

Humana

Humana avopalvelut Lappi, Rovaniemen toimipisteen omavalvontasuunnitelma tapaamispalvelut

Dokumentin laatija: Jessica Suoperä

Pvä: 7.5.2025

Sisältö

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1 Palveluiden laadun edellytykset	5
2.2 Vastuu palveluiden laadusta	6
2.3 Toimeenpano	6
2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	6
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1. Palvelut	6
3.2. Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	8
3.3. Toimintaa ohjaavat arvot	9
4 Omavalvonnan toimeenpano	10
4.1 Riskienhallinnan vastuut	10
4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi	11
4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely	12
4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	13
4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	13
4.6 Ostopalvelut ja alihankinta	14
4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	14
5 Asiakkaan asema ja oikeudet	14
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	14
5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	15
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	15
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	15
5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
5.6 Asiakkaan oikeusturva	17
5.7 Omatyöntekijä	19
6 Palvelun sisällön omavalvonta	19
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	19
6.2 Koulunkäynti	20
6.3 Ravitsemus	20
6.4 Hygieniäkäytännöt	20
6.5 Infektioiden torjunta	20
6.7 Kestävä kehitys	21
6.8 Terveyden- ja sairaanhoito	21
6.8 Lääkehoito	21
6.9 Monialainen yhteistyö	21
7 Asiakasturvallisuus	22
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	22
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	23



7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	23
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	24
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	24
7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta	24
7.7 Toimitilat	25
7.8 Teknologiset ratkaisut	25
7.9 Lääkinnälliset laitteet	25
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	26
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	26
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	26
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	27

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Lappi

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Humana avopalvelut, Rovaniemen toimipiste- avohuollon palvelut

Katuosoite: Rovakatu 20-22 B as 43, Rovakatu 16 A2

Postinumero: 96200 Postitoimipaikka: Rovaniemi

Sijaintikunta: Rovaniemi

Vastuuhenkilö: Janica Mustonen, tiiminjohtaja, vanhempainvapaalla marraskuu 2025 asti.

Puhelin: 050-4778263 Sähköposti: janica.mustonen@humana.fi

Vastuuhenkilön sijainen: Jessica Suoperä, tiiminjohtaja

Puhelin: 040-6624323 Sähköposti: jessica.suopera@humana.fi

Palvelumuoto:

Humana avopalvelut Oy, Rovaniemen toimipiste tuottaa avohuollon palveluja Lapin Hyvinvointialueella. Palveluja tuotetaan perheoikeudellisten palveluiden, lastensuojelun ja sijaishuollon tilaamana. Palvelumme ovat: valvotut ja tuetut tapaamiset, päihdekontrollit sekä valvotut vaihdot. Rovaniemellä on kaksi toimitilaa, jossa on kodinomaiset mahdollisuudet järjestää tapaamispalveluita.

Tapaamispalveluja toteutetaan kaikkina vuorokauden aikoina, jokaisena viikon päivänä ja ovat kestoltaan yleensä 2-6 tunnin mittaisia. Myös yön yli tapaamisia on mahdollisuus järjestää tiloissamme. Tapaamiset toteutetaan joko meidän tiloissamme, asiakkaan kotona tai muussa sovitussa paikassa. Tapaamiset toteutetaan tilaajan määrittelemällä tavalla, joko tuetusti tai valvotusti. Tapaamisten kesto, sisältö ja kellonaika määrittyy meille myös tilaajatahon toimesta.

Henkilöstömäärä:

Tiiminjohtajan lisäksi Rovaniemen tiimissä on neljä vakituista perheohjaajaa, yksi määräaikainen ja yksi tuntityöntekijä.

Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Ilmoituksen ajankohta 2.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotipalvelu. Sosiaalialan muut palvelut/sosiaalityöntekijän palvelut. Perhetyö, lapsiperheet. Avohuollon perhekuntoutus. Ammatillinen tukihenkilötoiminta lapset/nuoret. Asumispalvelut/tuki asuminen päihde- mielenterveyskuntoutajat ja vammaiset. Sosiaaliohjaus lapset/nuoret ja lapsiperheet. Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta. Lastensuojelun jälkihuolto

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Omavalvontaohjelma toimii Rovaniemen Humana avopalveluiden laatujärjestelmänämme. Palveluiden laadun varmistamiseksi teemme tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa, työskennellään yhteisen tavoitteen ja asiakkaan edun mukaisesti.

Osan hyvinvointialueiden kanssa meillä on voimassa oleva puitesopimus, joka ohjaa palveluiden laatua. Puitesopimuksissa määritellään vaatimukset muun muassa palveluiden sisältöön, toimitiloille, dokumentointiin sekä työntekijöiden koulutukselle ja työkokemukselle. Toimimme sopimuksen mukaisesti ja täytämme siellä asetetut laatuvaatimukset.

Keräämme säännöllisesti palautetta asiakkailtamme, että tilaajilta Roidu-asiakaspalautemittarin avulla. Tuloksia käymme läpi säännöllisesti koko henkilöstön kanssa. Käytössämme on Gurufield-järjestelmä, joka on omavalvonnan ja laatuun liittyvien poikkeamien keräämisen työkalu, johon jokaisen työntekijän on mahdollista tehdä ilmoitus. Gurufield toimii havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan työkaluna ja on laadun kehittämisen kannalta oleellisessa asemassa. Gurufield- ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa kuukausittain henkilöstön palaverissa.

