

Humana

# Humana Avopalvelut Kanta-Hämeen yksikön omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta.....	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset.....	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	5
2.3	Toimeenpano.....	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.1	Palvelut.....	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	7
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot.....	7
4	Omavalvonnan toimeenpano.....	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi.....	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely.....	10
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen.....	11
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.....	11
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta.....	12
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	12
5.1	Yksilöllinen palvelusuunnitelma/ Toteuttamissuunnitelma.....	12
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	13
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	14
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	14
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	15
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	17
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	17
6.2	Koulunkäynti.....	17
6.3	Ravitsemus.....	17
6.4	Hygieniakäytännöt.....	18
6.5	Infektioiden torjunta.....	18
6.6	Kestävä kehitys.....	18
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito.....	19
6.8	Lääkehoito.....	19
6.9	Monialainen yhteistyö.....	19
7	Asiakasturvallisuus.....	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	19
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	20
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	20
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	21
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	21

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta.....	21
7.7 Toimitilat.....	21
7.8 Teknologiset ratkaisut.....	21
7.9 Lääkinnälliset laitteet.....	22
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	22
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä.....	22
8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	22
9 Kehittäminen.....	23
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	23

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja  
Palveluntuottajan nimi: Humana Avopalvelut Oy  
Y-tunnus: 292973-4 Humana Avopalvelut Oy

## Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Humana Avopalvelut Kanta-Häme  
Katuosoite: Kasarmikatu 4  
Postinumero: 13100 Postitoimipaikka: Hämeenlinna  
Sijaintikunta: Hämeenlinna

Vastuuhenkilöt:  
Isla Ascanio, 050 439 3726, [isla.ascanio@humana.fi](mailto:isla.ascanio@humana.fi)  
Humana Avopalvelut Oy Kanta-Häme

Janika Ekroth, 050 911 1986, [janika.ekroth@humana.fi](mailto:janika.ekroth@humana.fi)  
Humana Avopalvelut Oy Kanta-Häme ja Päijät-Häme

Palvelumuoto: Avopalvelut

Henkilöstömäärä: 31

## Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:  
Humana Avopalvelut Oy, Kanta-Hämeen toimipiste  
OID-tunnus 1.2.246.10.22929734.10.8 Viimeisin rekisteröintipäivä 01.01.2017

Palveluala, joka on rekisteröity:  
Vammaisten tuettu asuminen  
Perheoikeudelliset palvelut  
Perhetyö  
Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta  
Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus  
Päihdekuntoutujien tuettu asuminen  
Kehitysvammaisten tuettu asuminen  
Lapsiperheiden kotiopalvelu  
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut  
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: OmaHäme (Kanta-Häme), muiden hyvinvointialueiden asiakkaat, jotka asuvat Kanta-Hämeen alueella.

## 2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta

### 2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Humana avopalvelut tuottaa Kanta-Hämeessä laadukkaita, asiakaskeskeisiä ja asianmukaisesti toteutettuja sosiaalihuollon palveluja.

Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Omavalvontaohjelma toimii Humanan Kanta-Hämeen yksikön laatujärjestelmänä.

Palveluiden laadun toteutumista arvioidaan asiakastyössä asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteisesti tapaamisilla, kuukausittaisissa yhteenvedoissa työskentelystä sekä yhteisissä palvelun arviointipalaverissa. Lisäksi laatua arvioidaan työyhteisön sisällä työyhteisön palaverissa sekä erilaisilla asiakastyön mittareilla, kuten Asiakastytyväisyyskyselyillä, RAI-arvioinneilla, poikkeamien rekisteröintijärjestelmä Gurufieldillä sekä työyhteisön vuosittaisilla työtyytyväisyyskyselyillä.

Palveluja tarjotaan yksilöllisesti huomioiden asiakkaiden tarpeet ja elämäntilanne. Palveluiden tarkemmat laatuvaatimukset määrittelee hyvinvointialue palveluntuottajille toimittamissaan palvelukuvauksissaan, joita sitoudumme noudattamaan.

Hyvinvointialue vastaa asiakkuuden pituudesta, tavoitteista ja muista muutoksista asiakkaan palveluntarpeen mukaan.

### 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Kanta-Hämeen yksikössä vastuu tuotetun palvelun laadusta on sekä työntekijöillä että viime kädessä tiiminjohtajilla. Palvelun laatua seuraa myös palvelujohtaja sekä Humana organisaation Laatutiimi. Vastuu omavalvonnasta on yksikön tiiminjohtajilla sekä aluejohdolla. Yksikön omavalvonnan seurannan kannalta tärkeitä rakenteita ovat kuukausittaiset henkilöstöpalaverit ja työnohjaus sekä säännölliset johtoryhmän palaverit.

### 2.3 Toimeenpano

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat tiiminjohtajat ja työyhteisö. Omavalvonta käydään läpi säännöllisesti henkilöstön kanssa yhteisissä palaverissa, jolloin tiedotetaan myös muutoksista. Muutoksista tiedotetaan myös sisäisen viestinnän kanavilla. Omavalvontasuunnitelma on käytössä osana työntekijöiden perehdytystä. Omavalvontasuunnitelman luominen yhteistyönä henkilöstön kanssa sitouttaa henkilöstöä toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä otetaan huomioon saatu palaute asiakkailta, tilaajilta sekä asiakkaiden omaisilta. Myös henkilöstön antama palaute otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä.

### 2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein tiiminjohtajien toimesta. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä poikkeamia. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu. Omavalvonnan seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista tehdään selvitys vähintään 4kk:n välein ja julkaistaan

nettisivuilla.

Oma-avontasuunnitelmaa säilytetään Kanta-Hämeen toimintayksikön toimistolla tulosteena (osoitteessa Kasarmikatu 4, 13100 Hämeenlinna) ja sähköisenä työryhmien Google Drivessa sekä Humanan kotisivuilla.

