

# Humana Avopalvelut

## Tehostetun perhetyön omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**

Janika Alaiso, Katja Viide  
ja Pauliina Eerola

**Pvm**

14.9.2023

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
4	Riskienhallinta .....	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	8
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi .....	8
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma .....	9
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	9
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	10
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen 11	
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....	12
5.7	Asiakkaan oikeusturva .....	12
6	Palvelun sisällön omaevalvonta .....	15
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta .....	15
6.2	Ravitsemus .....	15
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	15
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito .....	15
6.5	Lääkehoito .....	15
6.6	Monialainen yhteistyö .....	15
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut .....	16
7	Asiakasturvallisuus .....	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	16
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	16
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	17
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	17
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48) .....	17
7.6	Toimitilat .....	18
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	18
7.8	Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet .....	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	18
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	19
10	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit .....	20
11	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	21

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: HUMANA Avopalvelut/Pohjois-Pohjanmaa

Y-tunnus: Y-tunnus 2292973-4

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

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: HUMANA Avopalvelut Oy

Katuosoite: Tukkimiehentie 1

Postinumero: 90530

Postitoimipaikka: Oulu

Sijaintikunta: Oulu

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

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

Esihenkilö: Pauliina Eerola, toiminnanjohtaja

Puhelin: 050 5241951

Sähköposti: pauliina.eerola@humana.fi

## **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.1.2017

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Toiminnanjohtaja, tiiminjohtajat sekä koko henkilöstö.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

### **Tehostettu perhetyö**

Tehostettu perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista erityistason työskentelyä lastensuojelun asiakasperheissä. Tehostettu perhetyö on korjaava tukitoimi perheille, joissa haasteet ovat vakavia ja moninaisia. Työskentelyn toteuttaa 2–4 perheohjaajan moniammatillinen työryhmä. Tehostetussa perhetyössä tehdään tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän ja perheen muun verkoston kanssa. Tavoitteena on arvioida lapsen kasvu- ja kehitysedellytyksiä ja vahvistaa vanhempien kasvatuskäytäntöä sekä perheen voimavaroja.

Tehostettu perhetyö sisältää käynnistämisyksikön ja kotiin tehtävän perhekuntoutuksen. Tehostetun perhetyön työskentely aloitetaan käynnistämisyksiköllä, jonka tarkoituksena on saada kokonaisvaltaista käsitystä perheen tilanteesta, ja tarvittaessa tarkentaa ja täsmentää palvelun tavoitteita ja keinoja. Käynnistämisyksikön jälkeen perheen tueksi voidaan suositella joko perhekuntoutusta, tehostettua perhetyötä, sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, ammatillista

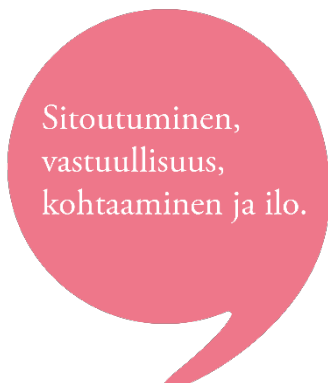
tukihenkilötoimintaa tai muuta erityistä palvelua, josta perhe hyötyisi, kuten kotipalvelu. Perhekuntoutus on koko perheelle suunnattua perheen kotona tapahtuvaa suunniteltua ja tavoitteellista kuntoutusta. Perhekuntoutuksen työryhmää ohjaa sosiaalityöntekijä ja työskentely sisältää terapeutin asiantuntijatyön.

## Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

### Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Kaikki Humanalla tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta

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

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

## **Humanan arvot**

### **Sitoutuminen**

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Tuotamme palvelut sovituksen mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella palvelun loppuun saakka. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa. Humanan ammattilaiset voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan.

### **Vastuullisuus**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Asiakasta osallistetaan oman hyvinvointinsa edistämiseen ja työn läpinäkyvyydellä pyritään luottamukselliseen asiakassuhteen saavuttamiseen. Olemme luotettava osaaja ja kattavasti erikoistuneita, jotta voimme vastata monenlaisiin asiakastarpeisiin. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Huolehdimme myös henkilöstömme ammattitaidon kehittämisestä ja tuemme työyhteisönä toinen toisiamme. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

### **Kohtaaminen ja ilo**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään. Arvomme korostavat palvelun "ihmiseltä ihmiselle" näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

Työyhteisönä luomme keskinäisissä kohtaamisissamme positiivista ilmapiiriä ja iloa. Kollegiaalisuus on kantava voimavara. Keskeinen tavoite on "kohti hyvää", niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kohtaamisissa. Ilo lähtee jokaisesta itsestään, työn ilo syntyy onnistumisista ja merkityksellisyyden kokemuksista. Työyhteisön ilmapiiri heijastuu myös asiakaskohtaamisiin, joten kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisöjemme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

## 4 Riskienhallinta

Oma-valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille oma-valvonnan osa-alueille.