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä hyödynnetään RAI-arviointijärjestelmästä saatuja tuloksia. RAI-tulokset saatiin THL:n kannasta kaksi kertaa vuodessa, mutta vuoden 2025 eteenpäin tulokset saadaan suoraan RAIsoftista reaaliajassa. Tuloksien myötä voidaan asettaa yrityksen toimintaa ja asiakkaiden tukemiseen liittyviä tavoitteita, joita seurataan ja verrataan muiden vuosien tuloksiin.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu omavalvonnasta on tiiminjohtajalla sekä koko henkilöstöllä. Omavalvonnan seurannan kannalta tärkeitä rakenteita ovat, joka viikkoiset henkilöstöpalaverit, työnohjaukset kerran kuukaudessa sekä säännölliset johtoryhmän palaverit. Säännöllisillä henkilöstöpalavereilla luomme pohjaa sille, että meillä on yhtenäiset toimintatavat ja jokainen on tietoinen asioista. Johtoryhmän palaverit varmistavat ja vahvistavat laatua ja sen kehittämistä. Esihenkilö valvoo jatkuvasti palveluiden laatua ja on johtamassa asiakasprosesseja. Osallistamme asiakkaitamme läpi asiakasprosessien, suunnittelusta kirjaamiseen saakka, joka tuo läpinäkyvyyttä työskentelyyn ja takaa laadukkaan palvelun.

2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa päivittää tiiminjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta, säännöllisesti kuitenkin 4kk välein. Omavalvontaa käydään läpi tiimipalavereissa ja päivitetään sen mukaan, kun toiminnassamme tulee esiin laatuun vaikuttavia tekijöitä.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä tulostettuna toimistolla. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti henkilökunnalta pyytämällä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstölle jaettuna Drive-kansiossa ja tallennettuna pilvipalvelussa. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Humanan nettisivuilla www.humana.fi.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4kk:n välein ja aina, kun toimintaa, toimintatapoja muutetaan, rakennetaan tai kehitetään tai ilmenee laatuun vaikuttavia asioita.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja he saavat tehdä lisäys- ja korjausehdotuksia. Pehdytystilanteessa omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Palvelut

Rovaniemen avopalveluiden toimipisteellä tuetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaiden arkea ja hyvinvointia. Tarjoamme kattavasti erilaisia palvelumuotoja räätälöitynä paikallisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan.

Rovaniemen toimipisteellä tuotamme tapaamispalveluja tilaajatahon määrittelemien tavoitteiden ja tarpeiden mukaisesti. Tapaamiset toteutetaan tilauksen mukaan joko tuetusti tai valvotusti. Tilaaja määrittää toteutetaanko tapaamiset meidän tarjoamissa tiloissa, asiakkaan kotona vai muussa sovituissa paikassa. Lisäksi järjestämme valvottuja vaihtotilanteita sekä päihdekontrolleja sovituissa paikoissa. Tapaamisista pyritään tekemään mahdollisimman luonnollisia ja kodinomaisia tilanteita vanhemman ja lapsen välille. Työntekijä on mahdollistamassa, että tapaaminen toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Tapaamispalveluja tuotetaan ostopalveluna. Tapaamiset aloitetaan joko heti tilauksen jälkeen tai aloituspalaverilla. Tapaamisten kesto, sisältö ja ajankohta määritellään tilaajatahon toimesta. Lisäksi tapaamisten toteuttamiseen vaikuttaa, onko meillä tilat vapaana haluttuna aikana ja voidaanko tapaamisen aikataulussa joustaa tarvittaessa. Tapaamisia varten tiloissamme on lapsille sopivia virikkeitä ja keittiö, jossa voi valmistaa välipalaa tai valmistaa ruokaa. Toimitilassamme on myös kaksi poistumistietä turvallisuus näkökulma huomioon ottaen.

Tapaamiset toteutetaan mahdollistamalla lapselle ja vanhemmalle tilaisuus yhdessäoloon, kuitenkin niin, että työntekijä pystyy seuraamaan tilannetta ja tarvittaessa puuttumaan tapaamisen kulkuun. Työntekijän tehtävänä on toiminnallaan edistää ja tukea lapsen ja vanhemman välistä suhdetta ja vuorovaikutusta. Lapsi ja häntä tapaavat aikuiset kuljettavat tapaamista pääosin keskinäisen vuorovaikutuksen turvin. Vuorovaikutusta tuetaan niin paljon kuin on tarpeen. Työntekijä auttaa vanhempaa ja lasta toimimaan ja olemaan yhdessä, tukien heidän vuorovaikutusta.

Valvotuissa tapaamisissa tapaamisen valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä asiakkaisiin. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä koko tapaamisen ajan ja tarvittaessa ohjaa lapsen ja aikuisen välistä vuorovaikutusta. Tuetut tapaamiset voidaan toteuttaa myös kevyemmällä tuella, jos tilaajan kanssa on näin sovittu. Valvotut vaihdot toteutetaan lapsen edun mukaisesti niin, että lapsella on koko vaihdon ajan turvallinen olo. Tarvittaessa vaihtotilanne järjestetään niin, että vanhemmat eivät kohtaa toisiaan. Päihdekontrolli toteutetaan tilaajan toivomalla tavalla ja paikassa niin, että tilanteesta koituu lapselle mahdollisimman vähän kuormitusta lisääviä tekijöitä.

Työntekijöiden työ painottuu käsillä olevaan tapaamiseen tai vaihtoon. Riittävä ennakkotieto on tarpeen, mutta lasten tai perheiden historian kanssa ei tapaamisilla työskennellä. Työntekijä ottaa lapsen vastaan ja huolehtii yleisestä ilmapiiristä ja rauhallisuudesta koko tapaamisen ajan ja puuttuu mahdollisiin tilanteisiin heti, mikäli tapaamisella on toimintaa tai puhetta, joka ei ole lapsen edun mukaista.

Tapaamiset dokumentoidaan osallistavasti. Kirjaukset toimitetaan tilaajalle sopimuksen mukaisesti. Tilaajan pyytäessä, tapaamisista laaditaan kirjallinen lausunto.

