

Humana Avopalvelut Oy

# Vantaan

Toimipisteen  
omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	15
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	19
7	Asiakasturvallisuus .....	20
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	22
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	23
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	24
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	24

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Humana Avopalvelut Oy Vantaa

Katuosoite: Hiekkaharjuntie 8 C 38, 01300 (asiakaskäyttöön painottunut), ja Urheilutie 6 C, 01300 (työntekijöiden käyttöön painottunut)

Postitoimipaikka: Vantaa

Sijaintikunta: Vantaa

Palvelumuoto: Kotiin vietävät palvelut; perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, valvotut ja tuetut tapaamiset

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Lastensuojeluasiakkaat (yksittäiset asiakkaat ja perheet), sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut, vammaisasiakkaat, aikuisasiakkaat sekä senioriasiakkaat. Tuotamme myös neuropsykiatrista valmennusta.

Vantaalla on 4 tiimiä.

Esihenkilö: Toiminnanjohtaja Tuomas Isola

Puhelin: 050-430 7867

Sähköposti: tuomas.isola@humana.fi

**Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintovirasto:

Etelä-Suomen AVI

12.4.2019

Kunnat, joihin ilmoitus on tehty:

Vantaa, Helsinki, Espoo, Nurmijärvi, Kerava, Porvoo, Kirkkonummi, Sipoo, Järvenpää

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Toiminnanjohtaja ja Tiiminjohtajat

**Vastuussa suunnittelusta ja seurannasta** Suunnittelusta on vastuussa vs. Toiminnanjohtaja Marko Laakso, 050-471 9262 ja seurannasta on vastuussa Toiminnanjohtaja Tuomas Isola (050-430 7867).

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Toiminnanjohtaja Tuomas Isola (050-430 7867) sekä Tiiminjohtajat seuraavat omavalvontasuunnitelmaa vuoden välein tai tarvittaessa aiemmin.

Palvelun ajantasaisuus varmistetaan siten, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi tämän jälkeen myös tiimeissä ja mikäli suunnitelmaan tulee päivityksiä. Käytämme omavalvontasuunnitelmaa myös perehdytyksessä.

Suunnitelma on myös nähtävissä toimipisteissä paperiversiona. Näin jokin asia on tarvittaessa helppo tarkistaa tai lukea suunnitelmaa kun on aikaa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden on nähtävillä paperiversiona molemmissa Vantaan toimipisteissä.

## 3. Toiminta- ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteenamme on tuottaa laadukkaita sosiaalialan palveluita yhteistyössä tilaajien eli kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Osallistumme kuntien kilpailutuksiin, joiden pohjalta ja reunaehdoilla teemme tilattuja töitä ja toimimme luotettavana kumppanina kunnille. Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä.

Keskeisiä asioita työssämme on:

- Laadukas asiakastyö, asiakastyön jatkuva kehittäminen ja arviointi
- Työntekijöistä ja henkilökunnasta huolehtiminen
- Henkilöstön sitoutuminen ja pysyvyys, osaamisen kehittäminen.

### **Kohderyhmä**

Vantaan toimintayksikkö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltalain mukaisia avopalveluita lapsille ja perheille. Toimintayksikössä tuotetaan myös aikuisasiakkaille sekä päihde- ja mielenterveys asiakkaille tuetun asumisen palveluita, sosiaalista kuntoutusta senioriasiakkaille sekä vammaispuolen tukihenkilöpalvelua. Tuotamme myös neuropsykiatrista valmennusta niin perheille kuin yksilöasiakkaillekin. Asiakkaat tarvitsevat usein tukea elämänhallintaan liittyvissä asioissa kuin myös käytännön asioissa. Keskeinen ajatus toiminnassa on voimavaralähtöinen- ja muutokseen tähtäävä työskentelyote.

### **Tavoitteet**

Tavoitteena on tuottaa eettisesti kestäviä palveluja eri asiakasryhmille. Tavoitteena on taata ”hyvä elämä jokaiselle”. Yksittäisten asiakkaiden tavoitteet työskentelyssä määräytyvät aloituspalaverissa. Asiakkaiden näkemys on keskeistä tavoitteita määriteltäessä. Tavoitteet voivat muuttua palvelun edetessä. Mahdolliset muutokset käydään läpi luonnollisesti myös välipalaverissa. Usein tavoitteena on muutos vallitsevaan tilanteeseen. Yksittäisen asian edistyminen saattaa usein johtaa myös voimaantumiseen ja kykyyn saada muutoksia laajemminkin. On oleellista, että asiakkaalla on täsmennetyt, oikea-aikaiset palvelut. Tavoitteena saattaa tuolloin olla myös tilanteen vakauttaminen, ja oikean palvelukokonaisuuden hahmottaminen asiakkaalle. Tuolloin lisätiedon hankkiminen on toiminnan keskiössä.