Perehdyttäessä käydään henkilöstön kanssa läpi, miten toimitaan haittatapahtumatilanteissa ja miten niistä raportoidaan eteenpäin. Toimipisteessä on aina puhelimitse tavoitettavissa esihenkilö, johon otetaan yhteyttä haittatapahtuman havaittaessa.

Haittatapahtumasta kirjataan aina uhka- ja vaaratilanneilmoitus Gurufield-järjestelmään. Haittatapahtumasta kirjataan poikkeama asiakastietojärjestelmään, mikäli tapahtuma liittyy asiakastyöhön. Tarvittaessa haittatapahtumasta tehdään myös vakuutusilmoitus. Uhka- ja vaaratilanteet käydään läpi henkilöstön kanssa yleisellä tasolla.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia oma-valvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan oma-valvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### **Riskien tunnistaminen**

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

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan Gurufiel-järjestelmässä. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on organisaatiolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johtoryhmän käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumista kirjataan poikkeama ja/tai uhka- ja vaaratilanneilmoitus Gurufiel-järjestelmään. Kirjatut poikkeamat käydään läpi tiimikohtaisissa henkilöstöpalavereista. Lisäksi tapahtumat viedään tiedoksi palvelun tilaajalle ja asiakkaalle.

### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan esihenkilöstön kesken, jonka jälkeen niistä tiedotetaan henkilöstöä. Henkilöstössä jokaisella on vastuu uusien toimintatapojen ja ohjeiden noudattamisesta.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **3.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi**

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



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

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

### **3.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

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

### **3.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

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

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

### **3.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

Noudatamme SHL 48 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta ja perehdytämme henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden osalta. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnanjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

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

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

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

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

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

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

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

### 3.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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

### 3.7 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

#### Muistutus

Palvelun laatuun tai 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 tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: toiminnanjohtaja Pauliina Eerola, Humana Avopalvelut

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

Tukkimiehentie 1, 90530 Oulu

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: kuukausi

#### Sosiaaliasiamies

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

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

**Oulun potilasasiamies sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän kuntien sosiaali- ja potilasasiamies:**

**Oulun potilasasiamies:**

Sisko Muikku

p. 040 135 7946

Käyntiosoite: 4krs. huone 429

Postiosoite: Raahen sairaala, Rantakatu 4, 92100 Raahе

Sähköposti: sisko.muikku@pohde.fi

**Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän kuntien potilas- ja sosiaaliasiamies:**

Mirva Makkonen

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Kansankatu 53 (Kumppanuuskeskus)

Sähköposti etunimi.sukunimi@pohde.fi

**Iin, Oulun, Pudasjärven, Utajärven ja Vaalan sosiaaliasiamies:**

Mirva Makkonen

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Kansankatu 53 (Kumppanuuskeskus)

Sähköposti etunimi.sukunimi@pohde.fi

**Raahen potilas- ja sosiaaliasiamies:**

Sisko Muikku

040 135 7946

Sähköpostiosoite: sisko.muikku@pohde.fi

Potilas- ja sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä myös NettiRassi -palvelun kautta.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

812/2000 24 § ja varhaiskasvatuslaki 53 §):

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

## **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

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

Avin yhteystiedot:

### **Pohjois-Suomen aluehallintovirasto**

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu

kirjaamo.pohjois@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

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

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

### **Kuluttajaneuvonta:**

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

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

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

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

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

### 6.2 Ravitsemus

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan ravitsemuksen mahdollistaminen, mutta perheohjaajan kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuuluu iänmukaiseen ja terveelliseen ravitsemukseen ohjaaminen. Valvotuissa ja tuetuissa tapaamisissa tarjotaan asiakkaalle iänmukainen ja terveellinen välipala.

### 6.3 Hygieniakäytännöt

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

### 6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

### 6.5 Lääkehoito

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

### 6.6 Monialainen yhteistyö

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

kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

### **6.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

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

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

## **7 Asiakasturvallisuus**

### **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

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

Toimipisteessä on toiminnanjohtajan lisäksi neljä tiiminjohtajaa, sosiaalityöntekijä sekä 43 perheohjaajaa.