3.2. Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

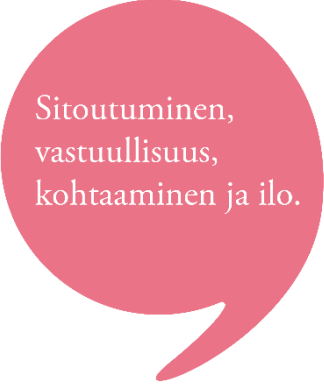
Avohuollon palveluja tuotetaan ostopalveluna. Toimintaamme ohjaa sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä vammaispalvelulaki ja lisäksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Tapaamispalveluiden tavoitteena on antaa lapselle, nuorelle ja/ tai perheille mahdollisuus turvalliseen ja mukavaan hetkeen toistensa kanssa. Humana avopalveluissa tärkeä toimintaperiaattemme on asiakkaan osallisuus läpi työskentelyn aina suunnittelusta kirjaamiseen saakka. Pidämme säännöllistä yhteyttä tilaajatahon kanssa ja lähetämme säännöllisesti koostettuja raportteja sekä päivittäiskirjauksia heille nähtäville. Yhteydenpito tilaajan kanssa on aina asiakkaalla tiedossa ja näin ollen emme tee mitään asiakkaan tietämättä ja työskentelyn avoimuus pysyy mukana työskentelyssä.

Onnistuneen asiakasprosessin tuloksena lapsen/nuoren ja/tai perheen tilanteessa tapahtuu myönteisiä muutoksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi, että sujuvien tapaamisten seurauksena voidaan siirtyä valvotuista tapaamisista tuettuihin tapaamisiin tai siirtyä kotiin tehtäviin tuettuihin tapaamisiin. Tämän päättää aina tilaajataho.

Jokaisella työntekijällä on omat asiakkaat ja tilausten mukaisesti teemme myös parityöskentelyä. Räättälöimme palvelun kulloisenkin asiakkaan tavoitteiden ja tarpeiden mukaiseksi. Tapaamispalvelut ovat paljon yksin tehtävää työtä ja työntekijä on yksin vastuussa asiakasprosessin työskentelystä. Haluamme varmistaa työntekijöillemme tuen vahvalla esihenkilötyöllä. Työntekijällä on aina mahdollisuus soittaa ja tavata esihenkilöään ja keskustella esiin nousseista haasteista, joita mietimme yhdessä ja tarvittaessa olemme viipymättä yhteydessä tilaajatahoon sekä keskustelemme asiasta asiakkaan kanssa tarvittaessa.

3.3. Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

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

Humanan arvot ovat sitoutuminen, vastuullisuus sekä kohtaaminen ja ilo. Arvot luovat perustan asiakastyöhön sekä työyhteisölle.

Sitoutuminen

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

Vastuullisuus

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

Kohtaaminen ja ilo

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

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

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinta ja riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua parhaimmillaan. Asiakasturvallisuutta ja laatua parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimuksen ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen. Torenion tiimissä tiiminjohtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin, mutta myös perehdyttäminen turvallisuus asioihin ja omavalvonnan periaatteisiin.

Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. Avopalveluissa asiakastilanteessa tai muussa työssä tapahtuvasta poikkeamasta tehdään ilmoitus Gurufield järjestelmään. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti poikkeamia läpi. Keskusteluissa pidetään huolta siitä, että asiakastietoja, työntekijää, tilannetta tai asiaa ei voida kohdistaa. Poikkeamien käsittely henkilöstön kanssa antaa työkalut uuden oppimiseen ja yhdessä voimme miettiä, miten toimintaamme pystytään kehittämään ja parantamaan. Esihenkilöllä on vastuu käsitellä poikkeamailmoitukset, arvioida korjaustoimenpiteiden tarve ja varmistaa niiden toteutuminen. Mikäli tarve vaatii, niin toiminnanjohtaja on tarvittaessa yhteydessä Humanan työsuojelutoimikuntaan. Kaikista vaara- ja uhkatilanteista asiakastyössä sekä laatu-poikkeamista tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti palveluntilaaajaa.

Humanalla on laadittu toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja koulutamme uhka ja vaaratilanteisiin jokatoinen vuosi käytävällä koulutuksella. Keskeiset riskit Humana Avopalveluiden Rovaniemen toimipisteissä ovat pääasiassa yksin tehtävä työ asiakkaiden kodeissa, asiakkaan vointi ja sen myötä mahdollisesti tuleva asiakkaan arvaamaton käytös, liikenne ylipäätään sekä asiakkaiden kanssa kulkeminen liikenteessä.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti asiakkaan samaan palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

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

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

Riskien toteutumista ja tunnistamista voidaan ennaltaehkäistä laadukkaalla työntekijöiden perehdyttämisellä ja henkilöstön avoimella keskustelulla. Uusille työntekijöille on tärkeää esitellä toimitiloissa mahdolliset turvallisuusriskit ja mihin asioihin tulee erityisesti kiinnittää huomiota, esimerkiksi asiakastietojen käsittely turvallisesti. Käymme säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa palveluiden riskejä ja miten niihin tulee varautua. Avopalveluissa työtä tehdään monissa eri ympäristöissä; asiakkaan kotona, yleisillä paikoilla, toimitiloissa ja lisäksi työntekijämme liikkuvat autoilla. Työn liikkuvuuden vuoksi ennakoimattomia riskitekijöitä voi esiintyä, jolloin henkilöstön turvallisuusosaaminen korostuu. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia.

Keskeiset riskit Humana Avopalveluiden Rovaniemen toimipisteissä ovat pääasiassa yksin tehtävä työ asiakkaiden kodeissa, asiakkaan vointi ja sen myötä mahdollisesti tuleva asiakkaan arvaamaton käytös, liikenne ylipäätään sekä asiakkaiden kanssa kulkeminen liikenteessä.

Tapaamispalveluihin liittyvistä riskeistä tunnistetaan vanhempien ajoittain hyvinkin vahvat keskinäiset ristiriidat, esimerkiksi tapaamiselle lasta tuodessa tai vanhempien valvotuissa vaihtotilanteissa.

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sekä korjaavat toimenpiteen toteutetaan. Humanalla käytämme Gurufield-järjestelmää oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoimisen ja seurannan sekä itsearviointit. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnoissamme.

