toimitetaan yhdessä asiakastyön kirjausten kanssa lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Kausikoosteet tehdään aina osallistavasti asiakkaiden kanssa. Perhekuntoutusprosessista laaditaan loppuraportti kuntoutuksen päättyessä. Asiakirjojen lähettämisestä sosiaalityöntekijälle vastaa tiiminjohtaja.

Perhekuntoutuksen sisällön suunnittelusta vastaa perhekuntoutukselta vastaava tiiminjohtaja, joka on sosiaalityöntekijä. Vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävä on yhdessä työryhmän kanssa suunnitella perhekuntoutuksen sisältö vastaamaan perheiden tavoitteita, tarpeita sekä tilausta. Perhekuntoutuksen resurssoinnista vastaa niin ikään perhekuntoutukselta vastaava tiiminjohtaja.

Perhekuntoutuksessa pidetään viikoittain tiimipalaverit, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita, sekä asetetaan perheiden kanssa tehtävälle työlle tavoitteet. Lisäksi pidetään kehittämispäiviä 2-3 kertaa vuodessa. Kehittämispäivien tarkoitus on huolehtia siitä, että arki, sekä kuntoutustyön sisältö on toimivaa, tehokasta ja tuloksellista.

Perhekuntoutuksen henkilöstö on osallistunut dokumentaatiokoulutukseen ja päivittää osaamistaan työn reunaehdoista, kuten lainsäädännöstä sekä dokumentaatiosta tarpeen mukaan.



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.

Niittypolun toimintaperiaatteet arkityössä

Sitoudumme huolehtimaan meille ohjatuista asiakkuuksista huolellisesti ja sopimuksen mukaan. Otamme vastaan asiakastyön tilauksia, joiden hoitoon ammattitaitomme ja resurssimme 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 ja sen tukena. Olemme sitoutuneita työskentelyyn asiakkaidemme kanssa, ymmärrämme työn merkityksen ja pyrimme tekemään jokaisesta aloitetusta asiakastyön prosessista onnistuneen kokonaisuuden. Ymmärrämme palvelun merkityksen lastensuojelun kokonaisuudessa ja päivitämme osaamistamme säännöllisesti vastaamaan kunkin asiakkuuden tarpeita.

Vastuullisuus tarkoittaa arjessa sitä, että tiedostamme roolimme ja vastuamme. Toteutamme asiakastyötä sovittujen tavoitteiden mukaisesti noudattaen sitä palvelulupausta, jonka olemme asiakkaan vastaanottamisen yhteydessä antaneet. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisällön suunnitteluun sekä mahdollisuus antaa saamastaan palvelusta säännöllisesti palautetta.

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 viikonloppu-aikaan 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 anonyymisti Humanan toiminnassa olevista epäkohdista. Vaara- ja uhkatilanteista raportoidaan kirjallisesti myös viikoittain tiiminjohtajien Stratsys- raportoinnin yhteydessä, josta tieto kulkee alueen toiminnanjohtajalle ja siitä eteenpäin myös koko avopalveluiden johdolle. Gurufield-järjestelmän kautta vaara- ja uhkatilanteet saavuttavat myös yrityksen työsuojelutoimikunnan, jossa raportit käydään läpi sekä suositellaan yksikön toimintaan mahdollisia korjaustoimenpiteitä.