Asiakasprosessi:

1. Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Vastaus tilaukseen pyritään antamaan saman tai seuraavan päivän aikana. Esihenkilö miettii sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden (esim. Nepsy/mt/päihde/mies/nainen/toiminnallisuus). Tilausvaiheessa käymme läpi perheen/asiakkaan tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän, logistiikan sekä ajanjakson.

2. Sovimme aloituspalaverin niin, että ainakin toinen työntekijä sekä esihenkilö on paikalla. Aloituspalaverissa esihenkilö tekee Palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma käydään läpi ensimmäisellä tapaamisella asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelma lähetetään tilaajalle n. kahden viikon sisällä aloituspalaverista.

3. Työskentelyvaihe on keskimäärin n. 6kk. Ensimmäiset tapaamiset sovitaan aloituspalaverissa. Tavoitteena on sopia käyntejä n. neljäksi viikoksi. Näin asiakas pystyy hahmottelemaan muita menojaan ja sitoutumaan tapaamisiin. Myös työntekijän oman työnhallinta helpottuu. Avoin vuorovaikutus perheen/asiakkaan tilanteesta tilaajan kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.

4. Työntekijä(t) pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijä vaihdetaan esim. nepsy-osaajaksi. Tilaajan ja asiakkaan kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää vaihdetaan. Ajoittain saatamme myös lisätä työparin esim. sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön, jos on tarve.

Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä tilaajaan myös, jos tulee toistuvia peruuntumisia tai asiakkaan tilanne muuttuu (esim. koulu sujuu erityisen huonosti, nuor.psyk. kontakti pitäisi aloittaa, asiakas ei ota tukea vastaan tai herää muuta huolta). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut tilaajat toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

5. Asiakkaita tavataan tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteet voivat ajoittain liittyä myös asiakkaan tilanteen vakauttamiseen ja lisäinformaation saamiseen. Mikäli tavoitteisiin on määritelty esim. äidin voimavarojen lisääminen keskustelujen kautta niin tällöin useimmiten yksi työntekijä työskentelee äidin kanssa. Mikäli perheessä on useampia lapsia niin tällöin parityönä työskentely on usein tehokkaampaa. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös esihenkilön kanssa. Työnohjauksessa käymme läpi myös yksittäisiä asiakkaita ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa sekä yhteistyötä usein myös tilaajan sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä käytämme osallistavaa kirjaamista. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

6. Raportointi. Käytämme DomaCare asiakastietojärjestelmää. Tapaamiset kirjataan päivittäiskirjauksiin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työskentelystä lähetetään kuukausikooste tilaajalle n. 1 kuukauden välein yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kuukausikoosteessa painotetaan asiakkaan omaa näkemystä työskentelystä. Koosteessa kuvataan työskentelyn sisältöä. Tavoitteena on napakka kooste, jossa on konkreettista kuvausta asiakkaan tilanteesta/muutoksesta. Koosteessa pyritään painottamaan voimavaroja ja riskitekijöitä. Koosteessa on myös keskeistä arvioida hyötykö asiakas kyseisestä työskentelystä/palvelusta. Mikäli tarvetta työskentelylle ei ole tai asiakas ei sitoudu työskentelyyn niin se ilmenee myös kuukausikoosteessa. Asiakkuuksia ei roikoteta. Humanalla on myös säännöllinen kirjaamiskoulutus,

kahden kuukauden välein. Niille, jotka kokevat tarvetta saada koulutusta ja kaikille uusille työntekijöille.

7. Asiakkuuden päättyessä loppuraporttiin peilataan työskentelyä tavoitteiden kautta. Olennaista on huomioida asiakkaan omat voimavarat sekä muutokset, mitä työskentelyllä on saatu aikaan. Loppuraporttiin tulee myös suositus jatkosta, esim. perhekuntoutus/perhetyö/perheen lapsi voisi hyötyä tukihenkilötyöskentelystä. Mikäli asiakkaalle suositellaan tai on selvää, että asiakas siirtyy esim. perhekuntoutukseen, MDFT- terapiaan tai vaikkapa tuetumpaan asumiseen, niin motivoimme asiakasta ottamaan kyseinen tukimuoto vastaan. Sosiaalitoimen pyynnöstä teemme asiakkuuden päättymisen jälkeen tarvittaessa lausunnon.