## 3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Palvelut

Kanta-Hämeen toimintayksikkö tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluja. Kanta-Hämeen toimintayksikön palvelut tuotetaan kotiin vietävinä ja asiakkaan elinympäristössä tapahtuvina palveluina. Tapaamisia voidaan asiakkaan kanssa sovitusti tavoitteita noudattaen järjestää myös Kanta-Hämeen yksikön toimitiloissa, jotka on sisustettu ja suunniteltu asiakastyön tarpeisiin.

Tuotettavia palveluja ovat:

sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ja lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö sekä päivätyksellinen perhetyö

sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen kotiin vietävä perhekuntoutus ja kotiin vietävä perhearviointi tai vanhemmuuden arviointi

sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ammatillinen tukihenkilötyö

työikäisten ammatillinen tukihenkilötyö

Jälkihuoltolain mukainen tukihenkilötyö

Tuetun asumisen palvelut mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä vammaispalvelun asiakkaille

Kotoutumisen tuen palvelut

Koulunkäynnin tuen palvelut

Neuropsykiatrinen valmennus

Tapaamispaikka palvelut (tuettu ja valvottu tapaaminen, valvotut vaihdot)

Kanta-Hämeen toimintayksikössä asiakkaan kotiin ja arkeen toteutettavia palveluja toteuttaa moniammatillinen, kokenut ja ammattitaitoinen henkilöstö. Työryhmässä työskentelee sosionomeja, sairaanhoitajia ja lähihoitajia sekä yhteisöpedagogi. Työryhmästä löytyy monipuolinen osaaminen perhe- ja lastensuojelutyöstä. Lisäksi työryhmästä löytyy seuraavaa erityisosaamista:

- perhearviointi
- neuropsykiatrinen valmennus
- mielenterveys- ja päihdetyö
- kriisi- ja väkivaltatyö
- eroperhetyö
- monikulttuurinen työ

- Green Care – menetelmät
- Sosiaalipedagoginen hevostoiminta

### 3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Joustava työttemme huomioi asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja erilaiset elämäntilanteet. Tavoitteena on työskentelyn avulla lisätä asiakkaan hyvinvointia arjessa. Palvelumme räätälöidään aina paikallisesti, asiakasta ja palvelun tilaajaa kunnioittaen. Palveluiden tuottaminen perustuu asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, voimavaroja korostavaan työskentelyyn sekä tavoitteellisuuteen. Asiakkaan toimijuus omien asioidensa hoitamisessa on toimintamme perusta.

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta. [http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen\\_opas/eettinenopas.pdf](http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf)). Palveluiden sisältö perustuu aina toimialaa ja kyseistä palvelua koskevaan lainsäädäntöön.

Toimintaperiaatteena on tuottaa laadukkaita sosiaalialan palveluita yhteistyössä palveluntilaajien (hyvinvointialueet) kanssa. Osallistumme hyvinvointialueiden kilpailutuksiin, joiden pohjalta ja reunaehdoilla teemme tilattuja töitä ja toimimme luotettavana yhteistyökumppanina.

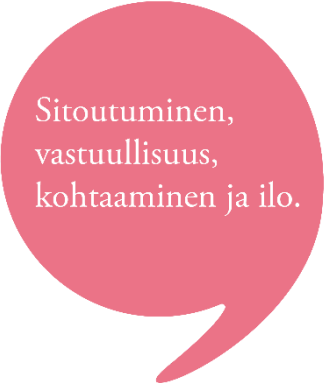
Asiakkaaksi ohjaututaan hyvinvointialueen kautta. Toiminta pohjautuu sosiaalihuolto-, lastensuojelu-, vammaispalvelu-, päihdehuolto-, mielenterveys- ja perustuslakeihin sekä kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyössä toimintamme nojautuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakaslähtöisyys on aina keskiössä palveluiden toteuttamisessa. Palvelut pyritään toteuttamaan ketterästi ja palveluntilaajan toiveet huomioiden. Jos palvelua ei pystytä toteuttamaan sovitusti, palveluntilaajaa tiedotetaan siitä viipymättä. Hyvinvointialueen tilauksen perusteella työskentelyä toteutetaan yksilö- tai työparityöskentelynä. Henkilöstöllä on käytössään laaja valikoima erilaisia menetelmiä ja työvälineitä. Alihankintana ei osteta palveluja vaan työ tehdään omasta henkilöstämme käsin. Toimitiloja siivoaa erillinen yritys.

### 3.3 Toimintaa ohjaavat arvot

**Sitoutuminen**

**Vastuullisuus**

**Kohtaaminen ja ilo**



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

### **Sitoutuminen - Minunkin tekemä**

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. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme

työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

### **Vastuullisuus – Erilaisuus on hyvinvointia**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella ja auttaa häntä. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

### **Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista; miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää sekä huomioida. 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 asiakkaan elämään.

## **4 Omavalvonnan toimeenpano**

### **4.1 Riskienhallinnan vastuut**

Humanan johdolla ja yksikön esihenkilöillä on vastuu omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä siten, että kaikilla työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää työntekijät myös omavalvontaan sekä turvallisuusasioihin. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja esiintuominen on koko henkilöstön vastuulla.

Työntekijät osallistuvat omavalvonnan päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. Kaikilta Kanta-Hämeen toimintayksikön työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä kehittämismyönteisyyttä laadukkaiden ja turvallisten palveluiden kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Tiiminjohtajien vastuulla on huolehtia, että työntekijät tuntevat omavalvontaan ja asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät ohjeet ja toimintakäytännöt sekä mahdollisten poikkeamien



raportointikäytännöt. Tiiminjohtajat vastaavat asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvien poikkeamin jatkokäsittelystä ja mahdollisista toimenpiteistä.

