



Humana avopalvelut  
Pohjois- Savo  
omavalvontasuunnitelma



## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	13
5.1	Palveluun ohjautuminen ja palvelutarpeen arviointi.....	13
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma .....	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	13
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	14
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	15
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	18
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	18
6.2	Lapsen osallisuus / lapsilähtöisyys .....	19
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	20
6.4	Monialainen yhteistyö.....	20
6.5	Alihankintana tuotetut palvelut .....	20
7	Asiakasturvallisuus .....	21
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	21
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	21
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	21
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	22
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta § 29)	23
7.6	Toimitilat .....	24
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	24
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	24
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	25
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	26
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	26



## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pohjois-Savon hyvinvointialue

Toimintayksiköt

Kuopion toimipiste

Nimi: Humana Pohjois-Savo Avopalvelut Oy

Katuosoite: Kasarmikatu 2

Postinumero: 70110 Postitoimipaikka: Kuopio

Sijaintikunta: Kuopio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, joille palvelua tuotetaan;

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen sosiaalihuollon asiakkaille. Asiakkaina ovat lapset, perheet ja aikuiset. Lisäksi palveluita toteutetaan lapsille ja perheille lastensuojelulain mukaisina palveluina. Palveluja toteutetaan pääasiallisesti Kuopion toimipisteestä Pohjois-Savon hyvinvointialueella asuville asiakkaille. Tämän lisäksi asiakkaina voivat olla muiden hyvinvointialueiden asiakkaat. Tällä hetkellä asiakkaita on pohjois-pohjanmaan hyvinvointialueelta ja keski-pohjanmaan hyvinvointialueelta Pohjois-Savon hyvinvointialueen lisäksi.

Esihenkilöt:

Pohjois-Savon toimipisteen aluejohtaja:

Tiia Hassinen 0505146867

Puhelin:

Sähköposti: [tiia.hassinen@humana.fi](mailto:tiia.hassinen@humana.fi)

Pohjois-Savon toimipisteen tiiminjohtaja:

Krista Korhonen (Pohjois-Savon toimipisteen Aluehallintoviraston vastuhenkilö)

Puhelin: 040 523 4169

Sähköposti: [krista.korhonen@humana.fi](mailto:krista.korhonen@humana.fi)



Ilmoituksenvarainen toiminta

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Pohjois-Savon toimipiste:

Itä-Suomi, Päätös 28.03.2022 ISAVI/4868/2021

Palveluala, joka on rekisteröity: sosiaalialan muut palvelut;perhetyö, avomuotoinen perhekuntoutus, muu sosiaalihuollon asiantuntijatoiminta, lastensuojelun jälkihuolto, ammatillinen tukihenkilötyö, asumispalvelut/tukiasuminen, sosiaaliohjaus, mielenterveystyö sosiaalihuollossa, lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta,

Alihankintana ostetut palvelut:

Palvelukokonaisuudesta vastaava vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta:

Pari- ja perhepsykoterapeuttipalvelut

Ostopalvelun laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan samoin periaattein kuin omana tuotantona tuotetuissa palveluissa.



## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuollon toimintayksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023. Sen toteutumista seurataan toimipisteissämme säännönmukaisesti neljän kuukauden välein tai tarvittaessa useammin, mikäli asiakasturvallisuudessa tunnistetaan poikkeamia. Omavalvontasuunnitelman päivityksessä otetaan huomioon poikkeama- ja riskiarvioinnissa esiin nousseet asiat. Lisäksi toimintaa kehitetään asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä kerätyn palautteen pohjalta.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelujohtaja Tiia Hassinen (Tiia Hassinen, p. 0505146867, sähköposti: [tiia.hassinen@humana.fi](mailto:tiia.hassinen@humana.fi)) yhdessä tiiminjohtajan Krista Korhosen kanssa. (Krista Korhonen p. 0405234169 sähköposti: [krista.korhonen@humana.fi](mailto:krista.korhonen@humana.fi))

Vakituiset työntekijät osallistuvat omavalvonnan suunnitteluun ja seurantaan säännönmukaisesti omavalvontaan keskittyvissä työyhteisöpalavereissa. Tuntityöntekijät osallistuvat omavalvonnan seurantaan säännöllisesti toteutettavissa tuntityöntekijöille suunnatuissa tapaamisissa (puolivuositain). Välittömistä ja kriittisistä omavalvonnan muutoksista tai havainnoista tiedotetaan koko henkilökuntaa viiveettä yhteisesti sovitun tiedotuskanavan kautta (google-chat/AVP Pohjois-Savo).

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä merkittäviä poikkeamia. Poikkeamat raportoidaan Gurufield järjestelmän kautta ja niitä käsitellään välittömästi ja hyödynnetään kootusti kehittämisen pohjana. Henkilöstön perehdytysohjelmaan kuuluu omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen. Lisäksi sitä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palavereissa, vähintään neljän kuukauden välein. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä seuraavassa osoitteissa:

[https://www.humana.fi/avopalvelut/avopalvelut---yhteystiedot/pohjois-savo/humana-avopalvelut\\_oy/](https://www.humana.fi/avopalvelut/avopalvelut---yhteystiedot/pohjois-savo/humana-avopalvelut_oy/) Näin ollen asiakkaat, heidän omaisensa ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen



### 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Tarjoamme kattavasti erilaisia sosiaalihuollon palvelumuotoja räätälöitynä asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan. Joustava työotteemme, ammattitaitoinen henkilöstömme ja mahdollisuus aloittaa työskentely nopeasti, tekevät meistä tuloksellisen ja luotettavan yhteistyökumppanin. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteiden huomioiminen sekä mahdollisuus käyttää henkilöstömme monipuolista osaamista, tuottaa hyvinvoinnin kasvua asiakkaan arkeen. Toimintamme on valtakunnallista tarjoten laajan ja yhtenäisen verkoston ympäri Suomen.