### **Tapaamispaikat:**

Tapaamispaikkoja voivat olla esim. asiakkaan koti, Humanan toimitilat, kahvila, ulkoilu tai vaikkapa kiipeilyseinä Tapanilassa. Meidät voi löytää myös taidenäyttelystä, urheilukentältä tai Sipoonkorvesta nuotion äärestä. Tapaamiset voivat konkreettisesti olla esim. auttamista Kelan papereiden kanssa, keskustelua vakavammista aiheista, menetelmien läpikäyntiä tai toiminnallista tekemistä.

### **Yleiset periaatteet työskentelyssä:**

1. Avoimuus kaikessa tekemisessä; esim. päivittäiskirjauksissa ja koosteissa. Pyrimme tekemään kaikki kirjaukset ja koosteet osallistavasti. Kerromme, että meidän kirjauksia on oikeus lukea (jo aloituspalaverissa tämä käydään läpi). Asiakkaalta pyydetään palautetta eri menetelmistä ja toiminnoista, "hyödyttikö tämä sinua?" Palautetta pyydetään myös työntekijän puhelinsovelluksen (asiakaspalautejärjestelmä Roidu) kautta, jolloin palaute lähtee nimettömänä. Myös esim. lastensuojeluilmoituksen tai huoli-ilmoituksen tekeminen ja yhteydenotot verkostoon käydään läpi asianosaisten kesken.

2. Keskeistä työskentelyssä on muutokseen tähtäävä työote, työskentelyä peilataan tavoitteisiin ja uuden oppimiseen. Pyrimme painottamaan myös voimavarakeskeistä työskentelytapaa. Asiakkailta on usein hyviä asioita, taitoja sekä voimavaroja tuovia asioita elämässään, mitkä saattavat olla joskus taustalla "piilossa" ja tärkeää onkin huomioida ne ja havainnoida myös mitkä asiat ovat hyvin elämässä. Olennaista lastensuojelun kuin myös Shl:n mukaisten perhepalvelujen työskentelyssä on se, että lapsi on aina keskiössä ja että kaikkia asioita tarkastellaan lapsen edun näkökulmasta. Tavoitteemme on tehdä itsemme tarpeettomiksi.

### **Menetelmät/Työkaluja:**



Työntekijöille tarjotaan eri koulutuksia, Vantaalla on mm. käytössä kerran kuukaudessa tapahtuvat menetelmätyöpajat, jossa työntekijät esittelevät eri menetelmiä ja joita harjoitellaan yhdessä. Tiimeillä on myös yhteisissä tiedostoissa menetelmät digitaalisessa muodossa (Teams) mobiilisti katsottavaksi.

Humana Suomella on myös omat neuropsykiatrisen valmennuksen kouluttajat ja Vantaan työntekijöistä onkin 25:llä työntekijällä neuropsykiatrisen valmentajan pätevyys. Koulutamme lisää nepsyvalmentajia sisäisesti, seuraava koulutus alkaa syksyllä -23. Käytössä on myös Humana akatemia (intranet), jossa on useita koulutuksia. Käymme myös ulkopuolisissa koulutuksissa tai tilaamme kouluttajan Humanan tiloihin Vantaalle. Esimerkkinä helmi-maaliskuussa oli uhka- ja vaaratilannekoulutus sekä toukokuussa on koulutus: **kohti traumatietoista työtettä ja toipumisorientaatiota.**