Tiiminjohtajat vastaavat, että asiakas- ja työturvallisuuden varmistamiseen on tarpeeksi voimavaroja ja resursseja. Tiiminjohtajien vastuulla on raportoida välitöntä vaaraa aiheuttavat vakavat poikkeamat ylemmälle johdolle.

Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa myös omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijällä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvitessaan. Toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin on laadittu ja saatavilla henkilöstön intranetistä. Asiakasturvallisuutta käsitellään kuukausittain työyhteisöpalavereissa.

## 4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Tavoitteena on, että riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja työturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko työyhteisöltä. Riskien tunnistamiseen ennaltaehkäisevästi käytetään erillistä riskienarviointilomaketta. Tämä tehdään henkilöstön kanssa yhdessä.

Jokaisella työntekijällä on vastuu raportoida Gurufield- järjestelmään mahdollisista asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista. Näin nämä tulevat tiiminjohtajien tietoon. Välitöntä vaaraa ja toimenpiteitä vaativat poikkeamat tulee ilmoittaa heti tiiminjohtajille tai palvelujohtajalle. Mahdolliset asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään kuukausittain työyhteisötiimeissä.

Riskien, epäkohtien ja laatu-poikkeamien esille tuomisen foorumina ovat henkilöstöpalaverit sekä muu yhteydenpito esihenkilöiden kanssa. Havainnoista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle sekä Gurufield-järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on käsitellä poikkeamailmoitukset, arvioida korjaustoimenpiteiden tarve ja varmistaa niiden toteutuminen. Ilmoitukset käsitellään johtoryhmän kesken viipymättä. Viime kädessä vastuu on palvelujohtajalla, joka on tarvittaessa yhteydessä Humanan työsuojelutoimikuntaan. Lisäksi kaikista vaara- ja uhkatilanteista, sekä laatu-poikkeamista tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti myös palveluntilaajaa. Tarvittaessa sopimusta asiakkaan palvelun sisällöstä päivitetään vastaamaan tarvetta turvallisuusnäkökulmasta.

Laadukkaalla työntekijöiden perehdyttämisellä sekä jatkuvalla avoimella keskustelulla voidaan ennaltaehkäistä riskien toteutumista sekä tunnistaa niitä mahdollisimman varhain. Uusille työntekijöille esitellään toimitilassa mahdolliset turvallisuusriskit sekä mihin asioihin tulee erityisesti kiinnittää huomiota, esimerkiksi ovien lukitseminen sekä asiakastietojen käsittely tietoturvallisesti. Työntekijöiden kanssa käydään läpi säännöllisesti kotiinvietävien palveluiden riskejä ja miten niihin tulee varautua. Asiakkaan aito, rehellinen ja arvostava kohtaaminen vähentää merkittävästi asiakastyössä tapahtuvia konfliktitilanteita, jotka ovat asiakastyön tavallisimpia riskitekijöitä. Turvallisuusriskit ovat myös huomioitu toimitilojen tilaratkaisuissa ja arjen käytännöissä ja asiakastyön sisällön suunnittelussa.

Kanta-Hämeen toimintayksikön tavoitteena on olla työpaikka, missä työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Työntekijät tekevät työtä haastavissa olosuhteissa. Työ tapahtuu pääasiassa asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää

paljon siirtymiä päivän aikana. Työn liikkuvasta luonteesta johtuen ennakoimattomia riskitekijöitä voi myös esiintyä, jolloin henkilöstön riittävä turvallisuusosaaminen korostuu. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia.

Kanta-Hämeen toimintayksikön omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa tavoitteena on, että asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

Riittävän riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, missä työntekijät uskaltavat tuoda esille laatuun tai asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, puutteellisista ohjeista/toimintatavoista tai asiakkaiden/työntekijöiden toiminnasta.

Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Riskien hallinnassa on otettava huomioon, että työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Riskikartoitus toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueita, joita ovat henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.

Työntekijöiden erilaiset turvaohjeet löytyvät Myhumanasta esim: uhka- ja väkivaltatilanteet. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa omat ohjeistuksensa Myhumanassa. Nämä turvaavat myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Yksikölle on laadittu vuosittain päivitettävä palo- ja pelastussuunnitelma. Poistumisturvallisuusselvitystä päivitetään vuosittain. Humana Suomen osalta on laadittu työsuojelun toimintasuunnitelma.

Osaamisen jakaminen ja mahdollinen työparityöskentelyn tavoitteena on tukea työturvallisuutta ja työntekijöiden jaksamista. Arjen peruspilarina on riittävä ja läsnäoleva esimiestuki. Säännöllisissä tiimipalaverissa sekä vuosittaisissa työhyvinvointipäivissä keskustellaan yhteisesti työhyvinvointiin liittyvistä teemoista ja sovitaan mahdollisesti työhyvinvointia parantavista toimintatavoista. Työntekijöille tarjotaan myös säännöllinen työnohjaus. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus pyytää erillistä ohjausta asiakastyöhön tiiminjohtajilta. Vuosittain tiiminjohtaja ja työntekijä käyvät kehityskeskustelun. Humanalla on kattava työterveyshuolto Terveystalossa. Työntekijällä on mahdollisuus myös Debriefing -jälkipuintiin kriisitilanteiden sattuessa sisäisesti Humanalla. Jokainen työntekijä on myös vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan ja työkyvystään. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

### **4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely**

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Humanassa käytämme Gurufield-järjestelmää oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoinnin ja seurannan sekä itsearviointit. Jokainen Humanan työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toimintoissamme.