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

Niittypolun menettelytavat riskienhallinnan näkökulmasta

Tiiminjohtaja, perhekuntoutuksesta vastaava sosiaalityöntekijä on selvillä asiakasprosesseista ja asiakastyöhön liittyvistä käytännöistä. Tiiminjohtaja arvioi yhdessä tiimin kanssa mahdollisia riskejä, jotka liittyvät asiakkaisiin sekä asiakkaiden tilanteiden muutoksiin. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintakäytänteitä asiakastyössä mahdollisesti ilmenevistä vaaratilanteista, ennakoiden. Työntekijöitä opastetaan ja ohjataan liittyen asiakastyön vaaratilanteisiin, niissä toimimisesta ja ennen kaikkea niiden välttämistä. Yksin tehtävässä asiakastyössä, joka tapahtuu perheiden asunnoissa, on tärkeää tunnistaa hankalat tilanteet etukäteen ja toisinaan miettiä, onko kotikäyntiä parempi vaihtoehto tavata asiakasta työparin kanssa tai muualla, kuin asiakkaan asunnossa. Päihtyneiden, tai asiattomasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa emme työskentele. Mikäli asiakkaan muutos tapaamisen aikana muuttuu uhkaavaksi tai arvaamattomaksi, poistuu työntekijä välittömästi paikalta ja työskentelyä jatketaan sen jälkeen parhaaksi arvioidulla tavalla. Jokainen työntekijä merkitsee asiakastietojärjestelmään ohjeistuksen mukaisesti asiakastyön aikataulun, jotta työntekijän työskentelypaikka on tiedossa. Asiakastapaamiset, joihin arvioidaan liittyvän suora turvallisuusriski, tehdään parityönä yhteisissä tiloissamme tai jätetään vaihtoehtoisesti tekemättä.

Henkilöstöllä on riittävät tiedot toimitiloissa toimimisesta, jotta ympäristön turvallisuus olisi mahdollisemman korkealla tasolla. Niittypolussa tehdään säännöllisiä ja tarvittavia huoltotoimenpiteitä kiinteistöhuollon toimesta. Henkilökunta ilmoittaa kiinteistöissä olevat

puutteet ja viat suoraan kiinteistöhuoltoon. Niittypolkuun on laadittu lain määrittelemät pelastus- ja valmiussuunnitelmat. Tiloissa on väistötilat. Henkilökunta osallistuu poistumisharjoituksiin.

Kaikista vaara- ja uhkatilanteista, liittyivät ne asiakastyössä tapahtuvaan fyysiseen uhkaan, asiattomaan käytökseen tai toimitiloihin, tehdään aina vaara- ja uhkatilanne raportti, joka käsitellään Humanan prosessin mukaisesti.

Riskienhallinnan työnjako

Niittypolun perhekuntoutuksessa tapahtuneet vaara- ja uhkatilanteet käsitellään tiimitasolla sekä yksilöllisesti tilanteessa mukana olleen työntekijän ja hänen esihenkilönsä 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 turvallisuusriskit 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 mahdollista vaikuttaa. Kaikki alueen toimijat ilmiantavat havaitsemiaan riskejä. Alueen johtoryhmä vastaa mahdollisten riskien toimenpiteistä yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Riskien tunnistaminen

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

Niittypolussa perehdytys riskien tunnistamisen näkökulmasta

Uusille työntekijöille esitellään toimitilat ja osoitetaan asiat, jotka tiloihin liittyen tulee huomioida. Heidän kanssaan käydään läpi perhekuntoutustyö erityispiirteet sekä toimintaohjeet tilanteiden varalle, joissa työskentely ei asiakkaan tilanteesta johtuen voida toteuttaa. Perhekuntoutuksessa ei työskennellä päihtyneiden tai arvaamattomasti ja uhkaavasti työntekijöitä kohtaan käyttäytyvien henkilöiden kanssa. Työntekijät on perehdytetty, miten toimia tilanteessa, jos asiakastyö tulee edellä mainittujen seikkojen vuoksi keskeyttää. Työntekijät perehdytetään lisäksi arvokkaaseen asiakkaan kohtaamiseen, jota noudatetaan aina, myös vaikeista asioista keskusteltaessa. Asiakkaan aito, rehellinen ja arvostava kohtaaminen vähentää merkittävästi asiakastyössä tapahtuvia konfliktitilanteita, mikä on riski ihmisten kanssa tehtävässä työssä.

Niittypolussa tehdään tiivistä yhteistyötä kiinteistöhuollon kanssa tiedottaen sekä kiinteistöhuoltoa että Humanan kiinteistöiimiä kiinteistöiden ja piha-alueen puutteista sekä riskeistä.

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.