1. Ajoittain työskentelyllä selvitetään perheen tilannetta, varsinkin jos sosiaalityöllä ei ole tarkkaa kuvaa perheen tilanteesta. Tapaamisilla käydään usein läpi normaaleja lapsen ikätason mukaisia rajoja/velvoitteita sekä vanhempien vastuuta ja velvollisuuksia. Olennaista työskentelyssä on huomioida ja ajoittaa eri menetelmien käyttö sopivaan hetkeen. Tärkeää on asiakkaan oman osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistaminen. Usein työskentelyssä selvitetään vuorovaikutukseen liittyviä haasteita ja/tai vahvistetaan tunteita.
2. Asiakkailta on usein elämänhallinnan pulmia, mitkä liittyvät esim. sosiaalisiin taitoihin, psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin, tunteita, talouden hallintaan tai vaikkapa toiminnanohjaukseen. Em. haasteet tulevat ajoittain esiin vasta työskentelyn edetessä, tällöin valitsemme sopivan menetelmän tai lähestymistavan tilanteen mukaan. Ajoittain prosessi menee seuraavasti: teemme aluksi puolesta (mallioppiminen), sitten yhdessä ja lopuksi tavoitteena on asiakkaan itsenäinen suoriutuminen.
3. Verkostotyö on tärkeä osa työtämme. Tilausvaiheessa pyrimme selvittämään asiakkaan viranomaisverkostot ja toimimme yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Myös tiedon jakaminen on tärkeää. Yhteistyökumppanit ovat usein koulu, psykiatria, terveydenhuolto ja mm. sosiaalitoimi. Tavoitteena on kuitenkin usein vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta verkostojen kanssa.
4. Omaisten kanssa tehtävä työ. Pyrimme huomioimaan läheiset työskentelyssämme ja tilanteen mukaan ottamaan heidät mukaan työskentelyyn. Esim. soittamalla ja informoimalla eri asioista ja kysymällä eri asioista tms.
5. Työtä ohjaa tavoitteellisuus ja voimavaralähtöisyys. Työvälineinä käytämme mm. motivoivaa haastattelua ja puheeksi ottamista. Käytössä on myös esim. päihdehaastattelu,

vanhemmuuden roolikartta/itsenäistyvän nuoren/parisuhteen roolikartta. Käymme läpi usein myös voimavaroja antavia tekijöitä ja riskitekijöitä. Tärkeä työväline on strukturoitu päiväohjelma ja olemme antaneet osalle perheistä (jotka tarvitsevat) perhekalenterit, mikä auttaa arjen hahmottamisessa.

Nepsymenetelmät, eläinavusteinen (hevos ja koira), toiminnallisuus, puheeksiottaminen, motivoiva haastattelu, viikkosuunnitelmat, vahvuus- ja tunnekortit, lasten tilannekartoitus ja perheen yhteinen tekeminen -lomakkeet. Voimavarapelit ja muut perhepelit. Roolikartat. Vahvuus ja tunnekortit. Pt-ohjaus. Muita käytännön työvälineitä on mm. verkostokartta, sosiaalinen vahvistaminen, murkku perheessä-lomake ja tunnetaulukko. Varsinkin nuoret ja lapset hyötyvät usein erilaisista tunnetyöskentelyn menetelmistä. Käytössä on myös mm. motivoivat kysymykset- menetelmäkortit sekä sisäiset voimavarat menetelmäkortit. Käytössä on myös mm. RBDI mielialakysely sekä AUDIT alkoholinkäytön riskit. Käytämme vammaisasiakkaiden kohdalla RAI arviointimenetelmää.

6. Keskeistä työskentelyssä on toimiva ja avoin vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Tähän päästään usein, kun käydään läpi myös positiivisia asioita ongelmakeskeisyyden sijaan.
7. Toimiessamme eri asiakasryhmien kanssa on tärkeää huomioida tuki vs. kontrolli. Mikäli esim. lastensuojeluasiakkaalla ilmenee huolta, teemme lastensuojeluilmoituksen tai aikuisen kohdalla huoli-ilmoituksen. Pienemmän huolen ollessa kyseessä olemme sosiaalityöntekijään yhteydessä asiasta ja kirjaamme huolestuttavat asiat luonnollisesti kuukausikoosteeseen sekä päivittäiskirjauksiin.

### **Palvelun toimintaa ohjaavat arvot**

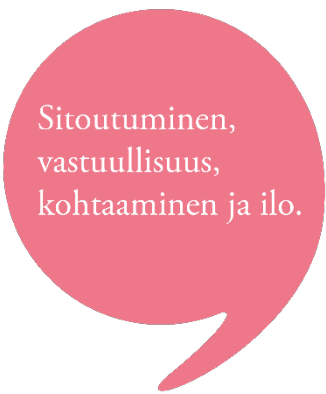
**Sitoutuminen. "Tehdään yhdessä"** Pyrimme toimimaan niin, että työntekijät sitoutuvat työskentelemään Humanassa ja asiakkaat sitoutuvat palveluun. Näin saamme kestäväää ja hyvää palvelua asiakkaille.

**Vastuullisuus. "Reilu ja oikeudenmukainen"** Toimimme lainsäädännön mukaan, oikeudenmukaisesti sekä kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Kirjaamme tapahtumat osallistavasti ja tarjoamme asiakkaalle hänen omia asiakirjojaan nähtäväksi. Toimimme vastuullisesti joskus haastavissakin asiakastilanteissa ja olemme avoimia havainnoissamme ja nostamme rohkeasti vaikeitakin asioita esiin. Kunnioitamme asiakkaiden arvoja.