Mikäli työntekijämme on kohdannut jokin poikkeama, uhka-/ vaaratilanne, työtaturma tms., hän tekee ilmoituksen Gurufield- järjestelmäämme. Kaikki Gurufield- tilanteet käsitellään säännöllisesti, reaaliaikaisesti. Ilmoitus tulee tiedoksi esihenkilölle, joka käsittelee tilanteen, arvioi poikkeaman riskin tason, selvittää syitä. Tilanne käydään vielä työntekijän sekä tiimin kanssa läpi. Gurufield- järjestelmään kirjataan tiimin sisäiset auditoinnit ja tarkastuskäynnit. Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Työntekijöitä ohjataan tekemään poikkeamailmoitus matalalla kynnyksellä.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Korjaavat toimenpiteet sovitaan esihenkilöstön kesken, jonka jälkeen niistä tiedotetaan henkilöstöä. Henkilöstössä jokaisella on vastuu uusien toimintatapojen ja ohjeiden noudattamisesta.

Työtaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Erittäin vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, esihenkilö on yhteydessä myös asiakkaaseen ja palveluntilaajaan. Läheltä piti -tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa. Kaikille työntekijöille järjestetään tiimeittäin työnohjausta. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa debriefing-purkumahdollisuus tai tukea työterveyshuollon kautta.

Ensiapu- sekä uhka- ja vaaratilannekoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Työyhteisön kanssa

käydään läpi säännöllisesti toimintatavat asiakastöihin tai -tiloihin liittyvistä uhka- ja vaaratilanteista. Riskejä ja epäkohtia käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa. Nopeaa reagointia vaativat riskit ja epäkohdat käsitellään akuutisti. Tässä yhteydessä sovitaan toimenpiteet tilanteen korjaamiselle sekä jaetaan vastuut.

Tapaamispalveluissa työskentelevien työntekijöiden kanssa käymme tilojen turvallisuusasiat läpi ennen tapaamisten toteuttamista. Tapaamisilla riskiä on ennaltaehkäistävä siten, että tapaamistiloissamme, esimerkiksi teräaseet ovat lasten ulottumattomissa. Lisäksi on huolehdittava, että kaksi poistumistietä ovat esteettömästi kuljettavissa tapaturmien tai muiden vaara- ja uhkatilanteiden varalta. Lisäksi jokaisessa tapaamistilassa on sammutuspeite ja pieni alkusammutuskalusto. Jokaisella työntekijällä on tapaamisen aikana puhelin saatavilla, mikäli on soitettava paikalle apua.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä johtoryhmässä. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan muun muassa koulutuksilla. Esihenkilöiden vastuulla on seurata, että henkilöstö ottaa uudet toimintatavat ja -ohjeet käyttöön. Henkilöstöä ja muita yhteistyötahoja tiedotetaan sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä henkilöstöpalavereissa sekä muissa viestintäkanavissa.

Turvallisuusasiat ovat avohuollon työssä asia, joka nousee säännöllisesti esiin keskusteluissa. Tiimimme ensiaputaitojamme päivitämme säännöllisesti ensiapukoulutuksien myötä. Rovaniemen avohuollon tiimi on käynyt keväällä 2023 Axesecurityn järjestämän uhkatilanne koulutuksen, jossa käytiin läpi uhkaavia tilanteita ja harjoittelimme miten niissä tulee toimia.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin valitsemalla tapauksen tyyppiä "Asiakastyön poikkeama" ja "Epäasiallinen kohtelu (SVL 29§)".

Toimipisteen esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimeen ei ryhdytä tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta

aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan sen kuuluvalla tavalla ja se otetaan välittömästi työn alle sekä dokumentoidaan korjattavat toimenpiteet Gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus ilmoitusvelvollisuuden menettelytapa on käyty tiimissä läpi kevään 2024 aikana.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä myös tarvittaessa lastensuojeluilmoitus, mikäli kohtaa sellaisia tilanteita joissa lapsen etu on vaarassa. Lastensuojeluilmoitus käydään avoimesti keskustellen läpi asiakkaan kanssa, ennen ilmoituksen tekemistä.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Rovaniemen avopalveluissa on käytössä ostopalveluna siivous- ja kiinteistöhuolto sekä työnohjaus, 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

Humanalla on yhteinen valmiussuunnitelma laadittuna, jossa on kuvattuna kattavasti erilaisia uhkatilanteita, erilaisten infektioiden torjunnasta, sähkökatkotilanteista yms. Lisäksi my Humanassa on kuvattuna itsenäisen työn uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ja niissä tilanteissa toimiminen. Näitä asioita käydään perehdytystilanteissa läpi sekä säännöllisissä keskusteluissa henkilöstöpalaverissa. Rovaniemen toimipisteellä on oma jatkuvuus- ja valmiussuunnitelma, joka on enemmän suunnattu avopalveluihin.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Humana avopalveluiden tapaamispalveluiden asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Heillä on palvelun tilaamisen yhteydessä tiedossa asiakkaan tuen tarve, johon vastaamme tarjoamalla kohdennettua palvelua. Yhteiset tavoitteet työskentelylle/ palvelulle määritellään aloituspalaverissa yhdessä asiakkaan ja tilaajatahon kanssa. Työskentelyn alussa tehdään asiakkaasta palvelusuunnitelma/ toteuttamissuunnitelma, johon tavoitteet kirjataan huolellisesti. Yhteisesti sovitut asiat /reunaehdot palvelulle ohjaavat kaikessa toimintaamme.

Asiakas on tietoinen palvelun tavoitteista ja tarkoituksesta. Toisinaan tapaamispalveluiden asiakkuudet voivat alkaa ilman aloituspalaveria, tällöin tapaamispalveluista vastaava koordinaattori käy läpi asiakkaiden kanssa palvelun ja toimitilojen ohjeistukset yms., että ensimmäisellä tapaamisella kaikki tarvittavat asiat olisi ennalta käyty läpi.