Niittypolussa on tehty 17.5.2021 sisäinen auditointi, jonka perusteella toiminnasta on tehty havaintoja ja huomiota, joita on käsitelty yhdessä toimintayksikön johdon ja työntekijöiden kanssa. Myös riskien näkökulmasta on tehty auditoinnin yhteydessä ehdotettuja muutoksia esimerkiksi henkilökunnan tiedottamiseen ja asiakasasioissa viestimiseen liittyvissä asioissa.

Niittypolussa riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien osalta 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 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.

Työtäpaturman sattuessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työtäpaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista erittäin vakavista työtäpaturmista 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.

Niittypolussa järjestetään työryhmälle ryhmätyönohjausta ja lisäksi terapeuteille yksilötyönohjausta. 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.

Niittypolun konkreettiset käytännöt

Niittypolussa käsitellään läheltä piti- tilanteet sekä korjaavat toimenpiteet tiimipalaverissa, sekä yhteydenpidossa tiimipalaverien välillä. Tarvittaessa voidaan järjestää ylimääräisiä tapaamisia, joissa on mahdollisuus laajemmin pohtia sekä määritellä uudenlaisia toimintakäytänteitä.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Perhekuntoutusyksikkö Niittypolkuun asiakkaat ohjautuvat lastensuojelun sosiaalityöntekijän päätöksellä. Sosiaalityöntekijä on yhteydessä ja selvittää Niittypolun paikkatilannetta. Paikkakyselyn yhteydessä sosiaalityöntekijä kertoo pääkohdat asiakkuudesta, jotka muodostavat kuntoutuksen tarpeen. Esitietojen pohjalta tehdään arvio siitä, onko asiakas sopiva Niittypolun perhekuntoutukseen. Asiakkuus voi alkaa tutustumiskäynnillä, jolloin pohditaan vielä, onko asiakas motivoitunut osallistumaan juuri kyseisen yksikön järjestämään perhekuntoutukseen, jonka jälkeen tehdään varsinainen päätös yhteistyön aloituksesta. Asiakkuus voi myös alkaa siten, että asiakas muuttaa suoraan perhekuntoutukseen, ilman että asiakasta on ennen kuntoutuksen alkamista tavattu. Perheen muutettua perhekuntoutukseen järjestetään yleensä noin kahden viikon kuluessa

aloituspalaveri, johon osallistuu myös lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Aloituspalaverissa määritellään perhekuntoutuksen alustava kesto sekä sen tavoitteet. Perhekuntoutuksen keston määrittelee sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä tekee virallisen päätöksen perhekuntoutuksesta.

Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Niittypolussa asiakkaan kanssa työskentely on tavoitteellista ja asiakkaan prosessia eteenpäin vievää. Vastuusosiaalityöntekijä määrittää viime kädessä toiminnan tavoitteet. Perhekuntoutuksen aikana työryhmä tapaa viikoittain käyden läpi perhekuntoutuksessa olevien perheiden tilannetta. Tiimipalaverissa kasataan yhteen perheen tilannetta kuntoutuksen sisäisistä tukipalveluista sekä asetetaan väliaikatavoitteita, jotka vievät kohti kuntoutuksen kokonaistavoitetta. Asiakkaat ovat mukana tavoitteiden asettamisessa ja keskustelua tiimissä läpi käydyistä asioista käydään läpi asiakkaiden kanssa avoimesti.

Toteutamme mahdollisuuksien mukaan osallistavaa kirjaamisen tapaa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja olla tietoinen koko työskentelyprosessin ajan siitä, mitä hänen asiakirjoihinsa kirjataan. Niittypolussa kirjaukset tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa, mikäli sen katsotaan palvelevan kokonaistilannetta. Osallistavaa kirjaamista toteutetaan keskustelemalla avoimesti siitä, mitä asiakirjoihin heistä on kirjoitettu. Lisäksi kuntoutuksesta tehdään noin kuukauden välein kausikoosteet yhdessä asiakkaiden kanssa, joissa vedetään yhteen pääkohdat kuluneen kuukauden aikaisesta työskentelystä. Terapeuttisesta työskentelystä tehdään suppeat kirjaukset, mutta laaditaan kattavampi yhteenveto perhekuntoutuksen loppuraportin yhteydessä.