**Kohtaaminen. "Olen sinua varten"** Olennaista hyvässä työskentelyssä on kohtaaminen niin asiakkaiden, työkavereiden kuin verkostojenkin kohdalla. Päivittäiset, yksittäiset hetket ja kohtaamiset ovat erittäin tärkeitä ja ovat kantava ajatus työskentelyssämme. Emme arvota ihmisiä vaan kohtaamme kaikki kunnioittavasti ja arvostaen. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänkulku. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

**Ilo. "Maailmassa on paljon hyvää"** Hyväntuulisuus ja myönteinen ajattelutapa johtaa yleensä samaan reaktioon kohtaamisissa.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Humanalla on käytössä Gurufield raportointijärjestelmä. Gurufield on jokaisen työntekijän puhelimesta. Teknisesti käyttäjäystävällinen poikkeamahallintatyökalu. Tehty ilmoitus menee suoraan esihenkilölle. Ohjelma ehdottaa myös toimenpiteitä ja muistuttaa keskeneräisistä tehtävistä. Ilmoitus menee myös työsuojeluvaltuutetulle sekä aluejohtajalle mikäli asiaa ei ole hoidettu loppuun.

Esihenkilöt ovat varsin hyvin tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Mikäli jotain yllättävää (akuutit tapaukset) tapahtuu niin ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa: Yhteys esihenkilöön (työntekijöillä on esihenkilöiden numerot) ja asian läpikäynti. Tilanteesta riippuen: tilanteen vakauttaminen ja tarkemmat ohjeistukset. Mahdollinen yhteydenotto työterveyteen ja

tilanteen arviointi sekä tarvittavat toimenpiteet (terveydenhoitaja/lääkäri/psykologi/sairausloma), yhteydenotto Humanan omaan Debriefing osajaan (Etelä-Suomen alueella on 3 em. koulutettua työntekijää). Esihenkilö on aina yhteydessä työntekijään myös tapahtuneen jälkeen seuraavina päivinä tai n. viikon kuluttua tarkistaen tilanteen.

Riskienhallinnan järjestelmä etenee seuraavasti:

1. Poikkeamailmoitus/asiakaspalaute
2. Tiiminjohtaja, tarvittaessa toiminnanjohtaja/aluejohtaja
3. Vantaan johtoryhmä, tarvittaessa tiimit
4. Aluejohtoryhmä, tarvittaessa alueellinen työsuojelutoimikunta
5. Toimialajohtoryhmä
6. Laadun ohjausryhmä, tarvittaessa maajohtoryhmä

### **Riskienhallinnan työnjako**

Riskien tunnistaminen kuuluu päivittäiseen työhön. Mikäli työntekijät/esihenkilöt havaitsevat puutteita/epäkohtia niin ne käsitellään Vantaan johtoryhmässä ja sovitaan toimenpiteistä ja seurannasta. Edellinen pöytäkirja käydään aina läpi seuraavassa johtoryhmässä ja tiimipalaverissa, näin asiat eivät unohdu.

Gurufield järjestelmään jää tiedot tapahtumista ja ne käsitellään Humanan aluejohtajan ja työsuojeluvalltuutetun toimesta.

Reklamaatiot yms. poikkeamat kootaan Vantaalla kuukausittain. Esihenkilöt toimittavat tiedot toiminnanjohtajalle, joka raportoi ne kuukausittain aluejohtajalle.

Esihenkilöiden sijaisjärjestelyt toteutuvat seuraavasti: jokaisella tiiminjohtajalla on varahenkilö. Mikäli jotain yllättäviä poissaoloja tulee niin tiiminjohtajat sopivat sijaistuksia/puhelunsiirtoja keskenään. Sijaistava tiiminjohtaja on myös tietoinen työntekijöiden työvuoroista ja asiakkuuksista etukäteen. Esim. viikonloppuna tapahtuvat tapaamiset. Toiminnanjohtajan sijaisena toimii aluejohtaja.

### **Riskien tunnistaminen**

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi

toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (DomaCare) ja Gurufield. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajien kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tullessa asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisen/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvedoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnustetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa varmistaa palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään vaikuttaa yleensä asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä.