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Asiakkaan osallistaminen on meillä kaikessa toiminnassamme vahvasti mukana ja pidämme sitä erityisen tärkeänä ja keskeisenä asiana asioiden eteenpäin menemisessä. Tapaamispalveluissa otamme asiakasta mukaan kirjaamiseen. Käymme asiakkaan kanssa läpi asiakasta koskevat kirjaukset ja asiakas saa tuoda äänensä kuuluvaksi niiden laatimisessa. Työntekijä ei muuta näkemystään asiasta, mutta asiakkaan näkemys tuodaan myös esiin. Jokaisen tapaamisen päätyttyä tapaaminen käydään läpi asiakkaan kanssa.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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. Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

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

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

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 loukkaamatta.

Palveluyksikössä omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Henkilöstön tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jos lapsi kertoo työntekijälle kohteluunsa liittyvistä koskevista epäkohdista tai kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta, työntekijän on viipymättä tiedotettava siitä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja käsiteltävä asia lapsen kanssa.

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

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

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä kuukausittain. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko tuen ja asiakkuuden ajan ja tämän edellyttämästä toiminnan ilmapiiristä meidän tulee huolehtia.

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 kuukausiyhteenvedot. Teemme kuukausiyhteenvedot osallistavana yhdessä asiakkaan kanssa, jossa asiakas 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 tullessa nähdyksi ja kuulluksi korostuu).

Humanan nettisivuilta löytyy palautekanava, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteen mukaan palvelusta vastaavalle henkilölle. Gurufieldiin kirjataan saadut kirjalliset ja suulliset palautteet tapaustyypille: "Palaute", ja ne käsitellään järjestelmässä.

Tapaamispalveluissa asiakaspalautetta kerätään kuukausittain tapaamisten yhteydessä, jolloin on hyvä käydä läpi mennyttä kuukautta. Tilaajilta otamme palautetta palavereiden yhteydessä. Asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella kehitämme ja tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme. Roidun kautta tulleet palautteet käymme säännöllisesti läpi tiimipalavereissa. Meillä on käytössämme osallistava kirjaaminen, joka kannustaa asiakasta avoimeen keskusteluun ja jonka yhteydessä asiakkailta on myös mahdollisuus antaa suullista palautetta.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot. Kiinnitämme erityistä huomiota asiakkaiden kohteluun sekä asiakkaita arvostavaan ja kannustavaan kohtaamiseen.

Henkilöstön tehtävä on informoisa asiakkaita heidän mahdollisuudestaan antaa palautetta palvelun laadusta tai muista palveluun liittyvistä seikoista sekä ilmoittaa palveluun liittyvästä virheestä tai vahingosta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelussa saamastaan kohtelusta ja palvelun laatua koskeva muistutus tai kantelu. Muistutus toimitetaan joko palveluntuottajalle tai tilaajalle. Jos muistutus on toimitettu palveluntuottajalle, tämä toimittaa sen viipymättä tilaajalle. Tilaaja pyytää asian selvittämiseksi tarvittavat selvitykset mm. palveluntuottajalta, käsittelee muistutuksen ja antaa siihen vastauksen.

Kantelu toimitetaan aluehallintovirastoon. Tarvittaessa sosiaaliasiavastaava opastaa ja avustaa asiakasta muistutuksen ja kantelun tekemisessä. Palveluntuottajalla tulee olla sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi

tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen 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.

Sosiaaliasiavastaava

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

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tulleesi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Lapin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat: Peurasaari Satu ja Pikkuaho Johanna, sosiaaliasiavastaava@lapha.fi, puh.040 482 3584 ja 040-506 0083

Voit myös lähettää yhteydenottopyynnön sähköpostitse:

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi, potilasasiavastaava@lapha.fi

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.

Lapin aluehallintovirasto

Postiosoite: PL 3, 13035 AVI

Käyntiosoite: Pilke, Ounasjoentie 6, Rovaniemi

Kirjaamo.lappi@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000, Avoimna: ma-pe klo: 8.00-16.15

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. Asiakas tai palvelun tilaaja voi tehdä reklamaation joko kirjallisesti tai suullisesti. Palveluyksikön on korjattava todennettu virhe viipymättä, virheen laadun ja merkityksen edellyttämässä ajassa. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen tilaajalle tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen takia tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Palveluyksikkö tiedottaa asiakkaitaan työskentelyn alkaessa muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta. Palveluyksikköön kohdistuneet muistutukset ja niiden vastaukset tulee toimittaa palvelun tilaajalle tiedoksi.

5.7 Omatyöntekijä

Omatyöntekijä ensisijaisesti huolehtii palvelun toteuttamisesta ja siihen liittyvästä yhteistyöstä. Asiakkuuksissa, joissa työskennellään työparina tai työryhmänä, jaetaan vastuutyöntekijän rooli. Vastuutyöntekijä huolehtii työskentelyn toteutumisesta tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti sekä vastaa laadukkaasta kirjaamisesta. Vastuutyöntekijä toimittaa lapsen vastaavalle sosiaalityöntekijälle kuukausittain asiakkuuden käyntikirjaukset ja yhteenvedon sekä työskentelyn alkaessa toteutussuunnitelman. Vastuutyöntekijä huolehtii toteutussuunnitelman päivittämisestä tarpeen mukaan ja toimittaa sen sosiaalityöntekijälle. Vastuutyöntekijä osallistuu asiakkuuden palaveriin tuoden esille työskentelyn tavoitteellista etenemistä sekä on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään asiakasprosessin aikana. Vastuutyöntekijää ei vaihdeta ilman pakottavaa syytä, ellei siitä sovita erikseen palvelun tilaajan kanssa.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Työskentely suunnitellaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja siinä toteutetaan aina yksilöllisiä tavoitteita, mitkä luodaan edistämään asiakkaan hyvinvointia. Työntekijöiden perehdytyksellä taataan se, että työntekijät tuntevat palvelusisällöt. Säännöllisillä sisäisillä koulutuksilla sekä tiedottamisella varmistetaan sisältöjen ajantasaisuus. Jokainen työntekijämme perehdytetään palveluidemme sisältöön ja toimintakulttuuriin. Humana avopalveluilla me räätälöimme jokaisen palvelun yksilöllisesti asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Tavoitteet, jotka asetamme palvelulle yhdessä tilaajan kanssa, ohjaavat toimintaamme vahvasti. Moniammatillinen osaaminen vahvistaa sitä, että voimme tarjota kulloiseenkin tilanteeseen oikeanlaisen avun ja tuen.