Niittypolussa pidetään tärkeänä ylläpitää avointa ja rehellistä vuoropuhelua asiakkaan asioissa sekä tilaaja-asiakkaan että käyttäjäasiakkaan kanssa. Aidon osallisuuden lähtökohtana on ymmärrys palvelujärjestelmästä sekä luottamuksellinen suhde, jonka puitteissa asiakkaalla on parhaat mahdolliset edellytykset osallistua aktiivisesti oman palvelunsa sisällön suunnitteluun. Tiedostamme myös tilanteet, joissa osallistava kirjaaminen ei ole lain puitteissa tai jonkun muun syyn vuoksi mahdollista.

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.

Niittypolussa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan läpi työskentelyprosessin. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöihin, ajankohtiin ja tapaamisten keston. Työskentelyajat pyritään aina suunnittelemaan asiakaslähtöisesti siten, että tapaamisajankohdat hyödyttävät asiakkaan tarvetta. Perhekuntoutuksen katsotaan olevan avoimuuden viimeisimpiä tukitoimia, joka on vielä luonteeltaan vapaaehtoisuuteen perustuvaa. Asiakkaat tulee motivoida työskentelyyn siten, että he itse haluavat vastaanottaa heille tarjottua tukea. Kuntoutuskontekstissa asiakkaille on tärkeää tuoda esiin palveluvalikon viimesijaisuus ja sen merkitys työskentelyn ja tukitoimien kokonaisuudesta sekä se, millaisia vaikutuksia työskentelystä kieltäytymisellä voi olla.

Kunnioitamme asiakkaan tapaa elää, emmekä aseta määräyksiä, joita hänen tulee totella. Vältämme työskentelyssä sääntöjen asettamista, sillä pyrimme rakentamaan perheille sellaisen arjen, joihin he itse ovat halukkaita ja sitoutuneita. Kannustamme asiakkaita rakentamaan arkea, joka on heille toimiva, jonka vuoksi emme määrittele kuntoutukseen vedoten rakenteita, joita he eivät kotona halua tai pysty ylläpitämään. Tuomme esille vaihtoehtoja, uudenlaisia näkökulmia, joiden tarkoituksena on mahdollistaa uudenlaisten toimintatapojen löytyminen, joista asiakas voisi hyötyä. Esitämme kysymyksiä ja haastamme asiakkaita uusien toimintatapojen ja ajatusten äärelle pyrkien herättämään asiakkaan oman kiinnostuksen ja motivaation muutokseen. Emme tee asioita asiakkaan puolesta vaan aina hänen kanssaan. Asiakkaan tulee olla mukana niissä tilanteissa, joissa hänen asioitaan hoidetaan.

Perhekuntoutuksessa työskennellään sovitulla tavalla yhteisesti kuntoutusprosessin alkaessa sovittuja tavoitteita kohti. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä määrää viime kädessä ne lastensuojelulliset tavoitteet, joihin työskentelyn aikana on tarkoitus päästä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus otetaan huomioon siinä määrin, kuin se prosessin ja lapsen edun etenemisen näkökulmasta on mahdollista. Tämä huomioidaan Niittypolussa osallistamalla asiakkaita aktiivisesti heidän omaan kuntoutusprosessiinsa. Olemme sitoutuneet avoimuuteen ja rehellisyyteen, ja toivomme sitä myös asiakkailtamme. Käymme asiakkaiden kanssa säännöllisesti läpi kuntoutuksen etenemistä ja käymme keskustelua siitä, mihin kuntoutustyöllä pyritään. Mikäli asiakas ja työntekijä näkevät jonkun asian toisistaan poikkeavilla tavoilla, kirjataan näkemys ero ylös. Asiakkailta kysytään säännöllisesti heidän näkemystään kuntoutuksessa tehdystä työstä. Lisäksi keräämme asiakaspalautetta, joka on mahdollista antaa myös anonyymisti.