Laskutukseen liittyvät reklamaatiot pyritään selvittämään myös mahdollisimman pikaisesti ja lähettämään tarvittaessa korjaus- ja hyvityslaskut. Toiminnanjohtaja ja tiiminjohtaja selvittävät em. asiat Humanan hallinnon sekä luonnollisesti reklamaation esittäjän kanssa.

Roidusta tulee kuukausittain yhteenvedot tiiminjohtajille sekä toiminnanjohtajalle. Palautteet käydään läpi tiimeissä. Olemme pyrkineet kehittämään tapoja kerätä palautetta, tästä esimerkkinä mm. tiimienväliset kilpailut.

Humana Avopalveluilla on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Tähän vastaaminen tapahtuu asiakastapaamisilla joko

työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko palvelun ajan. Tarvittaessa asiakkaalla tai tämän omaisella on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kuukausikoosteet. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tulleen nähdyksi ja kuulluksi korostuu).

Tiiminjohtaja on vastuussa oman tiimensä riskienhallinnasta ja varmistaa, että kaikki on kirjattu ja dokumentoitu. Jokainen Vantaan tiimin työntekijä on omalta osaltaan vastuussa riskien tunnistamisessa ja kirjaamisessa siltä osin, mitä omassa työssään havainnoi.

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

Sosiaalialan henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Nämä kirjataan Gurufieldiin. Tarvittaessa teemme lastensuojelu ja/tai huoli-ilmoituksen. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus voidaan tehdä kenestä tahansa henkilöstä, josta huoli herää. Huolen ollessa kyseessä asia käydään esihenkilön kanssa läpi ja esihenkilö linjaa viime kädessä mahdolliset ilmoitukset.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Epäkohtia ja poikkeamia käsitellään alueen (Etelä-Suomi) toiminnanjohtajien kokouksessa, Vantaan johtoryhmässä sekä tiimeissä.

Huomioitavaa on, että palautetta tulee arjessa viikoittain myös suullisesti. Luonnollisesti esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Em. kokouksissa, nimetään vastuuhenkilö(t) korjaaville toimenpiteille. Esihenkilön tehtävä on huolehtia, että asiat tulevat hoidetuksi.

## **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi**

Kunta myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Etenkin lasten ja nuorten palveluiden kohdalla tulee huomioida lasten ja nuorten kokemuksen kuuleminen, tila ja ilmapiiri sanoa ”mitä tuntee”. Samoin perheen huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa palvelun sisältöä.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa.

Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkemyksen asiakkaan palvelutarpeista ja odotuksista.

### **Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

Asiakkuuden alkaessa teemme palvelusuunnitelman. Käytännössä esihenkilö kirjaa tämän aloituspalaverissa ja palvelusuunnitelma käydään ensimmäisellä tapaamisella asiakkaan kanssa läpi. Tämän jälkeen palvelusuunnitelma lähetetään työskentelyn tilaajalle.

Palvelusuunnitelmassa ilmenee yhteystiedot, palvelusuunnitelman tekoon osallistuneet henkilöt, kuvaus asiakkaan nykytilanteesta, asiat/olosuhteet joilla palvelulla pyritään vaikuttamaan, tuen tarpeet, voimavarat, menetelmät ja viitekehys sekä muut mahdolliset tukimuodot ja palvelut. Palvelusuunnitelmassa on lisäksi keskeisenä tavoitteet, jotka on tarkoitus kirjata mahdollisimman konkreettisesti sekä palvelun kesto, tuen määrä ja seuraava neuvottelu.

Palvelusuunnitelmassa on olennaista kuunnella asiakasta ja käydä ensimmäisellä tapaamiskerralla läpi kirjatut asiat mahdollisimman rauhallisessa tilanteessa. Palvelusuunnitelmaa voi muokata/korjata mikäli jokin asia jäi epäselväksi.

Palvelusuunnitelmaa voi muokata läpi työskentelyn ja käydä läpi esim. välineuvottelussa, esim. tavoitteet voivat muuttua/tarkentua.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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.

Asiakkailla on oikeus olla osallisena oman työskentelynsä suunnitteluun tavoitteiden mukaisesti. Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena asiakkaan kanssa Domacare asiakastietojärjestelmään. Myös kuukausiraportit kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä.

Asiakkaan osallisuus kaikissa häntä koskevissa päätöksissä ja toimissa on tärkeää. Asiakas on mukana työskentelyn toimintatapoja mietittäessä, sekä työskentelymenetelmiä valittaessa. Asiakkaan mielipide otetaan huomioon aina.