Kaikki tulleet ilmoitukset ja epäilyt riskitekijöistä käsitellään joko välittömästi tai sovittuna ajankohtana. Toinen tiiminjohtajista on aina tavoitettavissa puhelimitse. Autojen turvallisuudesta vastaavat työntekijät ja heidän keskuudestaan valittu autovastaava. Vastuu työ- ja asiakasturvallisuuden toteutumisesta tapaamisella on työntekijän ja hän on usein myös ensimmäinen toimija riskienhallinnassa oman toimintansa pohjalta.

Työtapaturman sattua työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työtapaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista erittäin vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, esihenkilö on yhteydessä myös asiakkaaseen ja palveluntilaajaan. Tarvittaessa tilanteet käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa. Kaikille työntekijöille järjestetään tiimeittäin työnohjausta. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta tai muuta tarvittavaa tukea, kuten debriefing- purkumahdollisuutta tai tukea työterveyshuollon kautta.

Mikäli haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä, ollaan tilanteesta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen, mahdolliseen lähiverkostoon tai tilaajiin suunnitellusti. Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan Gurufield -järjestelmään. Uhka- ja väkivaltatilanteista sekä työtapaturmista tehdään kirjallinen ilmoitus myös yhtiön työsuojelutoimikuntaan.

Kaikki haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja mahdolliset työtapaturmat käydään läpi yksittäisen työntekijän kanssa sekä yhteisellä tasolla tiimipalaverissa työn laadun ja asiakas- ja työturvallisuuden kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi. Tärkeintä on löytää korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään Gurufield- järjestelmään tarvittavat seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Tärkeää on myös seurata korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

On myös tärkeää, että asiakkailla tai heidän omaisillaan on mahdollisuus viestiä mahdollisista palveluun liittyvistä epäkohdista. Keinoina ovat suora palaute työntekijälle tai palvelun tilaajalle tai vapaamuotoinen kirjallinen palaute tai Roidu -asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen. Mahdollisiin reklamaatioihin vastataan viivytyksettä.

Asiakkaat ovat vakuutettuja yrityksen vakuutuksen toimesta.

#### **4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen**

Kanta-Hämeen toimintayksikön perheohjaajat ovat osallistuneet Työturvallisuus -koulutukseen keväällä 2023. Työntekijöillä tulee lisäksi olla voimassa oleva ensiapukortti ja hygieniapassi. Lisäksi perheohjaajat osallistuvat yksikön riskikartoitusten ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen sekä asiakas- ja työturvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Näin myös eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä.

Esihenkilöiden vastuulla on seurata, että henkilöstö ottaa uudet toimintatavat tai -ohjeet käyttöön. Henkilöstöä ja muita yhteistyötahoja tiedotetaan sovitusta muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä henkilöstöpalaverissa sekä muissa viestintäkanavissa.

#### **4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

Ilmoitusvelvollisuus riskien tunnistamisessa sekä riskienhallinnan toimeenpanosta on koko henkilöstöllä. Esihenkilöiden vastuulla on seurata ja johtaa, että prosessi on henkilöstön tiedossa, ja että asiat sujuvat omavalvontasuunnitelmassa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan asetusten §29 ja §30 mukaisesti. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta vastatoimia. Ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt käydään läpi yhteisesti kuukausittain henkilöstöpalaverissa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§.

#### **4.6 Ostopalvelut ja alihankinta**

Palvelujen tuottamiseen ei käytetä alihankintaa. Kanta-Hämeen toimitilojen siivouksesta vastaa L&T Siivouspalvelut oy, joiden kanssa on sovittu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä yksityiskohdista sekä heitä tiedotetaan mahdollisista muutoksista. Kiinteistön vuokranantaja vastaa kiinteistöön liittyvistä korjaus- ja huoltotoimenpiteistä.

#### **4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palvelujohtaja yhdessä tiiminjohtajien kanssa. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelu on varautumista erilaisten häiriöiden aiheuttamiin haasteisiin. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa pyritään luomaan ratkaisut, joilla häiriöiden vaikutukset pystytään vaikuttavuuden ja keston suhteen rajaamaan siedettäviksi. Keinoina ovat esimerkiksi suojaukset, vararesurssit ja toiminnan muutokset.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Yksilöllinen palvelusuunnitelma/ toteuttamissuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Tuetun asumisen asiakkaiden kanssa tehdään vastaavasti hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti toteuttamissuunnitelma palvelun toteuttamisesta käytännössä tavoitteiden saavuttamiseksi.

Työyhteisössä on käytössä asiakaskohtainen palvelusuunnitelma/ toteuttamissuunnitelma, joka täytetään yhdessä asiakkaan kanssa kuukauden sisällä työskentelyn alkamisesta. Yksilöllisen palvelusuunnitelman käyttöä vaaditaan alueellisessa puitesopimuksessa ja siitä säädetään sosiaalihuollon 9 asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelusuunnitelman tarkoituksena on kuvata ja kirjata sovittuja työskentelyn tavoitteita sekä keinoja niiden saavuttamiseksi asiakasta osallistaen.

Yksilölliseen palvelusuunnitelmaan on tarkoitus palata työskentelyn edetessä, ja edelleen asiakasta osallistavasti havainnoida palvelusuunnitelman avulla työskentelyn edetessä tapahtunutta kehitystä. Palvelusuunnitelmaa on mahdollista myös päivittää, tai luoda kokonaan uusi palvelusuunnitelma tavoitteiden niin vaatiessa. Kopio palvelusuunnitelmasta toimitetaan palvelun tilaajalle ensimmäisen kuukauden aikana työskentelyn aloituksesta.

Palvelun aloituspalaverissa Kanta-Hämeen työntekijät ja tiiminjohtaja saavat tiedon asiakkaan palvelutarpeesta. Aloituspalaverissa asiakas, sosiaalityöntekijä ja työntekijä/tiiminjohtaja sopivat työskentelylle yhteiset tavoitteet ja laativat yhteisen palvelusuunnitelman. Aloituspalaveriin on mahdollisuus osallistua muitakin asiakkaan kutsumia läheisiä tai viranomaisia.