Asiakkaan osallisuus edesauttaa asiakkaan kuntoutumista ja hyvinvointia, kun asiakas on kokoajan tietoinen mitä tapahtuu (suunnittelu ja kirjaaminen jne.) ja mitä työntekijät ovat mieltä asiakkaan tilanteesta. Avoin keskustelukulttuuri ja asiakkaan mukana oleminen kaikessa keskusteluissa ja toiminnassa on kivijalka asiakkaan hyvinvoinnille sekä kuntoutumiselle. Palvelulle asetettuja tavoitteita seurataan kuukausittain käydyissä vanhemmuuskeskusteluissa sekä seurantapalavereissa, johon palvelun tilaajakin osallistuu.

6.2 Koulunkäynti

Avopalveluiden palveluissa koulunkäynti on vahvasti mukana työskentelyssämme. Tapaamispalveluissa tämän tukeminen voi tapahtua siten, että tapaamisilla koululaisten kanssa autetaan esimerkiksi läksyjen teossa yhdessä vanhempien kanssa.

6.3 Ravitsemus

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa ravitsemuksestaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaan sitä tarvitessa. Tapaamisilla asiakkailla on mahdollisuus valmistaa ruokaa ja syödä haluamiansa ruokia, joita itse tuovat mukana halutessaan.

6.4 Hygieniäkäytännöt

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykkihuollostaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena tarvittaessa asiakkaalle ohjaten asianmukaiseen hygienian huolehtimiseen. Henkilökunnan tilat siivotaan säännöllisesti siistijän toimesta ja huolehditaan mm. infektiotaikana huolellisesta ja säännöllisestä desinfioinnista. Toimistoissa käytämme kuluttajille soveltuvia pesuaineita ja niitä säilytetään lukittujen ovien

takana lasten ulottumattomissa. Voimakkaita kemikaaleja ei meillä ole hallussa. Kemikaaliluettelo pesuaineista löytyy siivousaineiden yhteydestä.

Epidemiatilanteisiin on varauduttu ja kaikki henkilökunnasta tietävät/osaavat toimia poikkeusoloissa, suojaimien käyttö kaikkien tiedossa, samoin informointi kanavat ja käytännöt, poikkeustilanteissa lukuvelvoite informaatioon.

6.5 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluyksikön esihenkilön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnantorjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta.

Tapaamispalveluissa huolehdimme hyvästä käsihygieniasta perheisiin mentäessä ja perheistä pois tullessamme sekä toimitiloissamme tapaamisten yhteydessä. Ohjaamme myös asiakkaita hygieniakäytänteisiin toimitiloissamme. Epidemioiden varalta meillä on pieni varasto suojarusteita, koska perheiden sairastuessa on joissakin tapauksissa silti turvattava heille tarjottava tuki ja apu.

6.7 Kestävä kehitys

Rovaniemen toimipisteissä kierrätetään jätelain määrittelemällä tavalla. Asiakkaita ohjataan myös oikeaoppiseen kierrättämiseen. Työn luonne vaatii autojen käyttämistä asiakkaalle siirtymisissä. Jos kuitenkin mahdollista, niin hyödynnämme julkisia kulkuvälineitä tai pyöräilyä.

6.8 Terveysten- ja sairaanhoito

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

6.8 Lääkehoito

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

6.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti (esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian). Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloituksia. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Pelastuslaki 42§:ssä on säädetty yhteistyöstä onnettomuuksien ehkäisemisessä.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Rovaniemen avopalveluiden toimitiloissa on nähtävillä pelastussuunnitelma.

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

Asiakasturvallisuuteen liittyy esimerkiksi kaltoinkohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen sekä lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Mikäli havaitsemme kaltoinkohtelua, tämä käydään firman sisällä läpi ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja ratkaisemaan tilanteet. Lastensuojelulaki velvoittaa meitä ilmoittamaan aina lastensuojeluilmoituksella, mikäli havaitsemme palvelun aikana sellaista huolta, joka herättää isoa lastensuojelullista huolta.

Toimistollamme sekä My Humana intrassamme on olemassa erilaisia toimintaohjeita erilaisten tapaturmien ja tilanteiden varalta, joihin työntekijät perehdytämme. Toimistoiltamme löytyy myös asianmukaiset ensisammutukseen tarvittavat välineistöt sekä kaksi poistumistietä jokaisesta tapaamistilasta. Avopalveluissa työskentely ympäristömme on pääasiassa asiakkaiden koti. Soitamme hätätilanteissa apua hätänumerosta tai suoraan sosiaalipäivystyksestä.

Tapaamispalveluissa käytämme vartijaa, mikäli tilaaja on näin määrittänyt.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

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

Yksikön 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 on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Rovaniemen avopalveluissa tehdään riskien arvioinnit säännöllisesti ja ne on tehty viimeksi maaliskuussa 2024. Tällöin ei todettu erityisiä huomioita tilan fysikaalisissa olosuhteissa.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Rovaniemen avopalveluissa on tiiminjohtaja, joka on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä. Rovaniemen avopalveluiden tiiminjohtaja on vanhempainvapaalla suunnitellusti marraskuun 2025 asti, jonka aikana Rovaniemen avopalveluissa toimii tiiminjohtajan sijaisena Tornion Humanan tiiminjohtaja, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK. Tiiminjohtajan lisäksi Rovaniemen tiimissä on neljä vakituista perheohjaajaa, yksi määräaikainen ja yksi tuntityöntekijä, jotka puitesopimuksen vaatimuksen mukaan täyttävät koulutusvaatimukset. Yhdellä työntekijällä on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus ja lisäksi tiimissä on muuta lisäkoulutusta sekä osaamista. Tiimissä on monipuolista työkokemusta sosiaalialalta. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu

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

Esihenkilö ei tee lähtökohtaisesti asiakastyötä, jotta esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa, mutta sijaistavat tarvittaessa. Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan esihenkilön ja työntekijän säännöllisillä tapaamisilla, liikunta-, kulttuuri-, hieronta- ja lounasedulla, työnohjauksella, varhaisen tuen mallilla, työterveyspalveluilla, kehittämis- ja virkistyspäivillä.

Henkilöstö kokoontuu tiimipalaveriin joka viikko. Palavereissa käydään läpi taloutteen, asiakastyytyväisyyteen, omavalvontaan ja Gurufieldiin, asiakastyön ilmiöihin ja teemoihin sekä henkilöstöasioihin liittyviä asioita sekä muita mahdollisia ajankohtaisia ja tiedotettavia asioita. Koko henkilöstön yhteisiä kehittämispäiviä järjestetään 1–2 kertaa vuodessa alueen tarpeen ja tilanteen mukaan.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (julkiTerhikki). Esihenkilöllä on myös velvollisuus pyytää nähtäväksi työntekijän rikosrekisteriote, kun henkilöä ollaan ottamassa työskentelemään alaikäisten kanssa. Rikostaustan selvittämisestä tehdään myös merkintä meidän omaan henkilöstöjärjestelmäämme Sympaan.

Vaalimme sitä, että työntekijällä olisi vankka työkokemus sosiaali- ja/ tai terveysalalta lasten ja perheiden kanssa toimimisesta. Lisäksi mahdolliset puitesopimukset määrittävät henkilöstön rakennetta; työ ja tutkintotaustaa. Meillä on oma rekrytointijärjestelmä- Teamtailor, jossa käsittelemme hakijoita tietoturvallisesti ja kirjaamme haastattelussa käytyä keskustelua.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän tullessa varaamme perehdytykseen aikaa ja pidämme sitä monessa eri osassa. Rovaniemen avopalveluissa on oma perehdytyskansio ja lisäksi Humanan oma alusta My Humana toimii hyvänä perehdytys alustana, josta löytyy ohjeita monipuolisesti. Meillä on henkilötietojärjestelmä- Sympa, joka ohjaa vahvasti perehdytysprosessia kolmessa eri osassa. Järjestelmä muistuttaa perehdytyksen eri vaiheista esihenkilöä.

Tällä hetkellä Humana kouluttaa lisää neuropsykiatrisia valmentajia. Tämä on hienoa täydennystä jo osaavaan henkilökuntaamme. Lisäksi henkilöstömme ovat käyneet lapset puheeksi- menetelmä koulutuksen ja muita täydennys koulutuksia. Pidämme säännöllisesti myös omia sisäisiä koulutuksia henkilöstöltä nousseiden tarpeiden mukaisesti.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Avopalveluissa varmistamme, että henkilöstöä on riittävästi asiakasmäärään nähden, että jokaisella työntekijällä on sama tuntimäärä asiakastyötä. Sairastapausten varalta meillä on saatavilla työntekijä paikkaamaan. Esihenkilö arvioi säännöllisesti henkilöstön riittävää määrää ja tekee tarvittaessa toimenpiteitä.

7.7 Toimitilat

Rovaniemen toimisto sijaitsee Rovakatu 20-22 B 43 ja Rovakatu 16 a 2, kyseessä on kerrostaloasunnot. Asunnoissa on keittiö, wc, olohuone sekä makuuhuone. Toimistolla on lapsille ikätasoisia virikkeitä.

Molemmilla toimistoilla järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia, aina yksi perhe kerrallaan. Näin varmistamme asiakkaan yksityisen suojan ja tapaamisesta saadaan järjestettyä mieluinen perheelle. Toimistot ovat myös käytössä muussa asiakastyössä, työntekijä voi varata toimistona asiakaskäyttöön, jolloin tilat on varattu kyseiselle työntekijälle ja hänen asiakkaalleen.

Toimitilat ovat muuten käytössä työntekijöillä, kun siellä ei ole asiakastyötä. Pidämme toimistolla tiimit kerran viikossa ja kerran kuukaudessa työnohjaus.

Rovakatu 16 A 2 on 64 neliön kolmio ja Rovakatu 20-22 B 43 on 40 neliön kaksio. Molemmat kerrostalot ovat uudehkot, siistit ja rauhalliset taloyhtiöt.

Toimistolla järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia, aina yksi perhe kerrallaan. Näin varmistamme asiakkaan yksityisen suojan ja tapaamisesta saadaan järjestettyä mieluinen perheelle. Toimistot ovat myös käytössä muussa asiakastyössä, työntekijä voi varata toimistona asiakaskäyttöön, jolloin tilat on varattu kyseiselle työntekijälle ja hänen asiakkaalleen. Toimitilat ovat asiakastyön lisäksi käytössä työntekijöillä, kun siellä ei ole asiakastyötä. Pidämme toimistolla tiimit kerran viikossa ja kerran kuukaudessa työnohjaus.

Turvallisuus on otettu tapaamistiloissamme huomioon siten, että tilassa on kaksi poistumistietä ja teräaseet eivät ole käden ulottuvilla. Muutenkin kulkeminen toimitiloissamme on esteetöntä.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällämme on käytössään oma työpuhelin, jota kuljettaa mukana työvuoronsa aikana. Lisäksi jokaisella työntekijällä on käytössään oma tabletti, jolla voi tehdä asiakas dokumentaatiota. Henkilökunnan tiloissa on lisäksi yhteiskäyttö tietokoneita.