### **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.

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

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Palautetta kerätään Roidu-järjestelmän kautta anonyymisti. Palautetta kerätään niin palvelun saajalta, tilaaja-asiakkailta, sekä palvelun saajan läheisiltä. Palautteet käydään läpi johtoryhmissä ja tiimipalavereissa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön/palvelun 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: vs. Toiminnanjohtaja Marko Laakso, [marko.laakso@humana.fi](mailto:marko.laakso@humana.fi), puh. 050-471 9262 31.5.2023 asti jonka jälkeen toiminnanjohtaja Tuomas Isola, [tuomas.isola@humana.fi](mailto:tuomas.isola@humana.fi), puh. 050-430 7867  
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-2 vkoa.

### **Sosiaali -ja potilasasiamies**

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

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

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, [miikkael.liukkonen@vakehyva.fi](mailto:miikkael.liukkonen@vakehyva.fi), puh 0941910230

### **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: Etelä-Suomen aluehallintavirasto: [kirjaamo.etela@avi.fi](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi) ja puhelinvaihe: 0295016000

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. 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.  
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

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

**Hygieniäkäytännöt**

Hyvä hygienia kuuluu kaikille sosiaalihuollon kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Henkilökunnan tulee tuntea hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet, sekä pitää huolta, että noudattavat itse hyviä hygieniäkäytäntöjä. Vantaan molemmat toimistot siivotaan kerran viikossa. Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää työskentelyssä hygieniasuojia, kuten esim. kenkäsuojia, hengityssuojia ja käsineitä.

Hygieniavastaava, Paula Pönkänen (Paula.ponkanen@humana.fi)

**Infektioiden torjunta**

Vuonna 2017 voimaan astuneen uudistetun tartuntatautilain mukaan myös sosiaalihuollon yksiköiden tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Koronan aikana tehostimme hygieniäkäytäntöjä, kuten koko yhteiskuntakin. Tässä oli apuna Humanan keskistetty ohjeistus, jossa mukana oli Humanan lääkäreitä. Käsidesit ovat tulleet jäädäkseen.

**Lääkehoito**

Toimipisteessä ei toteuteta lääkehoitoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita oppilashuoltoryhmän, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Vantaalla on kaksi palveluntuottajaa: Tmi Viktoria Matikainen ja Tmi Terapiatassut (Saana Hakola)

## **7 Asiakasturvallisuus**

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

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuuskäsitteet huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin ollaan laatimassa poistumissuunnitelma

Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

### **Terveydensuojelulain mukainen oma- ja osavastuu**

Terveydensuojelulain tavoitteena on suojella ihmisten terveyttä: ennaltaehkäistään ja poistetaan havaittuja haittoja ja poistetaan niitä. Terveysturvallisuutta voi syntyä esimerkiksi talousveden laadusta, puutteellisesta hygieniasta, sekä huonosta sisäilman laadusta.

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

Vantaalla työskentelee tällä hetkellä 42 vakituista työntekijää, joista osa tekee 60% tai 80% työaikaan. Tuntityöntekijöitä on 14. He tekevät tunteja viikottain n. 4-30.

Työntekijöillämme on AMK-koulutus (sosionomi, yhteisöpedagogi, sairaanhoitaja, toimintaterapeutti), joilla on lisäksi paljon erilaista lisäkoulutusta.

Henkilökunnan määrä takaa sen, että useimmiten pystymme järjestämään sijaisen mikäli asiakas näin haluaa. Kesäksi palkkaamme sijaisia, joilla on AMK -tason koulutus.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Tarkistamme työntekijöiltämme rikosrekisteriotteen.

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

Tiiminjohtaja tai vastaava perehdyttävä perehdyttää uuden työntekijän Sympa HR (henkilöstöhallinta) järjestelmässä olevan perehdytysrungon avulla. Käytössä on myös MyHumana intranet, jossa on ohjeita, koulutuksia (Humana Akademia) sekä oppaita. Työntekijälle pyritään saamaan paritöitä heti työskentelyn alkuun ja perehdyttäjinä on myös työntekijöitä, näin perehdytys jakaantuu ja uusi työntekijä saa eri näkökulmia.

Täydennyskoulutuksia järjestetään tarvittaessa ja näissä kuunnellaan myös työntekijän toiveita. Vantaalla on käytössä kerran kuukaudessa järjestettävät menetelmäpajat, joissa on aiheina ollut mm. Huolen puheeksiotto, BBIC menetelmä, voimavara- ja ratkaisukeskeinen haastattelu, sosiaaliset tarinat sekä näkökulman vaihtaminen. Työntekijät pyritään kouluttamaan Neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. Humanalla on sisäinen koulutusjärjestelmä neuropsykiatrisiksi valmentajiksi.