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

Niittypolkuun asiakkaaksi voivat tulla kaikenlaiset perheet. Niittypolussa on mahdollisuus käyttää tarvittaessa tulkkia sekä pohtia kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaiset keinot kuntoutuksen 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 tapaamisella 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 kohtelu päivittäisessä asiakastyössä

Niittypolussa kohtaamme asiakkaat aina kunnioittaen. Kunnioitamme perheiden omaa tapaa elää, emmekä pyri määrittelemään heidän arkeaan. Työskentelemme yhdessä heidän kanssaan sen eteen, että arki olisi helpompaa ja lasten edun mukaista. Vältämme rajojen ja sääntöjen asettamista, pidämme työskentelyn lähtökohtana ohjauksellisuutta, avoimuutta ja keskustelua. Perustelemme näkemyksemme ja olemme valmiita tarkastelemaan omaa toimintaamme ja antamiamme ohjeistuksia, mikäli emme osaa niitä perustella. Osoitamme omalla toiminnallamme kunnioitusta asiakkaiden yksiköllisiä tilanteita kohtaan osoittamalla myötätuntoa ja ymmärrystä sekä käymällä avoimesti ja rehellisesti myös keskusteluja vaikeista ja huolta aiheuttavista asioista, joita työskentelyssä on havaittu. Emme ota kantaa sellaisiin asioihin, jotka eivät ole oleellisia työskentelyn tai työskentelyn tavoitteiden näkökulmasta, vaan kunnioitamme jokaisen ihmisen oikeutta elää omanlaista elämää.

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 selvittämisprosessista 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 asiakastietojärjestelmään (DomaCare, asiakastyönpoikkeama). 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

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 § Omaavonta

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omaavontasuunnitelma 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. Omaavontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Omaavontasuunnitelma on nähtävissä Niittypolun työntekijöiden toimistotilassa ja sitä päivitetään tarpeen mukaan. Sen voi saada nähtäväksi esihenkilöiden ja työntekijöiden kautta pyydettyä. 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 sosiaaliammattilaiseen. 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

Sosiaaliamies

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

Sosiaaliamiehen voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen 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/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 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.

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 Niittypolussa tarkoittaa sitä, että jokaisen perheen kanssa työskennellessä keskitymme sen perheen tilanteeseen, tavoitteisiin ja toiveisiin. Emme noudata yhteisöllisyyttä perhekuntoutuksessa, vaan suuntaamme huomiomme jokaiseen yksilölliseen perheeseen sekä siihen, minkälainen arki olisi juuri sille perheelle ja ennen kaikkea sen perheen lapsille paras mahdollinen arki.

Monialainen yhteistyö

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Tarvittaessa olemme yhteydessä yhteistyökumppaneihin, etenkin kun se asiakkaan näkökulmasta on hyödyllistä. Kysymme lupaa asiakkaalta yhteydenpitoon. Yhteistyökumppaneitamme ovat esimerkiksi perheneuvola, psykiatriset palvelut, mielenterveys- ja

päihdepalvelut, lastensuojelu, perhepalvelut, vammaispalvelut, neuvola, terveysasema, päiväkotit, koulu ja sosiaalitoimi. Työryhmämme myös on moniammatillinen. Meillä työskentelee esimerkiksi sosionomeja, yhteisöpedagogeja ja lähihoitajia. Teemme usein yhteistyötä myös Humanan muiden alueiden työntekijöiden kanssa. Niittypolussa merkittäviä yhteistyökumppaneita ovat hyvinvointialueiden työntekijät, sivistystoimi, terveydenhuollon henkilöstö, poliisi sekä valvovat viranomaiset.

Niittypolussa työntekijät osallistuvat säännöllisesti ryhmätyönohjaukseen. Lisäksi asiakasasioita ja kuntoutusprosessia käydään säännöllisesti läpi yhdessä työryhmän kanssa. Työryhmän ratsastusterapeutille ja perheterapeutille on omat yksilötyönohjauksensa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Niittypolun perhekuntoutusyksikön asuntojen osalta yhteistyökumppanina toimii Humanan kiinteistöhuoltotiimi ja huoltoyhtiö. Suurimmat muuttosiivoukset tilaamme erilliseltä siivousyrittäjältä.