Avopalvelumme tarjoavat kattavasti palveluita lapsille, nuorille ja perheille sekä aikuisille. Avopalvelut tukevat ja edistävät asiakkaiden hyvinvointia heidän arkisissa toimintaympäristöissään. Työ on aina tavoitteellista, tilaajan ja asiakkaan tarpeisiin räätälöityä kokonaisvaltaista palvelua.

Tarjoamme seuraavia palveluita:

- perhetyö, erityisen tuen perhetyö (shl)
- tehostettu perhetyö (Lsl)
- kotiin vietävä perhekuntoutus (Lsl)
- ammatillinen tukihenkilötyö lapsille ja aikuisille (Shl)
- tapaamispalvelut (Shl & Lsl) (tuetut ja valvotut tapaamiset, valvotut vaihdot, lapsen ja vanhemman yhteydenpidon tukeminen kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton aikana)
- neuropsykiatrinen valmennus,
- jälkihuollon palvelut (Lsl)
- Arviointi- ja asiantuntijapalvelut
- Tuetun asumisen palvelut (Shl)

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta:

([https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)). Humana Avopalvelut Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### Sitoutuminen - Minunkin tekemä

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

#### Vastuullisuus - Erilaisuus on hyvinvointia

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

#### Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaalipalvelujen ydinosaa; miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää sekä huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa asiakkaan elämään.



## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

#### Asiakasturvallisuus

Humana Avopalveluissa riskienhallinta on osa asiakasturvallisuutta ja työsuojelua, jota kehitetään ja suunnitellaan alueellisesti. Yksikön johdolla (tiiminjohtajat ja toiminnanjohtaja) on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Tällöin keskeistä on arvioida säännönmukaisesti toimintaympäristön olosuhteita, jotta ne mahdollistavat asiakasturvallisuuden sekä turvallisen työn tekemisen, asiakasturvallisuuden ja laadukkaan palvelun. Asiakasturvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskienhallintaan sekä- vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyyn.

Riskienhallintaa tehdään myös uhka- ja väkivaltatilanteista sekä epäasiallisen käytöksen ja häirinnän tapahtumien raportoinnilla. Näiden kautta tunnistetaan toimintaympäristön riskitekijöitä ja tehdään tarvittavat muutokset turvallisen asiakastyön takaamiseksi.

#### Työturvallisuus

Yksikössä tehdään säännönmukaisesti työsuojelun vuosikellon mukaisessa aikataulussa (joka toinen vuosi) vaarojen ja riskien arviointi yhdessä henkilöstön kanssa. Vaarojen ja riskien arvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmiä ja toimintatapoja, fyysisiä vaaratekijöitä, tapaturman vaaroja, fyysisistä kuormittumista, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä sekä psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Riskienarvioinnissa asiakastyöhön liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti.

Yksikössä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jossa on käsitelty henkilöstön, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet. Turvallisuus ja pelastussuunnitelma sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain vaatimat asiat.

Lisäksi riskinhallinnassa asiakastyön laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa. Tunnistettuja kriittisiä työvaiheita seurataan tiiminjohtajien toimesta (esimerkiksi asiakastapaamisten toteutuminen, dokumentointi). Tiiminjohtajat tekevät suunnitelmallisesti työtä todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Asiakasturvallisuuteen liittyen yksikössä panostetaan poikkeamien raportointiin. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Raportoinnin pohjalta suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat jatkotoimenpiteet. Kaikki uhka- ja vaaratapahtumat ilmoitetaan poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Ilmoitettuihin uhka- ja vaaratapahtumat suhtaudutaan oppimisen ja kehittymisen työkaluina.





Riskienhallinnan laadukkaan toteutumisen mahdollistamiseksi yksikössä rakennetaan avointa ja turvallista työskentelykulttuuria ja -ilmapiiriä. Poikkeamat nähdään oppimisen ja kehittymisen mahdollistajina, jolloin niiden avoin esiin nostaminen on välttämätöntä. Yksikössä vaalitaan ilmapiiriä, jossa niin työntekijät kuin asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia esille. Asiakaspalautejärjestelmä (Roidu) mahdollistaa avoimen asiakaspalautteen, jossa asiakkaan on helppo tuoda esille havaitsemansa epäkohdat.

Poikkeamat ja asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa työyhteisöpalavereissa ja niitä hyödynnetään kehittämisessä. Lisäksi mahdolliset muistutukset ja kantelut käsitellään niitä koskevassa asiakastyössä mukana olleiden asianosaisten kanssa.

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin perehtyminen sekä palaute- ja poikkeamajärjestelmään tutustuminen. Tiimijohtaja auttaa perheohjaajia tarvittaessa mahdollisten haittatapahtumien kirjaamisessa, analysoinnissa ja raportoinnissa sekä jatkotoimien toteuttamisessa. Henkilökunnalle järjestetään turvallisuuskoulutuksia säännöllisesti (paloturvallisuuskoulutus, turvallisuuskoulutus). Työntekijöille tarkoitetut turvaohjeet löytyvät MyHumanasta (intra).

#### Riskienhallinnan työnjako

Tiimijohtajien tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Kaikilta avopalveluiden työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Kaikki avopalveluiden perheohjaajat osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen ja kehittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, jotta eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä.

Tiimijohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hänellä on myös päävastuu epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelystä sekä siitä, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Toiminnanjohtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.



Yksikön sijaistajajärjestelyt toteutetaan niin, että avopalveluiden tiiminjohtajat sijaistavat tarvittaessa toisiaan.

#### Riskien tunnistaminen

Omaohjaus perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Myös asiakkaiden kotona tehtävä työ vaikuttaa riskitekijöihin. 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.

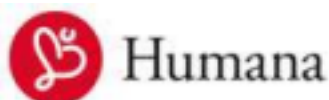
Avopalveluiden tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaisia erilaisia työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä sekä kehityskeskusteluja. Työ on yllättävää ja haastavaa, minkä vuoksi työntekijöiden käytössä on työssäoloaikaan ajoittuva esihenkilöpäivystys. Puhdutyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt. Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon (Työterveys Terveystalo) laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Työntekijät tekevät työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun asiakkaiden kanssa. Työ tapahtuu asiakastyön tiloissa sekä perheiden luonnollisessa elinympäristöissä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää siirtymiä päivän aikana asiakkaiden ja yksikön välillä sekä yksikön ulkopuolella.

Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on haastavaa ja ajoittain henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, kuukausittainen työnohjaus, kuukausittaiset tiimit ja säännölliset esimiehen tapaamiset sekä esihenkilön päivystys, työparityöskentely ja työkaverit.

My Humanassa (intra) on ohjeistuksia asiakastyön tekemiseen. Asiakastyön kirjaamiselle on ohjeita ja lisäksi työntekijät käyvät Humanan koulutuksen asiakastyön dokumentointiin liittyen. Salassapitoon liittyen työntekijät käyvät GDPR-koulutuksen. Humana Suomen osalta on laadittu työsuojelun toimintasuunnitelma.

Kaikilla avopalveluiden työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Asiakastyössä esimerkkeinä ovat poikkeamat, uhka- ja väkivaltilanteet ja asiakkaiden päihteidenkäyttö. Muita mahdollisia riskejä ovat mm. autoilla liikkumiseen liittyvät riskit (esim. onnettomuus, aggressiivinen asiakas), talvella pihan liukkaus ja teknisten laitteiden



toimintahäiriöt. Ulkopuolinen riskitekijä voi olla myös esim. väkivaltainen tai päihtynyt asiakas. Asiakastyön vakavista poikkeamista ilmoitetaan aina myös tilaajalle.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia asiakasturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa epäkohdista ja vaaratilanteista.

Avopalveluiden työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

Ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ 30§)

Palveluntuottajana meillä on velvollisuus ilmoittaa niin palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue) kuin valvontaviranomaiselle, mikäli meidän toiminnassa tai alihankintana hankkimassamme palvelussa ilmenee asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavia epäkohtia.

Ilmoitamme palvelunjärjestäjälle (Hyvinvointialueen palvelua tilaava taho) ja valvontaviranomaiselle asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet sekä kaikki puutteet, joita emme ole kyenneet tai kykene omin keinoin korjaamaan omavalvonnallisilla keinoin.

Ilmoitusvelvollisuus velvoittaa meitä palveluntuottajina, mutta sama velvollisuus on kaikilla meidän työntekijöillä tai palveluntuottajana toimivalla henkilöllä. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä toimipisteen vastuuhenkilölle, jos huomaat tai saat tietoonsi epäkohdan, epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai huomaat muun lainvastaisuuden.

Vastuuhenkilö (nimetty omavalvontasuunnitelman kohdassa palveluntuottajaa koskevat tiedot) ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle. Lisäksi hän ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Mikäli epäkohtaa, ilmeistä epäkohtaa tai lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, vastuuhenkilö ilmoittaa myös siitä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.

Työntekijänä voit myös ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksesta ei aiheudu sinulle mitään haittaa tai vastatoimia.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Työsuojeluvälineet ovat tarvittaessa tukena. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia asioita esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai heidän lähiverkostojensa tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti-tilanteet dokumentoidaan ja käydään heti läpi työntekijän ja tiiminjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja



asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille.

Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti. Uhka- ja väkivaltatilanteista tehdään lisäksi kirjallinen ilmoitus työsuojelutoimikunnalle (Gurufieldin kautta). Kaikki poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi avopalveluiden työntekijöille järjestetään työnohjausta.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Riskien arviointi
- Palautteet asiakkailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta, henkilöstöltä - Roidu, asiakaskokemuksen mittaus
- Gurufieldin ilmoitukset
- Itsearviointit
- Työpaikkaselvitykset
- Tilojen tarkastukset
- Tarkastuskäynnit jne.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Jokainen laatupoikkeama tai muu virhe vie asiakasturvallisuutta eteenpäin. Selvitämme tilanteeseen johtaneen tapahtumakulun ja selvitämme tilanteeseen johtaneet syyt. Opimme niistä ja muutamme menettely tapojamme aikaisempaa paremmaksi ja toimivammaksi sekä turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seuranta kirjaukset ja -ilmoitukset Gurufield -järjestelmään.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstö palavereissa ja informoidaan siihen liittyviä tahoja.



## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palveluun ohjautuminen ja palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan aina sosiaaliviranomaisen toimesta. Tehtävänäme on myönteiseen muutokseen tähtäävän työskentelyn lisäksi tuottaa tietoa ja havaintoja asiakkaan palvelutarpeesta sosiaaliviranomaisen työn tueksi.

Alkutilanteessa työntekijä ja tiimijohtaja saavat tiedon asiakkaan palvelutarpeesta yhteisessä aloituspalaverissa, johon osallistuvat asiakas ja mahdollisesti muita läheisverkoston jäseniä sekä palvelun tilaaja (sosiaalityöntekijä) ja mahdollisesti muita asiakkaan verkostoon kuuluvia viranomaisia tai auttajia asiakkaan tarpeen mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi tapahtuu siis viranomaisen toimesta ja palveluntuottajina me osaltamme vastaamme tähän palvelutarpeeseen. Palveluntuottajana osallistutaan yhteistyöhön sosiaalityöntekijän kanssa ja tuetaan tietoa tuottamalla sosiaalityöntekijän tehtävää kulloisenkin palvelutarpeen arvioimiseksi.

Työskentelylle muodostetaan sosiaalityöntekijän johdolla tavoitteet asiakassuunnitelmapalavereissa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakassuunnitelmapalavereissa sekä palvelun tilaajille säännöllisesti kuukausittain lähetetyissä kirjallisissa yhteenvedoissa ja pyydettyä lausunnoissa.

### 5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Pääsääntöisesti asiakastyötä toteutetaan viranomaisen laatiman asiakassuunnitelman ja sen tavoitteiden pohjalta. Tarvittaessa puitesopimuksen edellyttäessä asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma (toteuttamissuunnitelma).

### 5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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



Avopalveluissa ei toteuteta lastensuojelulain mukaisia kiinnipitoja missään tilanteissa, koska lain mukaisesti ne ovat mahdollisia vain sijaishuollon palveluissa huostaanotetuille lapsille. Uhka- ja vaaratilanteissa asiakkaan koskemattomuutta ei voida taata, koska silloin voi hätävarjelu tai pakkotilanne edellyttää puuttumista asiakkaan koskemattomuuteen. Esimerkiksi lapsi juoksee auton alle tai lapsi käyttäytyy uhkaavasti työntekijää kohtaan. Näistä tilanteista laaditaan aina uhka- ja vaaratilanneilmoitus.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tekee lain edellyttämät ilmoitukset asiakkaan suojelun tai palvelun tarpeesta (lastensuojeluilmoitus tai pyyntö palvelutarpeen arvioimiseksi). Ensisijaisesti ilmoitukset ja yhteydenpito tehdään asiakkaan suostumukseen perustuen, mutta esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden kynnyksen ylittäessä ilmoitus tehdään asiakkaan suostumuksesta riippumatta.

Asiakasdokumentointi, niin päivittäiskirjaukset, kuin kuukausikoosteet toteutetaan asiakasta osallistaen. Näin taataan asiakkaan osallisuus. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös päivittäiskirjaukset laaditaan pääosin osallistavasti. Osallistava dokumentointi on eettisen toiminnan perusta.

#### 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Avopalveluissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan heti epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Tavoitteena on, että työntekijä arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuden ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa, havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi.

Jokainen työyhteisön jäsen kantaa vastuuta siitä, että asiakkaamme kohtelu on aina asiallista. Jos tunnistamme epäkohtia asiakkaan kohtelussa, niin otamme ne aina puheeksi asianosaisten kesken ja viemme asiaa tarvittaessa eteenpäin. Työntekijä on velvollinen tekemään Gurufield-ilmoituksen, mikäli asiakkaan asiallinen kohtelu ei toteudu. Tilanteista voi keskustella tiiminjohtajan kanssa etukäteen, jotta toimintasuunnitelma tilanteen ratkaisemiseksi voidaan laatia.

Kaikki asiakastyön poikkeamat kirjataan ilman aiheetonta viivytystä poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Mikäli asiakastyönpoikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta tiiminjohtajan kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella



työntekijöiden ja asiakkaan. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kuukausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastataan aina ilman aiheetonta viivytystä. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että tiiminjohtaja käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Toimintamme on myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä. Palautetta toiminnastamme voi antaa myös Roidu-asiakaspalautejärjestelmän kautta.

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

Avopalveluiden asiakkaat ja omaiset voivat osallistua palvelun laadun kehittämiseen antamalla suoraa palautetta työntekijöille tai hyödyntämällä asiakaspalautejärjestelmä Roidua. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä Humanan internet-sivuilla. Otamme avoimesti vastaan kehittämis ehdotuksia omavalvontasuunnitelmaan liittyen.

Humana Avopalvelut Oy:llä on sähköinen asiakaskokemus järjestelmä Roidu, jonka avulla kerätään anonyymisti ja säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palautteet käsitellään kuukausittain ja tarvittaessa toimintaa kehitetään edelleen.

Muutoksista ja palautteen tuomista kehitys ehdotuksista keskustellaan johtoryhmässä ja henkilöstön kanssa tiimeissä.

#### 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Tavoitteenamme on, että pystymme luomaan asiakkaalle sellaisen ilmapiirin, että hän pystyy käsittelemään mahdollisia epäkohtia ja ongelmia suoraan työntekijän tai palvelusta vastaavan tiiminjohtajan kanssa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan (ohjaus- ja neuvontavollisuus) tekemään muistutus tai kantelu, mikäli hän kokee, ettei hänen asiansa etene yhteistyössä avopalveluiden henkilöstön ja tiiminjohtajan kanssa.

##### Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tiiminjohtaja Krista Korhoselle tai johtavalle viranhaltijalle (tilaava taho). Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.



Muistutuksen vastaanottaja: Toimintayksikön vastuuhenkilö (ks. kohta 1.)

Muistutus käsitellään ilman aiheetonta viivytystä.

#### Sosiaaliasia Vastaava

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

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

#### Sosiaaliasia Vastaavan yhteystiedot (Pohjois-Savon Hyvinvointialue):

Sosiaaliasia vastaavan puhelinasiointi

Sosiaaliasia vastaavan tavoitat puhelimitse soittajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla. Sovi tapaamiset ajanvarauksella. Mikäli olet yhteydessä sosiaaliasia vastaavaan sähköpostitse, osoita viesti osoitteeseen [sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi](mailto:sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi).

Puhelin: 044 461 0999

Palveluajat:

Sosiaaliasiamiehen puhelinajat:

Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30

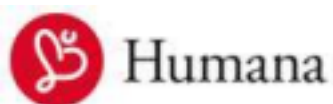
Kunnat:

Iisalmi, Joroinen, Kaavi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto, Vieremä

#### Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

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





Itä-Suomen aluehallintovirasto (Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakkaat) [kirjaamo.ita@avi.fi](mailto:kirjaamo.ita@avi.fi)

Puhelinvaihe: 0295 016 800

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä heidän kotisivuiltaan löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta. Ylimmät laillisuusvalvojat voivat tehdä viranomaiselle esityksen havaitun virheen oikaisemiseksi tai suosituksen epäkohdan korjaamiseksi ja hyvittämiseksi, antaa virkamiehelle huomautuksen tai nostaa virkasytteen. Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan (Puh. 09 4321).



## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Työntekijän aloittaessa työskentelyn avopalveluissa tiiminjohtaja käy hänen kanssaan heti aluksi perehdytyskeskustelun ja sen jälkeen perehdytyksen seurantakeskusteluja säännöllisin väliajoin. Tällä pyritään varmistamaan, että työntekijä tuntee toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet. Työntekijälle avataan henkilöstö- ja asiakaslupaustamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti.

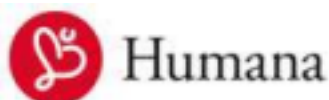
Asiakkaan yksilöllisen palvelun toteutumisen laadusta huolehditaan riittävällä perehdytyksellä ja kuukausittaisilla tiiminjohtajan ja työntekijän ohjauskeskusteluilla. Lisäksi työskentelyn aloituspalaverissa huolehditaan siitä, että asiakas saa mahdollisuuden kertoa toiveitaan ja odotuksiaan työskentelyyn liittyen. Aloituspalaverissa huolehditaan, että asiakkaan kanssa sovitaan toimintatavoista ja esimerkiksi käytännöistä sijaisjärjestelyjen suhteen.

Kuntoutumisen ja muutokseen tähtäävän työskentelyn onnistumisen takaamiseksi työskentelyn alkuvaiheessa toteutamme alkuvaiheen työskentelyä/tutustumisjakso; keskitymme tilanteen vakauttamiseen, suhteen luomiseen, asiakkaan motivointiin ja sitoutumiseen sekä tilanteen selvittämiseen ja kokonaiskuvan hahmottamiseen.

Työskentelyjaksot ovat aina tavoitteellisia. Myös yksittäinen asiakastapaaminen on aina mietitty etukäteisesti tavoitteiden suuntaisesti. Tavoitteet ovat selkeästi esillä työskentelyn aikana ja huolehdimme siitä, että asiakas on tietoinen omasta tilanteestaan ja tavoitteissa etenemisestä.

Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa työskentelyn tavoitteet voivat olla ylätasolla, jolloin tehtävämme on pilkkoa tavoitteita pienempiin osa-alueisiin. Tavoitteisiin pyritään osa-tavoitteiden kautta. Jokainen asiakaskohtaaminen suunnitellaan etukäteisesti siten, että työntekijä tietää, mikä on tapaamisen osa-tavoite ja se on kirjattu asiakaskertomukseen. Otamme kuitenkin huomioon työskentelyn tilannesidonaisuuden, jolloin joskus etukäteen asetettu työskentelyn tavoite joudutaan jättämään pois, kun perheen tai asiakkaan tilanteessa työskentelyn painopistettä on siirrettävä tilanteesta nouseviin teemoihin. Esimerkiksi asiakasta kohdannut kriisi edellyttää, että keskitymme tilanteen vakauttamiseen ja tämän jälkeen palataan takaisin asetettujen tavoitteiden mukaiseen työskentelyyn. Ohjaamme myös aktiivisesti tavoitteiden asettamista asiakkaan tarpeita vastaavasti. Sanoittaen tilannetta ja huomioitamme niin asiakkaalle kuin tilaaja sosiaalityöntekijälle.

Työskentelyssä panostamme asiakkaan kohtaamiseen. Otamme huomioon, mikä on asiakkaalle mieleinen tapa työskennellä, huomioimme asiakkaan oman tarinan ja kokemuksen tilanteestaan ja etsimme asiakaskohtaisia motivoinnin keinoja. Otamme myös aktiivisesti palautetta asiakkaan kokemuksesta siitä, miten hän kokee työskentelyn ja siinä käytettävät työmenetelmät.



Työskentelemme siten, että pyrimme tunnistamaan asiakastilanteessa oleellisen mihin keskittyä. Tunnistamme asiakasta suojaavat tekijät sekä asiakkaan tilanteessa olevat riskitekijät. Tuomme sekä suojaavia tekijöitä että riskitekijöitä aktiivisesti esille työskentelyssä niin asiakkaalle, kuin palvelua tilaavalle sosiaalityöntekijälle. Suojaavat tekijät ja riskitekijät näkyvät selkeästi päivittäiskirjauksissa sekä kuukausittaisissa koosteissa.

Olemme ammattilaisina vakaita ja turvallisia, tarjoamme turvallisen tilan ottaa puheeksi myös niitä vaikeimpia asioita. Esimerkiksi päihdeongelman, väkivallan ja kaltoinkohtelun. Otamme myös itse puheeksi aktiivisesti.

Toteutamme traumainformoitua työtappaa. Se näkyy esimerkiksi siinä, että tuemme toiminnallamme vakauttavaa arkea. Tehtävänä on kaikissa asiakasprosesseissa tukea vakaan arjen toteutumista. Joskus vakauttaminen edellyttää sitä, että olemme konkreettisesti tukena vakaan arjen rakentamisessa. Vakaa arki luo pohjan muulle työskentelylle.

Havainnoimme ja arvioimme vanhemmuuden eri osa-alueiden toteutumista ja sanoitamme huomioitamme perheelle. Vuorovaikutus, ilmapiiri, tunneilmasto ovat myös työskentelyn teemoja. Havainnoimme ja arvioimme perheen vuorovaikutusta, eri perheenjäsenten välistä suhdetta, ilmapiiriä ja koko perheen tunneilmastoa. Tunnistamme ilmiöitä ja sanoitamme aktiivisesti niitä asiakkaalle, perheelle. Lisäksi tuomme aktiivisesti esille havaintojamme kuukausikoosteissa ja sosiaalityöntekijän toivomalla muulla yhteydenpidolla.

Psykoedukaatio on osa työtämme. Annamme aktiivisesti tietoa asiakkaalle ja perheelle asioiden (suojaavat tekijät, riskitekijät) vaikutuksista lapsen kasvuun ja kehitykseen.

Asiakkaan osallisuus on meille tärkeää. Se näkyy siinä, että huolehdimme asiakkaan osallisuudesta kaikissa asiakasprosessin vaiheissa; työskentelyn suunnittelu, toteutus ja sen dokumentointi. Toteutamme osallistavaa kirjaamista.

Tunnistamme oman roolin ja rajat auttajana ja ohjaamme yhteistyössä palvelua tilaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan tarpeen vaatiessa muihin palveluihin. Säilytämme kaikissa tilanteissa ammatillisen roolin, vaikka asiakas kutsuu muuhun. Olemme rohkeita ottamaan asioita puheeksi niin asiakkaan kanssa kuin sosiaalityöntekijän kanssa. Sanoitamme ääneen huomioitamme jatkuvasti. Lisäksi huolehdimme, että päivittäiskirjauksissa ja kuukausikoosteissa näkyvät huomiomme.

## 6.2 Lapsen osallisuus / lapsilähtöisyys

Toteutamme lapsilähtöistä työskentelytapaa kaikissa palveluissamme. Lapsi kohdataan ikätasoisesti ja lapselle tarjotaan säännönmukaisesti kahdenkeskisiä tilaisuuksia kertoa omista kokemuksistaan ja käsityksistään omasta ja perheensä tilanteesta. Vanhempien kanssa tehtävässä työssä hyödynnämme mentalisaatiota. Työntekijän tehtävänä on tuoda lapsi ja lapsen näkökulma näkyväksi vanhempien kanssa tehtävässä työssä.



Työskentelyjakson alkaessa huolehdimme kahdenkeskisestä tapaamisesta lapsen kanssa. Selvitämme lapsen kokemuksen elämäntilanteestaan, perhetilanteestaan, sisarusuhteistaan, kaverisuhteistaan jne. Pyrimme tapaamaan lasta kahden kesken aina ennen asiakassuunnitelmaneuvoittelua tai muuta yhteistyöpalaveria, jotta pystymme pitämään lapsen kokemusmaailmaa näkyvillä myös palavereissa.

Tehtävänäme on tuoda lapsi näkyväksi niin työskentelyssä, palavereissa kuin asiakasdokumentoinnissa. Työskentelyssä, missä teemoina ovat esimerkiksi vanhemmuus, parisuhde, vanhemman mielenterveyden haasteet, jaksamisen haasteet tms. huolehdimme, että työskentelyssä ylläpidetään lapsilähtöistä näkökulmaa. Tarkastelemme, miten nämä ilmiöt näkyvät lapsen näkökulmasta.

### 6.3 Hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla yleisestä hygieniasta sekä

ohjaamalla sekä henkilöstöä että asiakkaita tarpeen mukaan mm. tehostettuun käsienspesuun tai kasvomaskien käyttöön. Avopalvelut noudattavat paikallisen viranomaisen antamaa ohjeistusta sosiaalihuollon henkilökunnalle. Henkilökunta siistii asiakastilat jokaisen asiakastapaamisen jälkeen. Lisäksi siivouspalvelua käytetään viikoittaiseen siivoukseen.

### 6.4 Monialainen yhteistyö

Asiakastyössä avopalveluiden työntekijät tekevät paljon monialaista yhteistyötä asiakkaiden eri verkostoissa, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piirissä sekä muiden palveluntuottajien kanssa (mm. terveydenhuolto, oppilaitokset, koulut ja päiväkodit, psykiatria, kuntoutus ja asiakkaan lähipiiri) Yhteistyö ja tiedonkulku sujuu mahdollisimman avoimesti ja asiakkaan toiveita kunnioittaen ja voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen.

Teemme aina asiakkaan tilanteen edistämiseksi aktiivisesti verkostoyhteistyötä avoimesti asiakasta osallistaen. Huolehdimme siitä, että olemme osa monitoimijaista verkostoa. Esimerkiksi yhdessä asiakkaan kanssa puhelut yhteistyötahoille. Huolehdimme, että asiakas on tietoinen verkostoyhteistyöstä ja kerromme avoimesti yhteydenpidosta asiakkaan auttajatahoihin. Esimerkiksi sovimme etukäteen asiakkaan kanssa, jos olemme yhteydessä johonkin auttajatahoon. Teemme myös aktiivisesti asiakkaan parhaaksi palveluohjausta.

### 6.5 Alihankintana tuotetut palvelut

Kotiin vietävässä perhekuntoutuksessa käytetään ulkopuolisena ostopalveluna perheterapeuttia ja taideterapeuttia. Henkilökunta, tiiminjohtaja ja asiakkaat seuraavat palveluiden laatua niitä käyttäessään ja raportoivat siitä tarvittaessa eteenpäin vastuussa oleville tahoille.