## Toimitilat

Pääasiallisesti töitä tehdään asiakkaiden kotona tai julkisissa tiloissa.

Hiekkaharjuntie 8C, n. 120 neliötä. Toimitila painottuu asiakkaiden tapaamisiin ja toiminnallisuuteen. Toimitilassa on mm. askarteluhuone, pelihuone (biljardipöytä ja eri pelejä), keittiö ruoanlaittoa ja leipomista varten. Hiekkaharjunttiellä järjestetään myös tapaamispalveluita olohuone avokeittiö tilassa. Tilassa järjestetään myös työnohjauksia.

Urheilutie 6C, n. 213,5 neliötä. Toimitila painottuu työntekijöiden käyttöön. Urheilutiellä on useimmiten tiimipalaverit, työnohjaukset ja esim. keskustelut työntekijöiden kanssa. Työntekijät käyvät myös useimmiten syömässä ja kahvitauoilla Urheilutiellä. Urheilutiellä on mahdollisuus myös järjestää koulutuksia auditoriossa. Myös asiakastapaamisia varten Urheilutiellä on varattavissa huoneita.

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Tiiminjohtaja on tietoinen työvuorosunnittelun kautta työntekijän työskentelypaikasta.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään. Työntekijä näkee vain omat asiakkaansa, esihenkilö lisää tarvittaessa esim. sijaisen omatyöntekijäksi. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköpostilla (kuukausikoosteet, palvelusuunnitelma) tai lastensuojelun/shl perhepalvelujen ollessa kyseessä kirjepostilla. Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä.

Jokaisen työntekijän on työsuhteen alussa käytävä pakollinen kaksiosainen kirjaamiskoulutus. Ensimmäisessä osiossa opastetaan yleisistä kirjaamisen käytännöistä, toinen osio keskittyy osallistavaan kirjaamiseen.

Vantaan yksikössä noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen gdpr- koulutus työsuhteen alussa. Vantaan molemmissa toimipisteissä on käytössä tulostimet sekä tietoturvaroskalaatikot.

Kalentereihin ei kirjata asiakkaiden koko nimiä, vain nimikirjaimet ja olemme kannustaneet henkilöstöä ottamaan sähköiset kalenterit käyttöön.

Humanan tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä [ulla.hirvela@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@humana.fi)

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittäminen on jatkuvaa ja siihen liittyy laadunseuranta, työnseuranta sekä eri kokoukset ja päivittäiset kohtaamiset. Vantaalla kehityskohteina on mm. kirjaaminen, työntekijöiden ammatillinen kehittyminen ja työvuorosunnittelu.

Tiiminjohtajat seuraavat laatua (tapaamiset, kirjaaminen, kohtaaminen, suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työ) päivittäisessä työssään ja työntekijät huolehtivat asiakkuuksista. Tämä liittyy vahvasti perustyöhön ja onkin keskeinen osa kehittämistä. Lähdemme kuitenkin siitä, että työntekijät tekevät paljon itsenäistä työtä ja tuovat tarvittaessa esihenkilöiden tietoon eri kehityskohteet.

Kirjaaminen on keskeinen osa työskentelyä ja osallistavan dokumentoinnin ”jalkauttaminen” on yhä kehittymisen kohteena. Tähän päästään kohdennetuilla koulutuksilla, tiiminjohtajan tuella sekä seurannalla ja asian esiin nostamisella tiimeissä.

Ammatillinen kehittyminen on tärkeää ja keino tehdä paremmin sekä sitouttaa henkilöstöä. Vantaalla on käytössä menetelmäpajat kerran kuukaudessa sekä kohdennetut koulutukset. Toukokuussa on tulossa koulutus: kohti traumatietoista työtettä ja toipumisorientaatiota. Myös taloudellisen tuen koulutus on tulossa sitä haluaville. Loppuvuodeksi käytössä on ainakin menetelmäpajat.

Työvuorosunnittelu on yksi iso kehityshanke koko vuodelle. Hyvin toteutettuna se lisää ennakoitavuutta ja suunnitelmallisuutta työhön. Myös työntekijän oman työn hallinta helpottuu. Käymme työvuorosunnittelua henkilökohtaisesti kuin tiimienkin tasolla toistuvasti läpi.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 11.4.2023

Allekirjoitus:

Toiminnanjohtaja Marko Laakso

## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit