

Humana

# Humana avopalvelut Oy, omavalvontasuunnitelma Rovaniemen tiimi

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset .....	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta .....	5
2.3	Toimeenpano .....	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	6
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	6
3.1	Palvelut .....	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet .....	8
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot .....	8
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	10
4.1	Riskienhallinnan vastuut .....	10
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi .....	10
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely .....	11
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen .....	12
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus .....	12
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta .....	13
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	13
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma .....	14
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus .....	14
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	15
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	15
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	16
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	16
5.7	Omatyöntekijä .....	18
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	19
6.2	Koulunkäynti .....	19
6.3	Ravitsemus .....	19
6.4	Hygieniaikäytännöt .....	19
6.5	Infektioiden torjunta .....	20
6.6	Kestävä kehitys .....	20
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito .....	20
6.8	Lääkehoito .....	20
6.9	Monialainen yhteistyö .....	20
7	Asiakasturvallisuus .....	21
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	21
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....	21
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	22
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	22
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	23
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta .....	23
7.7	Toimitilat .....	23
7.8	Teknologiset ratkaisut .....	24

7.9 Lääkinnälliset laitteet .....	24
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	24
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä .....	24
8.2 Asiakastyön kirjaaminen .....	24
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä .....	25
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	25

# 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, toiminnanjohtaja

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

## **Palvelumuoto:**

Humana avopalvelut Oy, Rovaniemen toimipiste tuottaa, sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain sekä vammaispalvelulain mukaisia avohuollon palveluja lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille kotiin vietävinä palveluina Lapin hyvinvointialueella. Rovaniemellä toimitilojamme on kahdessa eri osoitteessa, yhteensä kaksi asuntoa, molemmat toimitilat sijaitsevat Rovakadulla. Tiloissa järjestetään niin tapaamispalveluita, palavereita kuin asiakkaiden kanssa toteutettavia tapaamisia.

## **Henkilöstömäärä:**

1 toiminnanjohtaja, sosiaalityöntekijä ja 8 perheohjaajaa, sosionomeja

## **Rekisteröintitiedot**

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 2.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotipalvelu. Sosiaalialan muut palvelut/sosiaalityöntekijän palvelut. Perhetyö, lapsiperheet. Avohuoltainen perhekuntoutus. Ammatillinen tukihenkikötoiminta lapset/nuoret. Asumispalvelut/tuki asuminen päihde- mielenterveyskuntoutujat 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.

### 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu omavalvonnasta on toiminnanjohtajalla sekä aluejohdolla. 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 toiminnanjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden 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 Rovaniemen toimistollamme osoitteessa Rovakatu 16 A2, 96200 Rovaniemi. 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](http://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 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

## 3.1 Palvelut

Rovaniemen avopalveluissa tuetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaiden arkea ja hyvinvointia. Tarjoamme kattavasti erilaisia palvelumuotoja aina räätälöitynä asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan. Palveluitamme ovat: perhetyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, ammatillinen tukihenkilötyö, tapaamispalvelut, jälkihuolto sekä liikkuva asumisen tuki.

### Perhetyö

Perhetyö voi olla joko ennaltaehkäisevää tai korvaavaa työskentelyä sosiaalihuoltolain mukaisissa asiakasperheissä tai lastensuojeluperheissä. Perhetyössä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja vahvistetaan perheen voimavaroja, vuorovaikutusta ja elämänhallintaa. Perhetyö on perheen hyvinvoinnin kohentamiseen tähtäävää määräämäänsä työskentelyä. Työskentelyssä tuetaan lasta ja perhettä yksilöllisesti ja tavoitteellisesti. Perhetyö sisältää perheen kotona ja arkiympäristössä toteutettavaa työtä. Työskentely voidaan toteuttaa joko yksilö- tai työparityönä.

### Tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista erityistason työskentelyä lastensuojelun asiakasperheissä. Tehostettu perhetyö on korjaava tukitoimi perheille, joissa haasteet ovat vakavia ja moninaisia. Työskentelyn toteuttaa 2–4 perheohjaajan

moniammatillinen 1 työryhmä. Tehostetussa perhetyössä tehdään tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän ja perheen muun verkoston kanssa. Tavoitteena on arvioida lapsen kasvu- ja kehitysedellytyksiä ja vahvistaa vanhempien kasvatuskäytäntöä sekä perheen voimavaroja.

#### Avoperhekuntoutus

Kotiin vietävä perhekuntoutus on tarkoitettu lastensuojelun asiakasperheille, jotka tarvitsevat pidempiaikaista ja intensiivistä tukea kotiin. Perhekuntoutus on kotona tapahtuvaa suunniteltua ja tavoitteellista kuntoutusta. Kotiin vietävän perhekuntoutuksen tarkoitus on tarjota muun muassa riittävän vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen edellytykset, tukea vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta, taata turvallinen kasvuympäristö lapselle. Avoperhekuntoutus on tavoitteellinen kuntoutusprosessi ja se voi olla vaihtoehto laitospäätyä.

#### Ammatillinen tukihenkilö

Ammatillinen tukihenkilötyö on tarkoitettu sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille. Työskentely rakennetaan yksilöllisesti ja tapauskohtaisen tarpeen mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilö auttaa esim. seuraavissa asioissa: sosiaalisten taitojen vahvistaminen, harrastustoimintaan tukeminen, neurologisten haasteiden ymmärtäminen, arjen asioiden tukeminen ja harjoittelu. Ammatillisen tukihenkilötyöskentelyn avulla pystytään myös tarjoamaan lapselle tai nuorelle turvallinen ja luottamuksellinen aikuinen.

#### Tapaamispalvelut

Tuetut ja valvotut tapaamiset voidaan järjestää toimitiloissamme, perheen kotona, sukulaisten kotona tai kunnan osoittamissa tiloissa. Työntekijämme huolehtivat tarvittaessa tapaamisen järjestelyistä. Toteutamme myös valvottuja vaihtoja.

#### Jälkihuolto

Ammatillisen jälkihuollon tukihenkilö tarjoaa nuorelle koko naisvaltaista tukea. Työskentely tarjoaa tukea itsenäistymiseen, koulunkäyntiin, taloudellisten asioiden hoitamiseen sekä itsestä huolehtimiseen. Itsenäisen asumisen tukemisessa painottuu omien asioiden aktiivinen hoitaminen ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Jälkihuollon tavoitteena on nuoren omatoiminen ja aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan.

#### Liikkuva asumisen tuki

Tuettu asuminen perustuu kokonaisvaltaiseen, jalkautuvaan tukeen henkilökohtaisen tukihenkilön toteuttamana. Tuettuun asumiseen liittyy intensiivinen kuntoutus, jonka tavoitteena on auttaa asia kasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti sekä luoda yhteys asuinalueen paikallisiin palveluihin. 2 Palvelun kohderyhmänä ovat mm. tuen tarpeessa olevat nuoret, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, kriminaalitaustaiset, vammais- ja palveluiden asiakkaat.

### 3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

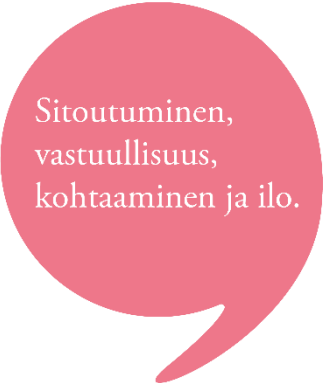
Avohuollon palveluita tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille. Rovaniemen avopalveluiden tehtävänä on yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille. Toiminta pohjautuu kaikilta osin sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin, päihdehuolto- ja mielenterveyslakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyössä toimintamme nojautuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakaslaki määrittelee muun muassa asiakkaan oikeudet tiedonsaannin ja osallistumisen osalta.

Avohuollon palveluiden tavoitteena on löytää asiakkaillemme uusia toimintamalleja arkeen. Humanan avopalveluissa tärkeä toimintaperiaatteenamme on asiakkaan osallisuus läpi työskentelyn. Asiakas osallistuu työskentelyyn alun suunnittelusta aina kirjaamiseen saakka. Toimimme luotettavana kumppanina hyvinvointialueiden työntekijöiden kanssa. Palveluntilaajan kanssa pidämme säännöllisesti yhteyttä ja meidän työskentelystä lähetämme yhteenvetoja ja päivittäiskirjauksia. Yhteydenpito palveluntilaajan kanssa on aina asiakkaalla tiedossa ja emme toimi koskaan asiakkaan selän takana.

Toteutamme palveluita puitesopimuksen sekä palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Otamme työskentelyssämme huomioon asiakkaiden sekä palveluntilaajan toiveet. Rovaniemen avopalveluissa työskentelemme niin yksilö- kuin työparityöskentelyinä. Työntekijöillä on käytössään erilaisia menetelmiä ja työvälineitä ja jokainen työntekijä saa käyttää vahvuuksiaan ja osaamistaan työskentelyssä. Tiimissämme on työntekijöitä, jotka ovat suorittaneet niin lapset puheeksi menetelmä-koulutuksen kuin nepsy-valmennuksen.

Avohuollon työssä työntekijät työskentelevät paljon yksin ja ovat vastuussa asiakasprosessista ja tavoitteellisesta työskentelystä. Tämän vuoksi on tärkeää, että esihenkilö on lähellä, tuntee asiakkaat ja pystyy tukemaan työntekijöitä. Rovaniemen tiimissä pidetään huolta siitä, että työntekijällä on aina mahdollista tavoittaa esihenkilö ja keskustella tilanteista ja saada tukea.

### 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 ammattilaiset 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 osaja ja kattavasti erikoistuneita, jotta voimme vastata monenlaisiin asiakastarpeisiin. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Huolehdimme myös henkilöstömme ammattitaidon kehittämisestä ja tuemme työyhteisönä toinen toisiamme. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

### **Kohtaaminen ja ilo**

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

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

## 4 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. Rovaniemen tiimissä toiminnanjohtajan 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.

### 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.

#### **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 työntekijäämme on kohdannut jokin poikkeama, uhka-/ vaaratilanne, työtapaturma 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 henkilöstöpalaverissa. Nopeaa reagointia vaativat riskit ja epäkohdat käsitellään akuutisti. Tässä yhteydessä sovitaan toimenpiteet tilanteen korjaamiselle sekä jaetaan vastuut.

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

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa 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 henkilöstöpalaverissa 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**

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§ mukaan palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista, ja menettelyohjeet on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa. Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa palveluyksikön esihenkilölle, jos hän huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoitus tehdään Gurufieldiin valitsemalla tapahtuneelle sopiva tapaustyyppi. Ilmoitus menee käsiteltäväksi ilmoituksen tekijän esihenkilölle. Henkilöstön kanssa on käyty läpi ilmoitusvelvollisuus viimeksi keväällä 2024 henkilöstöpalaverin yhteydessä. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan henkilöstöä vähintään kahdesti vuodessa.

Palveluyksikön esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassamme ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista sellaisista puutteista, joita ei ole kyetty omavalvonnallisin toimin korjaamaan. Esihenkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldin ilmoitukselle. Mikäli toimiin ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Lisäksi jokaisella avohuollon työntekijällämme on velvollisuus tehdä tarvittaessa lastensuojeluilmoitus, mikäli työntekijä kohtaa tilanteen, jossa lapsen etu on vaarassa. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä Lapin hyvinvointialueella sähköisesti tai kiireellisessä tapauksessa suositellaan soittamaan suoraan sosiaalipäivystykseen. Lastensuojeluilmoitus käydään asiakkaan kanssa läpi, emme toimi asiakkaan selän takana.

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

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

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**

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.

Humana Avopalveluilla on toimialan yhteinen valmiussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Humana avopalveluiden asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Palvelutarpeen arviointi on viranomaisen tehtävä. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijällä 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, johon tavoitteet kirjataan huolellisesti. Koko työskentelyjakson aikana työntekijät arvioivat tuen tarvetta, sen riittävyttä ja oikeamuotoisuutta. Mikäli huomaamme palvelun olevan asiakkaalle riittämätöntä tai hyödytöntä, niin olemme yhteydessä tilaajatahoon viipymättä.

Asiakkuuden alussa teemme asiakkaalle palvelusuunnitelman DomaCare asiakastieto järjestelmäämme, johon asetamme yhdessä sovitut tavoitteet. Aloituspalaverissa olemme yhdessä asettaneet työskentelylle tavoitteet. Asiakasta osallistetaan myös palvelun sisällön suunnittelussa ja tavoitteet ohjaavat kaikessa toimintaamme. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kuukausittain ja mitataan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa.

### 5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Toiminnassamme nousee vahvasti esille asiakkaan osallistaminen. Otamme asiakkaat mukaan palvelun suunnitteluun sekä kirjaamiseen. Työskentelyn alussa sovimme yhteisen aloituspalaverin, johon osallistuu asiakas, asiakkaan oma sosiaalityöntekijä sekä työntekijä Rovaniemen avopalveluista. Asiakas pääsee heti aloituspalaverissa olemaan osa työskentelyn suunnittelua ja mietimme yhdessä työskentelyn tavoitteet.

Palvelua suunniteltaessa ja toteuttaessa selvitetään asiakkaan, perheen sekä lapsen toivomukset ja mielipide, mitkä otetaan työskentelyssä huomioon. Lasten kanssa työskentelyssä otamme aina huomioon lapsen iän ja kehitystason ja suunnittelemme työskentelyä sen pohjalta. Lapsella on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen.

Humana avopalveluilla on käytössä osallistava kirjaaminen. Työntekijät toteuttavat osallistavaa kirjaamista niin käyntikirjauksien kuin kuukausiyhteenvedojen tekemisenä yhdessä asiakkaan kanssa ikä- ja kehitystaso huomioiden. Osallistava kirjaaminen kasvattaa asiakkaan osallisuuden kokemusta ja asiakas saa tuoda äänensä kuuluvaksi niissä. Osallistavaa yhteenvedoa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja yhdessä voimme keskustella työskentelyn tavoitteesta ja työskentelyn etenemisestä. Asiakas on tietoinen, että kuukausittain työskentelyn kirjaukset sekä yhteenvedo toimitetaan sosiaalityöntekijälle.

### **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 tullessa kohdelluksi epäasiallisesti. Palvelun perustuksessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ilman muistutusta kiinnittää huomiota ja reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottajan tehtävänä on käsitellä palaute huolellisesti ja asiaankuuluvalla tavalla asianomaisten kesken.

### **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 tapaustyyppille: ”Palaute”, ja ne käsitellään järjestelmässä.

### **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.



### **Muistutus**

Sinulla 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 tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toiminnanjohtaja Janica Mustonen, [Janica.mustonen@humana.fi](mailto:Janica.mustonen@humana.fi)  
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 viikkoa

### **Sosiaaliasiavastaava**

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

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi 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](mailto:sosiaaliasiavastaava@lapha.fi), puh. 040-506 0083 ja 040-4823584

### **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](mailto:Kirjaamo.lappi@avi.fi)

Puhelinvaihe: 0295 016 000, Avoinna: 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**

Rovaniemen avopalveluiden tiimissä jokaiseen asiakkuuteen katsotaan joko yksi työntekijä tai työryhmä, jotka työskentelevät asiakkuudessa. Jos kyseessä on ison tunnin työskentely perheessä, niin asiakkuuteen katsotaan työryhmä 2-3 työntekijää, joista kaikki käy säännöllisesti perheessä. Näin ollen turvaamme asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

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 toteutus suunnitelman. Vastuutyöntekijä huolehtii toteutus suunnitelman 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.

### 6.2 Koulunkäynti

Avopalveluissa lasten ja nuorten koulunkäynti on vahvasti mukana työskentelyssämme. Olemme tukena lasten, nuoren ja perheiden kanssa erilaisissa koulunkäynnin haasteissa. Osallistumme tarpeen mukaan koulupalavereihin ja koulujen kanssa teemme tiivistä yhteistyötä. Voimme olla yhdessä asiakkaan kanssa yhteydessä kouluun. Yhteistyöstä koulujen kanssa sovitaan aina palvelun tilaajan kanssa.

### 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.

Avopalveluiden palveluun ei kuulu asiakkaan ravitsemuksen mahdollistaminen vaan asiakkaat ovat itse vastuussa ravitsemuksestaan. Voimme olla apuna ja tukena asiakkaan ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa tarpeen mukaan.

### 6.4 Hygieniäkäytännöt

Avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykkihuollosta. Työntekijämme ovat tarvittaessa apuna ja tukena ohjaten asiakkaalle hygienia, siivous ja pyykkihuolto asioita.

Toimitilojen siivous on tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Toimistolle on järjestetty viikoittainen siivous, jota hoitaa Lassila& Tikanoja. Muuten päivittäisestä yleissiisteydestä huolehtii henkilöstö.

## **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.

Avopalveluissa huolehdimme päivittäisestä hyvästä käsihygieniasta niin toimistoilla kuin perheisiin mentäessä ja sieltä pois tullessamme. Työntekijämme eivät työskentele asiakasperheissä sairaana, mahdollisuuksien mukaan tapaaminen voidaan hoitaa etäyhteyksien avulla. Asiakkaan sairastuessa tapaaminen pyritään siirtämään tai hoitamaan etäyhteyksien avulla. Kuitenkin jos asiakkaalla on tarve tapaamiselle, toteutetaan tapaaminen suojavarusteita hyödyntäen.

## **6.6 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.

## **6.7 Terveysten- ja sairaanhoito**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito tai niistä vastaaminen.

Työntekijän kokonaisvaltaiseen työnkuvaan kuitenkin kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveyden- ja sairaanhoitoon.

## **6.8 Lääkehoito**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan lääkehoito tai siitä vastaaminen. Työntekijän kokonaisvaltaiseen työnkuvaan 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, verkostokokouksiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. 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 iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

### 7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Terveysuojelulain 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 fyysiset 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 toiminnanjohtaja, joka on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä. Toiminnanjohtajan lisäksi on kahdeksan perheohjaajaa, joista 5 on koko- tai osa-aikaista ja loput 3 tuntityöntekijöitä. Työntekijämme ovat koulutukseltaan sosionomeja ja puitesopimuksen vaatimuksen mukaan täyttävät koulutusvaatimukset. 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. Palaverissa 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 kaikki vakituisen henkilöstön neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. 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.

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.

## 7.8 Teknologiset ratkaisut

Koko henkilöstöllä on käytössään oma työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa.

## 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 Domacareassa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä. Yksikön vastuuhenkilönä toiminnanjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä 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 Ulla Hirvelä ulla.hirvela@humana.fi 1.8.2022 alkaen.

## 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 epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Tähän kirjataan asiakkailta, henkilökunnalta, arjen tilanteiden, riskienhallinnan sekä vuosittaiseen toimintakertomukseen kirjattavien tapahtumien reagoimisen kautta saadut toimet, kehittämistarpeet ja aikataulu korjaaville toimenpiteille.

Olemme saaneet asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta ajalla 1.4-31.8.2024 yhteensä 74 kappaletta, joista 66 kpl on asiakkailta, 2 kpl läheisiltä ja 6 kpl tilaajilta. Palaute on ollut hyvää ja NPS- luku on 82. Tilaaja-asiakkaille lähetettiin toukokuussa sähköpostitse palautekysely keskitetysti toiminnanjohtajan toimesta, mutta palautemäärä on vähäinen. Edelleen täytyy panostaa tilaajapalautteen keräämiseen ja uusi palautekysely on tarkoitus laittaa lokakuun aikana toiminnanjohtajan toimesta.

Lokakuussa tiimi on osallistumassa nuorten seksuaalivälivalta koulutukseen.

Päiväys: Rovaniemellä 4.9.2024



**Janica Mustonen**  
Toiminnanjohtaja,  
Humana  
Avopalvelut