Työntekijä kirjaa sovitut tavoitteet asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhteisesti asiakkaan kanssa jokaisella asiakastapaamisella. Työntekijä laatii kuukausittain asiakasta osallistaen raportin, jossa viimeisen kuukauden työskentelyä ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjallisesti. Asiakkaan osallistuminen raportin laatimiseen vahvistaa asiakasta oman elämäntilanteen arvioijana ja lisää työn tavoitteellisuutta ja vaikuttavuutta. Raportti lähetetään kuukausittain vastuusosiaalityöntekijälle tai yhteisesti sovitulle henkilölle sosiaalitoimeen turvapostilla. Lisäksi tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti (3-6kk välein) välipalaverissa, jonne sosiaalityöntekijä kutsuu asiakkaan ja tarvittavat yhteistyötahot.

## **5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus**

Asiakastyön dokumentointi toteutetaan asiakasta osallistavasti esimerkiksi kirjaamalla yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden asiakkaan ikä- ja kehitystaso sekä hyödyntäen erilaisia osallistamisen keinoja sekä keskustellen kirjausten sisällöistä avoimesti. Palvelu suunnitellaan ja toteutetaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaille kerrotaan heidän tiedonsaantioikeudestaan. Asiakaskirjauksia ei luoveta suoraan asiakkaalle, vaan ohjaamme asiakasta olemaan siinä tapauksessa yhteydessä palveluntilaajaan.

Asiakkaan osallisuus on keskeistä muutoksen kannalta. Tärkeää on, että asiakas itse on keskiössä ja pääosallisena muutoksen tekemisessä. Asiakasta tulee kuunnella ammattitaidolla, sekä ottaen huomioon asiakkaan omat ajatukset muutoksesta. Asiakkaan puolesta ei tehdä asioita, vaan yhdessä opetellen ja tuetaan asiakasta muutokseen. Palvelun edetessä asiakasta tuetaan olemaan koko ajan enemmän oman elämänsä aktiivinen toimija.

Yhteisiä tavoitteita tukevat toimintatavat (tapaamisten ajankohdat, tapaamispaikat, tavoitteita tukevat yhteiset toiminnot) sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on löytää yhdessä mielekkäitä toimintamuotoja, jotka tukevat asiakkaan arjen toimintakykyä. Työntekijän tulee kertoa erilaisista mahdollisista asiakasta hyödyttävistä muista palveluista. Työntekijän tehtävänä on motivoida asiakasta toimintaan. Lopulta asiakas kuitenkin päättää mitä hän arkeensa ja elämäänsä valitsee. Jos asiakas ei ole motivoinut muutokseen tai on eri mieltä tavoitteista, ollaan tästä yhteydessä palvelun tilaajaan. Tavoitteista keskustellaan yhteisesti ja tarvittaessa niihin tehdään muutoksia. Asiakkaalla on oikeus myös pyytää työntekijän vaihtoa, mikäli hän kokee ettei yhteistyö suju toivotulla tavalla tai työntekijän osaaminen ei ole asiakkaalle sopivaa.

Asiakas voi halutessaan myös lopettaa työskentelyn, mikäli kokee ettei se hyödytä häntä tai siinä on jotain muita puutteita. Tällaisessa tilanteessa olemme aina yhteydessä tilaajaan ja sovimme yhteisistä toimintatavoista.

## **5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, mikä 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.

Kanta-Hämeen toimintayksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on palvelun keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Asiakkaan läheisellä on mahdollisuus osallistua asiakkaan tapaamisiin ja palvelun kehittämiseen, mikäli asiakas näin toivoo.

Mikäli työntekijällä on suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä tiiminjohtajaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijään. Asiakkaan terveyttä tai turvallisuutta uhkaavissa akuuttitilanteissa työntekijän tulee olla yhteydessä kriisi- ja sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijän tulee varmistaa asiakkaan pääsy tarpeenmukaisen avun piiriin. Työntekijän tukena tässä on tiiminjohtaja

Yksikön kirjaamiskäytäntönä on osallistava kirjaaminen, jossa tuetaan asiakasta osallistumaan päivittäiskirjaamisten ja yhteenvedon laatimiseen (arvioidaan joka kuukausi tavoitteiden toteutumista). Tavoitteena on, että asiakkaan mielipide ja kokemukset tulevat esille kirjauksissa ja yhteenvedoissa. Yhteisen kirjaamisen tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuuden kokemusta.

#### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Kanta-Hämeen yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta ja siihen puututaan välittömästi. Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Humanan arvoihin sekä osallisuuden vahvistamiseen.

Työskentely on avointa: asiakas on aina tietoinen häntä koskevista asioista, hänen tietämättään ei tehdä esim. verkostotyötä tai huoli- tai lastensuojeluilmoitusta. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta ja siihen puututaan välittömästi.

Kanta-Hämeen toimintayksikössä työntekijän ja tiiminjohtajan tulee reagoida heti epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa sekä kuuntelevat asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa.