7 Asiakasturvallisuus

Niittypolussa teemme pääsääntöisesti töitä asiakkaiden kuntoutusasunnoissa ja heidän luonnollisissa ympäristöissään. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat asettaneet omat velvoitteensa, mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Nämä asiakirjat ovat kirjallisena Niittypolun A kiinteistössä. Mahdollisessa vaara-, uhka- tai väkivaltatilanteessa 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 asiakastapaamisten järjestäminen esimerkiksi A-talon neuvotteluhuoneessa, jossa on myös muita työntekijöitä, tapaamistilan välittömässä läheisyydessä. 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. Käytämme myös aktiivisesti poliisin neuvontapalvelua, sekä valvovien viranomaisten apua konsultaatiomielessä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2§ (11.11.2026/942) mukaan elinympäristöön vaikuttava toiminta on suunniteltava ja järjestettävä siten, että väestön ja yksilön terveyttä ylläpidetään ja edistetään. Elinympäristöön vaikuttavan toiminnan harjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä. Toimintaa on harjoitettava siten, että terveyshaittojen syntyminen mahdollisuuksien mukaan estyy.

Perhekuntoutusasuntojen kuntoa ja tilaa tarkastellaan jatkuvasti. Jokaisen pois lähtevän asiakkaan jälkeen asuntoon tilataan muuttosiivous, sekä päivitetään kalustus siten, että asuntoon on mukava tulla. Alueella huolehditaan jätehuollosta sekä kiinteistön ja piha- alueen huolloista vastaa sopimuksen mukaan erillinen kiinteistöhuoltoyritys.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Niittypolun perhekuntoutuksessa työskentelee vakituisesti 11 työntekijää. Henkilöstössä työskentelee sosionomeja, sairaanhoitajia, yhteisöpedagogeja, lastenohjaaja, perhepsykoterapeutti, ratsastusterapeutti sekä sosiaalityöntekijä (VTM). Niittypolussa on käytössä myös pätevyysvaatimukset täyttäviä sijaisia, jotka työskentelevät perhekuntoutuksessa tarvittaessa täydentäen vakituista työryhmää.

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

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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

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.

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 täydenniskoulutukseen tai muuhun työtä tukevaan koulutukseen yhteisen harkinnan mukaan.

Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydenniskoulutus 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.

Niittypolun käytännöt

Huomioimme mahdollisuuksien mukaan uusien työntekijöiden soveltumisen tiimiin, johon häntä on suunniteltu. Tiiminjohtaja arvioi yksilöllisesti uusien työnhakijoiden soveltuvuutta omaan tiimiinsä. Työhaastatteluja ei pidetä yksin, vaan aina toisen työntekijän kanssa. Hyödynnämme paikallista

yhteistyötä muiden Humanan tiimien kanssa. Työhaastattelussa on mukana 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 yksikössä 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.

Toimitilat

Niittypolussa on työntekijöille oma työhuone, jossa voi tehdä kirjallisia töitä sekä pitää tuon työstä. Lisäksi käytössä on kolme toimitilaa, joissa asiakkaita voi tavata perhekuntoutusasuntojen lisäksi.

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 siten, että asiakas on ajantasaisesti tietoinen, mitä hänen asiakirjoihinsa kirjataan. Asiakkaiden kanssa tehdään kausikooste noin kuukauden välein, jolloin kuntoutuksen sisällöstä, havainnoista ja tulevista tavoitteista käydään tarkemmin keskustelua.

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. Tiedostamme ne erityiset tilanteet, joissa asiakkaan kanssa ei ole mahdollista kirjata osallistavasti. 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.

Tiimit tulee perehdyttää uusien toimintakäytänteiden osalta, sekä tukea heitä omaksumaan uudet ohjeet. Perehdyimme lisää järjestelmän uusien ominaisuuksien käyttöön ja jatkamme muistuttamista poikkeamailmoitusten, sekä vaara- ja uhkatilanteiden raportoinnista. Pidämme omavalvontasuunnitelmaa jatkuvasti esillä niin, että muistamme kiinnittää laatuun ja asiakastyössä esiin tuleviin asioihin huomiota joka päivä arjessa.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus:

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Varautumissuunnitelma syksy 2022