## 7 Asiakasturvallisuus

Yksiköissämme vaalimme kulttuuria, jossa tunnistamme epäkohtia ja ilmoitamme niitä Gurufield järjestelmän avulla laadun ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Asiakasturvallisuuden kulmakivenä on, että tunnistamme asiakaskohtaiset riskitekijät (esimerkiksi päihteet, väkivalta, kaltoinkohtelu). Huolehdimme myös siitä, että toimintamme on asiakasturvallista, vaalimme turvallista työn tekemisen tapaa; vakautta ja turvaa luova työote (traumatietoisuus). Huolehdimme, että toimintatapamme ovat ammatillista ja lakien, asetusten ja eettisten periaatteiden mukaista. Vaalimme asiakasturvallisuutta huolehtimalla sen, että sosiaalityöntekijän tilaama työskentelymäärä tehdään asiakkaalle täysimääräisesti, jotta asiakas saa palvelun sen sisältöisenä, kuin sosiaalityöntekijä on sen arvioinut.

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Avopalveluiden tiloissa on palo- ja pelastussuunnitelma. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti ja palovaroittimet tarkistetaan kuukausittain. Alkusammutusharjoituksia henkilökunnalle pidetään säännöllisesti. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus palo- tai muista onnettomuusriskeihin liittyvistä asioista. Asiakastiloissa on käytössä painonappijärjestelmä, jolloin vartija saadaan tarvittaessa paikalle helposti.

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

Avopalveluissa on toiminnanjohtaja, tiiminjohtajia on kaksi ja vakituisia työntekijöitä on noin 12. Lisäksi hyödynnetään tarvittaessa töihin kutsuttavia tuntityöntekijöitä tarpeen mukaisesti asiakastyössä, missä tilapäisen työntekijän käyttäminen on mahdollista.

Sijaisena käytetään aina kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaavia työntekijöitä.

### 7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tarkistamme hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset ja koulutukseen- ja kokemukseen liittyvät vaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, tällä varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan. Arvioimme myös hakijan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Noudatamme Humanan rekrytoinnin periaatteita, joihin voi tarkemmin tutustua osoitteessa [www.humana.fi](http://www.humana.fi) Avopalveluiden rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.



#### 7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Avopalveluissa aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuhenkilö (tiiminjohtaja), joka tekee aikataulun perehdytyksestä: hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja asiakastyön osalta. Humanalla on kattava perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin sekä asiakastietojen käsittelyn ohjeet ja ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista. Työntekijän on myös käytävä aloittaessaan tarpeelliset koulutukset liittyen asiakastyön kirjaamiseen, tietuojaan sekä yrityksen strategiaan, visioon, missioon ja arvoihin. Yksikössämme työntekijä on aktiivinen toimija perehtymisessään. Hän huolehtii myös itse siitä, että perehtymissuunnitelman mukainen perehdytys toteutuu.

Humana Avopalvelut Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta kahdella tasolla.

- 1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työnohjauksen. Yhtiö järjestää myös koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin. Yhtiö tiedottaa sekä säännöllisissä tiimikokouksissa että myHumana –intrassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.
- 2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain.  
Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Työntekijät perehdytetään Sympa henkilöstöjärjestelmän perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytykseen kuuluu pakollisina osiina, koulutukset tietoturvasta, asiakasdokumentoinnista sekä arvoistamme. Esihenkilö arvioi jo perehdytysvaiheessa työntekijän osaamista; vahvuuksia ja kehittämisen tarpeita ja tukee työntekijää tunnistamaan oman osaamisensa ja kehittämistarpeensa.

Täydennyskoulutusta ohjaa koulutussuunnitelma. Sen pohjalta tunnistetaan yksilöllisiä koulutustarpeita perustehtävään ja työhön kuuluviin metaitoihin (itsereflektointikyky, organisointikyky, itseohjautuvuus, itsensä johtaminen, tunnetaidot, itsetuntemus) liittyen. Yksilöllinen täydennyskoulutus suunnitellaan yleisen koulutussuunnitelman sekä tiiminjohtajan ja työntekijän yhteisen reflektoinnin pohjalta. Kouluttautumista pohdintaan työryhmän näkökulmasta; ”mitä osaamista me tarvitaan lisää työryhmänä”, ”mitä osaamista tarvitsemme lisää eri työläjien näkökulmasta?”

Kaikki vakituiset työntekijät pyritään täydennyskouluttamaan neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. Velvoittavia koulutuksia työntekijöille ovat turvallisuuskoulutus, tietoturvakoulutus, arvot ja visio koulutus sekä dokumentointiin liittyvä koulutus, jotka tarjotaan paikkaan ja aikaan sitomattomasti Humana Akatemian kautta. Humana

akatemiassa on myös paljon koulutuksia, joita voi työntekijä itseohjautuvasti katsoa. Lisäksi huolehditaan, että työyhteisössä on riittävä määrä ensiaputaitoisia työntekijöitä, jonka vuoksi ea-koulutuksia järjestetään säännönmukaisesti joustavin koulutusratkaisuin.

#### 7.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta § 29 ja § 30)

Laki sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta käydään lävitse työntekijöiden kanssa työsuhteen alkaessa ja perehdytyksen yhteydessä. Lakia käydään läpi myös henkilöstön kanssa säännöllisissä tiimipalaverissa, jossa omavalvontasuunnitelmaa ja sen kehittämistä käydään lävitse.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitushavaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä tiiminjohtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tiiminjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaaliviranomaiselle. Epäkohdat tai sen uhat käsitellään mahdollisimman pian siihen liittyneiden henkilöiden ja sosiaalityöntekijän kanssa ja tehdään selvitys sekä suunnitelma korjaavista tai ehkäisevistä toimenpiteistä, mikä toimitetaan asianosaisille.

Mikäli epäkohta ei korjaannu yhteistyössä työnantajan tai palvelua tilaavan tahon kanssa, on työntekijällä laissa säädetty velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastoon.

Muut ilmoitusvelvollisuudet :

Sosiaalihuoltolain 35§ mukainen yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi

Työntekijä ilmoittaa viipymättä työssä esiin nousseista lasta tai perhettä koskevista erityisistä huolenaiheista. Työntekijä on velvollinen tekemään sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisen ilmoituksen, jos hän on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Yhteydenotto tehdään asiakkaan ja hänen huoltajansa suostumuksella. Mikäli suostumusta ei saada ja lastensuojeluilmoitusvelvollisuus täyttyy, tehdään lastensuojeluilmoitus.

Lastensuojelulain 25§ mukainen ilmoitusvelvollisuus

Työntekijä on tarvittaessa myös velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen lastensuojelulain 25 § 1 momentin mukaisesti sekä mahdollisen rikosepäilyn perusteella ilmoituksen poliisille lastensuojelulain 25 § 3 momentin mukaisesti. Eläinten hyvinvointilaki edellyttää ilmoitusta eläinsuojeluviranomaiselle, mikäli työntekijä kohtaa työssään avun tarpeessa olevan eläimen.



## 7.6 Toimitilat

Avopalveluiden asiakastyötä tehdään pääosin toimitilojen ulkopuolella asiakkaiden omissa elinympäristöissä. Tapaamispalveluiden tapaamiset toteutetaan suureksi osaksi avopalveluiden toimipisteissä. Asiakastyön tilat täyttävät työn toteuttamiseen vaaditut huomiot wc-tiloista, ruuan lämmitys mahdollisuudesta sekä turvaovista.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Avopalveluissa henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Lisäksi tapaamispalvelutiloissa työntekijällä on käytössään turvapainike toimitiloissa tapahtuvissa tapaamisen valvonnassa, jolla hän voi kutsua apua myös tilanteissa, missä puhelimella avun pyytäminen on estynyt. Jokaisessa työpuhelimessa tulee olla ladattuna 112 sovellus, jotta paikantaminen on mahdollista.

## 7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Tapaamispalveluissa on käytössä huumausaineseulontaa koskevat pikaseulat ja alkometrit. Niiden käytöstä on olemassa erilliset ohjeet.





## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### Asiakastietojen käsittely

Kaikki työntekijät käyvät työsuhteen alussa pakollisen GDPR- koulutuksen Humana Akatemian kautta.

Salassapidettävät asiakirjat tuhotaan siten, että ne kerätään tietoturva-astiaan ja toimitetaan asianmukaisesti tuhottavaksi. Yhtiössä on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva-, ja IT- tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohje asiakastietojen luovuttamisesta, mitkä käydään läpi työntekijän kanssa työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa. Työntekijä ei luovuta asiakastietoja asiakkaalle tai muulle taholle. Tietoja luovutetaan vain tilaavalle sosiaalityöntekijälle. Monitoimijaisen yhteistyön mahdollistamiseksi asiakastietoja luovutetaan suullisesti siten, että asiakas on tietoinen yhteistyöstä.

Humanan tietoturvasuunnitelma tarkastettu ja päivitetty 27.11.2024 kehitys ja IT-johtaja Venlakaisa Pursiainen.

Humana Avopalvelut Oy:n rekisteri- ja tietosuojaseloste ovat yhtiön internetsivuilla kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

Tietosuojavastaava: [ulla.hirvela@fondia.fi](mailto:ulla.hirvela@fondia.fi), p. 040 545 0082

### Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytysvaiheessa työntekijä osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja lisäksi tiiminjohtaja perehdyttää hänet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on mahdollista toteuttaa puhelimella tai tabletilla ja työntekijä perehdytetään tarvittavien laitteiden käyttöön. Kirjaamisessa korostetaan osallistavaa ja tavoitteiden mukaista kirjaamista viipymättä. Asiakastietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä palveluntilaajalle (rekisterinpitäjä) ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä tietojen luovuttamisesta. Tietojen luovuttamisesta vastaa tiiminjohtaja.



## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Omavalvontasuunnitelman kehittämissuunnitelman pohjana on käytetty asiakaspalautteita sekä poikkeamaraportteja. Asiakaspalautteissa yksittäisenä palautteena nousi esille toive aikaisempaa selkeämmästä kommunikoinnista sijaisjärjestelyjen suhteen. Näin ollen asiakasprosessia kehitettiin sitten, että jatkossa aikaisempaa selkeämmin aloitusneuvottelussa käydään läpi tilaajan ja asiakkaiden toiveet sijaisjärjestelyn sopimiseksi, jolloin asiakkaiden ja heidän perheidensä yksilölliset toiveet voidaan ottaa huomioon.

Poikkeamaraportoinnin perusteella tehtiin korjaavia toimenpiteitä kirjaamisen käytäntöihin. Edelleen jatketaan toimenpiteitä kirjaamisen kehittämiseksi.



## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma käyty lävitse henkilökunnan kanssa ja omavalvonnan seurantaraportti ja tarvittavat päivitykset omavalvontasuunnitelmaan tehty Pohjois-Savon toimipisteen johtoryhmässä 12/2024 ja työyhteisössä 12/2024. Seuraava omavalvontapäivitys toteutetaan viimeistään 5/2025 ja tarvittaessa jo aikaisemmin. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja yhteenveto kehittämissuunnitelmasta on tehty työryhmässä