Ohjeistuksena on, että kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan Gurufield -järjestelmään. Mikäli työntekijä saa asiakkaalta palautteen tai reklamaation, tulee työntekijän tiedottaa tästä välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja suunnittelee yhdessä työntekijän kanssa tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

#### **5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi**

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä sekä laatua, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä toiveita. Asiakaskokemuksen mittaaminen toteutetaan aina anonyymisti. Palautekanava on myös Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteesta riippuen palvelusta vastaavalle henkilölle. Roidu-palautteet käydään henkilöstöpalavereissa läpi kuukausittain ja pohditaan yhteisesti mahdollisia kehittämisen kohteita palautteiden pohjalta.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta tai tehdä reklamaatio saamastaan palvelusta joko suullisesti tai kirjallisesti. Tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevat aina palautteesta/reklamaatiosta. Tarvittaessa myös toiminnanjohtaja osallistuu palautteen tai reklamaation käsittelyyn. Tavoitteena on, että työntekijä kertoo oman näkemyksensä tilanteesta. Keskustelussa sovitaan toimintatavoista palautteen tai reklamaation suhteen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta myös tiiminjohtajan kanssa. Tarvittaessa palautteesta tai reklamaatiosta tiedotetaan myös sosiaalityöntekijää joko puhelimitse ja kirjallisesti. Gurufieldiin kirjataan saadut kirjalliset ja suulliset palautteet ja ne käsitellään järjestelmässä. Ensisijaisesti tilanteesta pyritään keskustelemaan heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvedoon, mikä lähetetään kirjallisesti tilaajalle. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tiiminjohtaja on tilaajaan yhteydessä.

Tilaajalta tulleet asiakastyöhön liittyvät reklamaatiot kirjataan Gurufiel -järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua, laskutusta koskeviin reklamaatioihin vastaa aina tiiminjohtaja tai palvelujohtaja. Tilaaja voi antaa palautetta toiminnastamme myös Roidu -asiakaspalauttejärjestelmän kautta. Alueen johtoryhmä käsittelee kuukausittain mahdolliset asiakastyön palautteet tai reklamaatiot, tehdyt toimenpiteet ja yhteydenotot ja sopivat tarvittaessa seurannasta.

Kaikki reklamaatiot ja palautteet kirjataan Gurufield -järjestelmään. Nämä käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Reklamaation tai palautteen saaneelle työntekijälle tarjotaan tarvittava tuki. Reklamaatiot ja palautteet käydään läpi myös alueen johtoryhmässä, joka kostuu palvelujohtajasta ja tiiminjohtajista.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

### Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluyksikön toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti palveluyksikön vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. 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 vastaanottajat:

Tiiminjohtaja Isla Ascanio

[isla.ascanio@humana.fi](mailto:isla.ascanio@humana.fi)

050 439 3726

Kasarmikatu 4, 13100 Hämeenlinna tai

Tiiminjohtaja Janika Ekroth

[janika.ekroth@humana.fi](mailto:janika.ekroth@humana.fi)

050 9111 986

Kasarmikatu 4, 13100 Hämeenlinna

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 7 arkipäivää.

### **Sosiaaliasiavastaava**

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullesesi väärin kohdeksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:**

03 6293210 (takaisinsoittopalvelu)

040 6296190 (tekstiviestitse)

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. 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 voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

### **Avin yhteystiedot:**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Wähäjärvenkatu 6

13100 Hämeenlinna

p. 029 501 6000

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa



”eduskunta - riksdagen”) Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

#### **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

### **6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta**

Tiiminjohtajat perehdyttävät Kanta-Hämeen toimintayksikön uudet työntekijät oman yksikön palveluvalikoimaan ja sisältöihin. Seurantakeskusteluissa varmistetaan, että uudet työntekijät tuntevat toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet.

Työntekijän kanssa keskustellaan henkilöstö- ja asiakaslupauksestamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti. Jokaisella asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, mitä toteutetaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaalle pyritään saamaan palvelua hänen omalla kielellään ja tarvittaessa käytetään tulkkia.

Uusia asiakkuus alkaa aina aloitusneuvottelulla, jossa ovat mukana asiakas, palvelun tilannut sosiaalityöntekijä, omatyöntekijä ja tarvittaessa tiiminjohtaja. Aloitusneuvottelussa käydään läpi asiakkaan tilanne, palvelun raamit (tilatut tunnit ja tiheys), sopimuksen kesto sekä tavoitteet työskentelylle. Aloituspalaveri kirjataan asiakastietojärjestelmä Doma Careen. Omatyöntekijä ja asiakas tekevät palvelusuunnitelman työskentelystä ja tarkastelevat tavoitteiden toteutumista kuukausittain yhteisesti asiakkaan kanssa tehtävän kuukausikoosteen yhteydessä. Kooste toimitetaan tilaajalle.

Jokainen asiakasprosessi suunnitellaan yhdessä asiakkaan, hänen läheisverkostonsa sekä palvelun tilaajan kanssa. Asiakasprosessien pituudet vaihtelevat tuen tarpeen mukaisesti. Työntekijöillä on aina käytössään esihenkilöiden tuki asiakasprosessin läpiviennissä.

### **6.2 Koulunkäynti**

Lapsiin, nuoriin ja perheisiin liittyvissä palveluissa yhteistyötä koulun kanssa tehdään tilaajatahon sekä lapsesta tai nuoresta vastaavan huoltajan kanssa. Työikäisten opintoja tuetaan tavoitteiden asettelun mukaisesti. Opintoihin ja koulun käymiseen tuetaan ja ohjataan asiakkaita tarvittaessa koulutusmyönteisellä asenteella.

### **6.3 Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat

väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Asiakkaat vastaavat omasta ravitsemuksestaan itse. Työntekijät neuvovat ja ohjeistavat tarvittaessa, mikäli asiakas näin toivoo. Neuvonnassa huomioidaan asiakkaan ruokavaliota sekä ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti ja ruokasuositukset. Toimitiloissa tarjolla olevat eväiden ja pikkusyötävien hankinnassa on otettu huomioon erilaiset ruokavaliot.

#### **6.4 Hygieniakäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Palveluyksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Yrityksen autot puhdistetaan säännöllisesti ja desinfioidaan tarvittaessa asiakkaan tapaamisen jälkeen. Toimistotilojen siivous on ulkoistettu. Toimistotiloja puhdistetaan työntekijöiden toimesta tarvittaessa muulloinkin. Poikkeustilanteiden hygieniakäytännöt otetaan toiminnassa huomioon ja yleisiä toimintaohjeita noudatetaan. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu tutustuminen hygieniakäytäntöihin.

#### **6.5 Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluyksikön esihenkilön on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta: Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL. Palveluyksikön tulee nimetä vastuhenkilö hygienia-asioihin.

Infektioiden leviämistä pyritään ehkäisemään käsihygienialla ja tarttuvien tautien osalta etäyhteyksien käyttämisellä kasvokkain tapahtuvan tapaamisen sijaan. Käsihygienian tehostamiseksi on tarjolla käsidesiä ja suu-nenämaskeja, myös PPF2 maskeja.

#### **6.6 Kestävä kehitys**

Kanta-Hämeen toimipisteessä kierrätetään pahvit, lasit ja metallit sekä muovit taloyhtiön kierrätysmahdollisuudet huomioiden. Asiakkaita ohjataan omissa kodeissaan kierrätykseen. Ylimääräistä ajoa pyritään välttämään ja autoja huoltamaan siten, että ne olisivat mahdollisimman ekologisia. Pidemmät matkat pyritään kulkemaan julkisilla kulkuvälineillä tai ajamaan yrityksen autoilla mahdollisimman monen kanssa samassa autossa. Autojen lisäksi käytössä on tavallinen polkupyörä ja sähköavusteinen polkupyörä.

Turhaa sähkön käyttöä pyritään välttämään toiminnassa. Yhteinen tekeminen on ekologista ja luontoa suojelevaa. Asiakstapaamisissa käytetään luontomenetelmiä ja toimitiloissa pidetään yllä viherkasveja. Asiakkaiden mielenkiinnon mukaan on mahdollista vuokrata viljelypalsta tapaamisen toiminnan tueksi.

## **6.7 Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaita tuetaan asiakkaan tarpeiden mukaan terveyden ylläpitämiseen etenkin unen, riittävän ravinnon ja liikunnan osalta. Asiakkaita voidaan tukea sairaanhoitoon ohjaamisessa tarpeen mukaan ja tuetaan asiointia terveydenhuollon yksiköissä tilaajan kanssa sovitulla tavalla. Yhteistyötä terveydenhuollon toimijoiden kanssa toteutetaan, mikäli tavoitteissa on näin sovittu ja asiakas on antanut tähän luvan.

## **6.8 Lääkehoito**

Kanta-Hämeen toimipisteessä emme toteuta lääkehoitoja. Toimistolla on kuumemittari ja alkometri.

## **6.9 Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita eri palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelujen tilaajan ja palveluntarjoajan välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41§:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Kanta-Hämeen yksikössä tehdään laadukasta yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

# 7 Asiakasturvallisuus

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

Kanta-Hämeen toimintayksikössä työskennellään pääsääntöisesti asiakkaiden kotona ja heidän luonnollisessa ympäristössään. Toimistotiloihin on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, mikä päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti. Palovaroittimet ovat automaattisia. Kynttilöitä ei polteta eikä käytetä muutenkaan avotulta. Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus palotai muista onnettomuusriskeihin liittyvistä asioista pelastusviranomaisille.

Työntekijöillä ja tiiminjohtajalla on ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta. Uhka- ja vaaratilanteissa soitamme aina 112 numeroon saadaksemme tarvitsevan avun pelastusviranomaisilta. Kaltoinkohteluun puututaan aina sellaista havaittaessa. Tarvittaessa ilmoitamme asiakkaan avuntarpeesta eri terveys- ja sosiaaliviranomaisille. Terveydenhuollon ja muiden ulkopuolisten tahojen kanssa tehtävässä yhteistyössä on huomioitava asiakkaan lupa tietojen luovuttamiseen.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm.

poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä

pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

## 7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Palveluyksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

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

Kanta-Hämeen toimintayksikön henkilöstön määrä on muuttuva asiakastilanteiden mukaisesti. Uusia työntekijöitä rekrytoidaan tarpeen mukaisesti. Voimassa olevat puitesopimukset määrittelevät henkilöstön koulutukset. Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto tai muu soveltuva tutkinto, tai sosiaali- ja terveydenhuollon korkeakoulututkinto sekä työkokemusta perhetyöstä tai lastensuojelusta.

Työntekijöiden määrä (10.1.2025):

2 Tiiminjohtajaa; sosionomi AMK ja sairaanhoitaja YAMK

17 vakituista perheohjaajaa; 1 sairaanhoitajaa, 3 lähihoitajaa ja 13 sosionomia

10 tuntiperusteista perheohjaajaa; 1 yhteisöpedagogi, 6 sosionomia, 1 lähihoitajaa, 1 nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja, 1 poliisi/lähihoitaja

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki esimerkiksi sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan henkilöstötarvetta sekä pätevyksiä. Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia.

Sijaistamiset hoidetaan pääsääntöisesti työparin tai sijaisen toimesta. Puitesopimus ohjaa pätevyysvaatimuksia. Humana on viime vuosien aikana panostanut nepsy-valmentajakoulutuksiin kouluttamalla sisäisesti. Työntekijöiden kouluttautumista pyritään tukemaan mahdollisuuksien mukaan. Työsuhteen alkaessa tarkistetaan ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekisteristä (JulkiTerhikki), tarkistuspäivämäärä ja tarkistaja merkitään Sympa-tietojärjestelmään. Esihenkilötarkistaa uuden työntekijän rikosrekisterotteen lasten kanssa toimimisesta, tarkistuspäivämäärä ja tarkistaja merkitään Sympa-järjestelmään.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tiiminjohtaja tarkistaa työnhakijan rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki) sekä vaadittavat tutkintotodistukset. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti myös rikosrekisteriote. Tutkintotodistusten ja rikosrekisteriotteen tarkistuspäivämäärä merkitään henkilöstötietojärjestelmä Sympaan.