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

Vastuuhenkilöt eivät tee lähtökohtaisesti asiakastyötä, jotta esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan esihenkilön ja työntekijän säännöllisillä tapaamisilla,



esihenkilöpäivystyksellä, liikunta-, kulttuuri-, hieronta- ja lounasedulla, työnohjauksella, varhaisen tuen mallilla, työterveyspalveluilla, kehittämis- ja virkistyspäivillä.

### **7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

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

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

### **7.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)**

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

Edellä 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

hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (8.7.2022/589) Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Korjaavat toimenpiteet on kuvattu luvussa 4 Riskienhallinta.

## **7.6 Toimitilat**

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

## **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Koko henkilöstöllä on käytössään oma työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Rakennuksen edustalla on tallentava kameravalvonta, jonka nauhoitteet tarkistaa vartiointiliike.

## **7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Yksikön käytössä on ensiaputarvikkeet ja alkometri.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## **Asiakastietojen käsittely**

Jokainen Humanan työntekijä on veloitettu suorittamaan sisäisen koulutuksen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ja sitoutuu noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöitä työsopimuksessaan. Asiakastietoja säilytetään tarvittavan ajan sähköisessä asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä. Yhtiön tietosuojavastaava on Ulla Hirvelä.

## **Asiakastyön kirjaaminen**

Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Niittykukassa käytetään osallistavaa kirjaamista. Jokainen asiakastapaaminen

kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa ajantasaisesti. Työntekijä perehdytetään osallistavan kirjaamisen käytäntöihin ja työsuhteen alkaessa koulutetaan sisäisellä koulutuksella. Käytössä on DomaCare järjestelmä.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkö- ja tiimikohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Tähän kirjataan asiakkailta, henkilökunnalta, arjen tilanteiden, riskinhallinnan sekä vuosittaiseen toimintakertomukseen kirjattavien tapahtumien reagoimisen kautta saadut toimet, kehittämistarpeet ja aikataulu korjaaville toimenpiteille.

Poikkeamia kirjattu liittyen aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen. Tilanteet käyty läpi aina tapauskohtaisesti niin työntekijän kuin tilaajankin kanssa. Aiheesta keskustelu myös yleisesti tiimipalaverissa ja vuoden 2022 kehittämissäpäivissä yhtenä aiheena turvallisuus asiakastyössä. Keväällä 2023 järjestettiin uhka- ja vaaratilannekoulutus koko työyhteisölle.

4.12.2019 tehtiin selvitys Oulun kaupungille työntekijämuutoksista tehostetun perhetyön asiakkuudessa. Työntekijämuutokset johtuivat pääosin työntekijöiden meiltä siirtymisestä pois. Työryhmässä on aina säilynyt palveluluokan vaatima erityisosaaminen. Tämän seurauksena olemme tehostaneet rekrytointiprosessiamme niin, että uusilla työntekijöillä on mahdollisimman selkä kuva työn iltapainotteisuudesta ja pirstaleisuudesta. Lisäksi esihenkilömme tukevat entistä tiiviimmin työntekijöiden työn suunnittelua ja kalenterointia, jotta tapaamiset perheissä sujuisivat tavoitteiden mukaisesti ja perhettä tukien. Vastaava selvitys tehtiin myös toiseen asiakkuuteen liittyen alkuvuodesta 2022.

Asiakkaan kirjaukset laitettiin epähuomiossa työntekijän toimesta väärän kirjekuoreen ja täten ohjautuneet väärälle sosiaalityöntekijälle eri kuntaan. Asiasta tiedotettiin asiakasta, asiakkaan sosiaalityöntekijää sekä tehty tietoturvapoikkeama.

1.12.2022 Humana Avopalveluissa on otettu käyttöön Gurufield-järjestelmä uhka- ja vaaratilanteiden sekä tietosuojapoikkeamien raportoinnin osalta. Keväällä 2023 Gurufield-järjestelmä on otettu käyttöön myös asiakaspoikkeamien osalta.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontaviranomaisen suorittaman tarkastus hyväksyttiin 16.6.2023.

(päivitetty 14.9.2023)

# 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.pdf)

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden vaaratapahtumista oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa**

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/-Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/-Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

## 11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Oulu 14.9.2023

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_

Pauliina Eerola