7.9 Lääkinnälliset laitteet

Toimitiloissa on käytössä ensiaputarvikkeet. Lisäksi molemmilla toimistoilla on alkometrit. Alkometrit kalibroidaan ajantasaisesti ja niiden kalibroinnista vastaa toiminnanjohtaja.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Humanan intrassa, MyHumanassa, on henkilöstölle tietosuojaan liittyvät ohjeistukset. Jokainen Humanan työntekijä on velvoitettu suorittamaan sisäisen koulutuksen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ja sitoutuu noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä työsopimuksessaan. Asiakastietoja säilytetään tarvittavan ajan sähköisessä asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä. Yksikön vastuuhenkilönä toiminnanjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Jokainen yksikössämme työskentelevän on käytävä kerran vuodessa pakollinen GDPR-koulutus, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. Yksikössämme on tietoturva-astia, joka säilytetään asianmukaisella tavalla ja tyhjennetään säännöllisesti. Asiakasta koskevat asiakirjat ovat sähköisesti DomaCare asiakastietojärjestelmässämme. Mikäli joitakin papereita on säilytettävä paperisena asiakkuuden ajan, niin tähän tarkoitukseen on olemassa lukollinen arkistointikaappi, lukollisessa huoneessa. Kaikki asiakasta koskevat paperit skannaamme DomaCare liitetiedostoihin, jonka jälkeen paperiset versiot hävitämme tietoturva-astiaan. Humanalla on oma tietosuojatiimi, jonka puoleen voi kääntyä mieltä askarruttavissa asioissa.

Yksikön tiiminjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksesta.

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 1.4.2024 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Henna Salo, henna.salo@fondia.com, tietosuojatiimi@humana.fi

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.

Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Kirjaaminen tapahtuu joko jokaisen henkilökohtaisella työpuhelimella tai tabletilla sekä hyödynnettävissä on myös kannettavia tietokoneita. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamislaitteiston käyttöön työsuhteen alussa.

Laadukas kirjaaminen on tärkeä osa työskentelyä. Jokainen työntekijä osallistuu kahteen eri kirjaamiskoulutukseen, joista toinen käsittelee osallistavaa kirjaamista. Asiakaskäynneillämme hyödynnetään osallistavaa kirjaamista. Jokainen asiakastapaaminen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa ajantasaisesti. Työntekijä perehdytetään osallistavan kirjaamisen käytäntöihin ja työsuhteen alkaessa koulutetaan sisäisellä koulutuksella. Käytössämme on DomaCare-järjestelmä, mihin asiakaskirjaukset tehdään.

9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

Yksikkö- ja tiimikohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohta ilmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.

Olemme saaneet asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta vuoden 2025 ajalla 1.1-6.5.2025 yhteensä 70 kappaletta, joista 90% on asiakkailta, 2.9% läheisiltä ja 7.1% tilaajilta. Palaute on ollut hyvää ja NPS- luku on 91.

Asiakastietojärjestelmäämme doma careen on otettu käyttöön vaikuttavuusmittaristo, jota mittaamme aina asiakkauuden alussa ja lopussa. Näin saamme tietoon työmme vaikutavuutta.

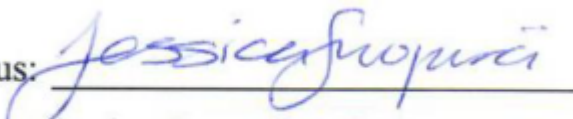
Toukokuussa 8.5 on ollut tiimin kehittämispäivä. Kehittämispäivässä käytiin läpi osallistavaa kirjaamista, asiakastyön suunnitelmallisuutta sekä vierailevana kouluttajana toimii Rikosuhripäivystyksestä Jenni Kreivi -nuoret rikoksen uhrina ja sen tunnistaminen.

Syksyn 2024 aikana Humana avopalvelut Oy:llä on ollut organisaatiomuutos, jossa osaa esihenkilöiden työnkuvia ja nimikkeitä muutettiin. Lapin alueella tämä tarkoitti sitä, että aluejohtaja ja toiminnanjohtaja muutettiin yhdeksi johtajaksi, joka on nykyään nimeltään palvelujohtaja. Tämä muutos astui voimaan 11.11.2024. Lapin alueella palvelujohtajana toimii Sanna Ala-Kojola ja lähiesihenkilönä tiiminjohtajana Janica Mustonen. Lähiesihenkilö tiimijohtajan Janica Mustosen sijaisena toimii 1.1.2025-30.11.2025 Jessica Suoperä Tornion Humana avopalveluiden tiimistä.

Lapin hyvinvointialueen lapsiperheiden kilpailutukseen osallistumme Humana avopalvelut Oy:llä sekä Tornion että Rovaniemen toimipisteillä.

ALLEKIRJOITUKSET

Paikka ja päivämäärä: 7.5.2025 Rovaniemellä

Allekirjoitus: 
Jessica Suoperä, palveluvastaava

Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Lähteet: Lainsäädäntö, asetukset, suositukset

-Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

-Laki potilaan asemasta ja oikeuksista: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

-Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>

-Terveydensuojelulaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>

-Tietosuojalaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

-Mielenterveyslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

-Sosiaalihuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

-Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629> -Turvallinen lääkehoito opas:

[https://stm.fi/-/uusittu-turvallinen-laakehoito-opas-ohjaalaakitysturvallisuuteen-kaikissa-laake hoitoa-toteuttavissa-yksikoissa](https://stm.fi/-/uusittu-turvallinen-laakehoito-opas-ohjaalaakitysturvallisuuteen-kaikissa-laake-hoitoa-toteuttavissa-yksikoissa)

-Opas terveydenhuollon riskienhallintaan:

<https://stm.fi/-/opas-sosiaali-ja-terveydenhuollonriskienhallintaa>

-Hyvän kohtelun suunnitelma

-Toimintasuunnitelma

-Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta: [Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)