Kanta-Hämeen toimintayksikön rekrytointihaastattelussa ovat mukana rekrytoiva tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja. Rekrytoinnin lähtökohtana on hakijan tutkinnon ja kokemuksen riittävyys palvelujen tuottamiseen, mitkä määräytyvät voimassa olevista puitesopimuksista. Arvioimme rekrytointiprosessissa myös hakijan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin sekä hänen tapansa kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Lisäksi arvostamme hyviä työyhteisötaitoja.

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

Tiiminjohtajat perehdyttävät uudet työntekijät yrityksen perehdytys suunnitelman mukaisesti. Työntekijä ja työntekijä käyvät säännöllisesti keskustelua perehdytyksestä, arvioivat perehdytyksen onnistumista ja suunnittelevat tarvittavat jatkotoimenpiteet. Perehdytystä annetaan kulloisenkin tilanteen, asiakkuuksien sekä työntekijän omien tarpeiden mukaisesti. Mahdolliset täydennyskoulukset suunnitellaan asiakastyön ja työntekijöiden tarpeiden mukaisesti. Näitä voidaan toteuttaa yksilöllisesti tai koko työyhteisölle.

Vuoden 2024 täydennyskoulutuksen painopisteenä oli mielenterveys- ja päihdetyön vahvistaminen. Vuonna 2025 perehdytään sosiaalialan työympäristön muutoksiin ja haastaviin asiakastilanteisiin sekä henkilöstön työhyvinvointiin työn suunnittelun osalta.

#### **7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta**

Tiiminjohtajat pitävät huolta siitä, että työntekijöillä on tasaisesti saman verran asiakastyötä. Tilauksia otetaan työskentelyyn sen mukaan, miten on tilaa ottaa asiakkaita kokonaisuus huomioiden. Tilannetta tarkastellaan päivittäin tiiminjohtajien toimesta.

#### **7.7 Toimitilat**

Yksikön toimitilat sijaitsevat osoitteessa Kasarmikatu 4, 13100 Hämeenlinna. Toimitilojen käyttö on suunniteltu siten, että asiakastyötä on mahdollista tehdä myös toimistolla asiakkaan yksityisyydensuoja huomioiden. Pääasiallisesti työtä tehdään asiakkaiden kotona ja heidän arkiympäristössään. Toimitilat toimivat myös työntekijöiden työskentely- ja taukotilana.

#### **7.8 Teknologiset ratkaisut**

Hoitoon käytettäviä laitteita ei ole käytössä, toimistolla on alkometri ja kuumemittari saatavilla tarvittaessa.

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään puhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa.

#### **7.9 Lääkinnälliset laitteet**

Hoitoon käytettäviä laitteita ei ole käytössä. Ensiapulaukku on sekä toimistolla, autoissa, että mukaan otettavaksi. Henkilöstö on koulutettu hätäensiapuun. Lääkehoitoa tai hoidollisia toimenpiteitä emme toteuta.

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Ohjeistuksena on, että asiakastietoja kirjataan ainoastaan asiakastietojärjestelmä Doma Careen. Kaikilla uusilla työntekijöillä on pakollisena suorittaa GDPR- tietosuojakoulutus Humana Akatemian kautta. Yksikössä on käytössä lukittu tietoturvasäiliö, jota

käytetään henkilötietoja sisältävien dokumenttien hävittämiseen.

Humana konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva-, ja IT-tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohje asiakastietojen luovuttamisesta. Nämä perehdytetään uudelle työntekijälle tai harjoittelussa olevalle opiskelijalla. Humana Avopalvelut Oy:n rekisteri- ja tietosuojaseloste ovat yhtiön pilvipalvelussa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään ja jokainen työntekijä näkee vain omien asiakkaidensa tiedot. Tarvittaessa esihenkilö lisää sijaisen asiakkaan omaksi työntekijäksi. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköisellä yhteydellä. Asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset tehdään jokaisella käynnillä. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä. Asiakassuhteen päättyessä toimitamme asiakassuhteessa syntyneet asiakirjat sopimuksessa määritellyllä tavalla. Arkistoinnista vastaa rekisterin pitäjä (tilaaja).

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

Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, myös työsuhteen päättyttyä.

Perehdyttämisen kautta varmistetaan työntekijän osaamista ja tietosuoja asioiden hallintaa.

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä, [ulla.hirvela@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@humana.fi)

Humanan tietoturvasuunnitelma tarkastettu ja päivitetty 27.11.2024,

Kehitys- ja IT-johtaja Venlakaisa Pursiainen.

### 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun alamme toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään ja jokainen työntekijä näkee vain omien asiakkaidensa tiedot. Tarvittaessa esihenkilö lisää sijaisen asiakkaan omaksi työntekijäksi. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköisellä yhteydellä. Asiakkaan

hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset tehdään jokaisella käynnillä. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä. Asiakassuhteen päättyessä toimitamme asiakassuhteessa syntyneet asiakirjat sopimuksessa määritellyllä tavalla. Arkistoinnista vastaa rekisterin pitäjä (tilaaja).

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

## 9 Kehittäminen

Kanta-Hämeen yksikön kehittämisen suunnitelma keväälle 2025 on parantaa perustehtävän ymmärtämistä ja hahmottamista sekä muokata toimintaa edelleen uusia puitesopimusten palvelukuvauksia vastaavaksi. Henkilöstön hyvinvointi muutoksen aikana on erityisen tärkeää. Koulutuspäiviä järjestetään 8.1.2025, 22.1.2025. Työhyvinvointia tuetaan 6.6.2025. Työhyvinvointikyselyssä nostetut tarpeet kehittämiselle ovat positiivisen palautteen lisääminen työyhteisössä entisestään ja turvallisen työympäristön varmistaminen jatkossakin yhteistyön lisäämisellä.

Päiväys: 10.1.2025

Allekirjoitus: Isla Ascanio

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit