

Humana

# Nurmijärven toimipisteen omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Omaevalvonnan toimeenpano	4
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	5
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	7
7	Asiakasturvallisuus	7
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	8
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	8
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta	8
11	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit	9

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Nurmijärven toimipiste

Katuosoite: Mahlamäentie 16 E 32

Postinumero: 01900 Postitoimipaikka: Nurmijärvi

Sijaintikunta: Nurmijärvi

Esihenkilö: Antti Heikkilä, 0504724365, antti.heikkila@humana.fi

## **Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:**

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

### Perhetyö Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 18§

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.

### Sosiaaliohjaus Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 16§

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Humanan palveluissa: tukihenkilötyö aikuisille ja lapsille

### Kotipalvelu Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 19§

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen.

#### Asumispalvelut Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§

Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.

#### Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisen valvonta Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 27§

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan.

#### Jälkihuolto Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuolto sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin.

Humanan palveluissa: tukihenkilötyö

#### Lastensuojelun avohuollon tukitoimet Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

**Tukihenkilö:** Tukihenkilöllä on monenlaisia rooleja. Hän voi olla ihmissuhdeosaaja, opastaa arjessa tai auttaa tuettavaa löytämään omia vahvuuksiaan sekä saamaan onnistumisen kokemuksia sekä auttaa turvallisten toimintarajojen etsinnässä. Tukihenkilön konkreettinen toiminta vaihtelee tuettavan tarpeiden mukaan. Tukihenkilö voi toimia itsenäistyvän nuoren tukena asumisen harjoittelussa, koulutuspolulla ja työllistymisessä. Tukihenkilö voi toimia myös koko perheen tai perheen aikuisen tukena.

**Tehostettu perhetyö:** keskusteluapua sekä tukea arjen eri toiminnoissa, jota järjestetään perheen kotona. Tehostettuun perhetyöhön ohjattavat perheet ovat yleensä haastavassa tilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. Jotta tehostettu perhetyö onnistuisi, perheen täytyy ymmärtää tarve muutokseen ja olla motivoitunut tekemään työtä ongelmien korjaamiseksi. Sosiaalityöntekijä ja perhe päättävät yhdessä, koska tehostettu perhetyö aloitetaan, kuinka kauan se kestää sekä miten työtä seurataan ja arvioidaan.

#### Omaishoidonvapaa 937/2005 2§ ja 4§

Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoidon vapaat voi pitää myös useampana alle vuorokauden pituisena jaksena.

Vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut 380/1987, 1301/2014 28§

Ammatillinen tukihenkilötyö vammaispalvelun asiakkaille: Ammatillisella tukihenkilötoiminnalla tarkoitetaan yleensä yli 18-vuotiaalle vammaispalvelujen asiakkaalle annettavaa ammatillista, tavoitteellista ja määräaikaista tukea. Ammatillinen tukihenkilö -palvelu on tarkoitettu vammaispalvelujen asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea erityisesti omatoimisuuden lisäämisessä, itsenäistymisessä, sosiaalisten taitojen vahvistamisessa ja yhteiskuntaan osallistumisessa.

### **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 18.10.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty: yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille. Kotiin vietävät palvelut.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 18.10.2010 (Hyvinvointipalvelut Arjessa, 1.4.2020 alkaen Humana).

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja laatineet omavalvontasuunnitelman.

Seurannasta vastaa tiiminjohtaja Antti Heikkilä ja toiminnanjohtaja Mari Väänänen

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Kuukausittain tarkistetaan suunnitelman ajantasaisuus. Henkilöstöllä mahdollisuus päivittää ja kehittää suunnitelmaa tiimipalaverien yhteydessä. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi omavalvontasuunnitelman tarkoitus, sisältö ja seurannan periaatteet.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Nähtävillä toimistolla asiakkaille ja työntekijöille

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### **Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet**

Toiminta-ajatus pohjautuu lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin ja niitä ohjaaviin lainsäädäntöihin. Tavoitteenamme on tuottaa laadukkaita sosiaalialan palveluita yhteistyössä tilaajien kanssa. Laatu on työmme kulmakivi.

Nurmijärven toimintayksikkö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita Keski- ja Itä-Uusimaalla.

Perhetyötä, ammatillista tukihenkilötyötä, tapaamispalveluita ja tuettua asumista toteuttavalla henkilöstöllä on AMK-tasoinen koulutus. Lapsiperheiden kotipalvelua toteuttavalla henkilöstöllä on vähintään sosiaali- ja terveysalan toisen asteen ammatillinen koulutus.

Työntekijämme ovat kokeneita ja heillä on työskentelyä tukevia, monipuolisia lisäkoulutuksia.

Nurmijärven tiimissä lisäkoulutuksina mm. nepsyvalmennus, DKT-terapia ja NLP. Lisäksi käytämme asiakastyössä paljon erilaisia menetelmiä. Asiakasohjaus on myös asiakaslähtöistä, ja asiakkaille pyritään valitsemaan työntekijä tämän tarpeita vastaavan osaamisen perusteella.

Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä.

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta.

([http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen\\_opas/eettinenopas.pdf](http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf)). Humana Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista. Eettiset periaatteet ohjaavat myös Nurmijärven tiimin toimintaa

## **Asiakasprosessi**

Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Tiiminjohtaja miettii asiakkuuteen sopivat työntekijät ja aloituspalaveri sovitaan yhteistyössä tilaajan kanssa. Aloituspalaverissa sovitaan työn tavoitteet, tuntimäärä, työn kesto, sekä yleiset käytännöt. Tiiminjohtaja on mukana aloituspalaverissa.

Työskentely on asiakaslähtöistä, voimavarakeskeistä, sekä tavoitteiden mukaista. Tapaamiset kirjataan tapaamisten yhteydessä osallistavasti asiakkaan kanssa. Kooste työskentelystä kirjataan kuukausittain ja toimitetaan tilaajalle.

Asiakasprosessissa pyritään tehokkaaseen työskentelyyn kohti tavoitteita. Tilaajatahoon pidetään yhteyttä kaikissa asiakkuuteen liittyvissä muutoksissa.

## **Palvelun toimintaa ohjaavat arvot**

Humanan arvot ohjaavat Nurmijärven toimipisteen toimintaa. Tavoitteena on sitouttaa työntekijöitä omaan tiimiinsä työhyvinvoinnin kautta. Jokainen työntekijä toimii vastuullisesti ja asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja arvostavasti.

## **Sitoutuminen - *Minunkin tekemä***

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

Nurmijärven tiimissä on erittäin sitoutunutta henkilökuntaa, tiimissä on vähän henkilöstövaihdoksia. Vuonna 2023 tiimissä ei ollut lainkaan rekryä auki, muutoksia ei ollut.

## **Vastuullisuus - *Erilaisuus on hyvinvointia***

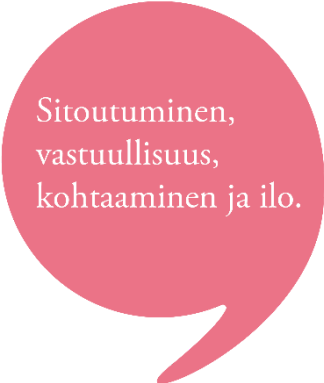
Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Nurmijärven tiimissä vastuullisuus näkyy vahvasti asiakastyössä osaamisessa.

## **Kohtaaminen - *Huomaa hyvä tänään***

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntilanne. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

Arvomme korostavat palvelun "ihmiseltä ihmiselle" näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Kaikki työntekijät perehdytetään asiakasturvallisuuteen työsuhteen alussa. Nurmijärven tiimille on myös järjestetty koulutus työturvallisuuteen liittyen (syksy 2022).

Gurufield-järjestelmään kirjataan kaikki poikkeamat. Gurufield on jokaisella työntekijällä työpuhelimessa applikaationa, joten poikkeamien kirjaaminen järjestelmään on mutkatonta.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.



Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko toimipisteen henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

### **Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistamisen keinoja Nurmijärven tiimissä:

- Palautteet asiakkailta, tilaajilta, sekä läheisiltä. Palautteet käydään aina läpi koko henkilöstön kanssa.
- Työpaikkaselvityksiä tehdään työterveyden toimesta ajoittain. Nurmijärven tiimin työpaikkaselvitys 4/2023
- Tietosuojapoikkeamat muiden poikkeamien ohella Gurufieldiin.

### **Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2024 §29)**

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

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Nämä kirjataan Gurufieldiin.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa

Riskien, epäkohtien ja laatu-poikkeamien esille tuomisen foorumina ovat kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja -vuotinen lähiesihenkilöpäivystys, kahdesti vuodessa järjestettävät työhyvinvointikyselyt.

- Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat; esimerkiksi palautejärjestelmä Roidun kautta tai oman työntekijänsä kanssa puheeksi ottaen.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

- Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työsuojeluvastuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.
- Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön kesken.
- Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti -tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän esihenkilön kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä piti -tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.
- Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään/tiedostoon, Gurufieldiin. Gurufield on lakisäätöinen ilmoituskanava vakaville rikkeille. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi tiimipalaverissa.
- Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään työnohjausta koko tiimille. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Tiiminjohtajan vastuulla on korjaavista toimista tiedottaminen koko tiimille, sekä seuranta.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi**

Asiakkaan tilannetta ja tuen tarvetta arvioidaan jatkuvasti työskentelyn edetessä. Arviointia tehdään yhdessä asiakkaan, sekä mahdollisen läheisverkoston kanssa. Asiakkaan toiveet,

mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

### **Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Yksilöllisen palvelusuunnitelman laatiminen aloitetaan aloituspalaverissa ja sitä päivitetään kuukausittain.

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Nurmijärven tiimissä jokainen työntekijä käyttää Domacare-asiakastietojärjestelmää, jonne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelma kirjataan aloituspalaverissa, jonka jälkeen sitä tarkistetaan vähintään välipalaverien yhteydessä, mutta myös muutoin asiakasprosessin edetessä. Tiiminjohtaja varmistaa, että palvelusuunnitelma tehdään, ja työntekijä on jatkossa vastuussa sen päivittämisessä.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihoitoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet, sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

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

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

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

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

### **Muistutus**

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

Muistutuksen vastaanottaja: Toiminnanjohtaja Mari Väänänen

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-2 viikkoa

### **Sosiaaliamies**

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

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, puh 0400277087

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

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

Avin yhteystiedot: Etelä-Suomen aluehallintovirasto: [kirjaamo.etela@avi.fi](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi) ja puhelinvaihe: 0295016000

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.  
Puh. 09 4321

### **Kuluttajaneuvonta:**

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### **Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta**

Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Vastaus tilaukseen annetaan pääsääntöisesti saman päivän aikana. Tiiminjohtaja arvioi asiakkuuteen sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden. Tilausvaiheessa käymme läpi perheen tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän.

Aloituspöytäkirjaan osallistuu asiakkuudessa aloittava työntekijä sekä tiimin esihenkilö. Aloituspalaverissa perheohjaaja tekee palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma lähetetään ensimmäisen kuukausikoosteen yhteydessä kirjattuna kohtaan lähtötilanne, taustat, tavoitteet yms.

Työskentelyvaihe alkaa usein kolmen kuukauden sopimuksella, ja sitä jatketaan tarpeen mukaan. Asiakkuuteen nimetään kaksi työntekijää, jotta palvelun toteutuminen voidaan taata esimerkiksi työntekijän äkillisen poissaolon tai lomien ajalle. Asiakkuuden toinen nimetty työntekijä on käytännössä tiiminjohtaja, joka tarvittaessa delegoi asiakkuuden hoitamisen toiselle perheohjaajalle. Avoin vuorovaikutus perheen tilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.

Työntekijät pysyvät lähtökohtaisesti samana. Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa keskustellaan, mikäli työntekijää joudutaan vaihtamaan. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos tulee peruuntumisia (n. 3 krt) tai perheen tilanne muuttuu (esim. koulu sujuu erityisen huonosti, asiakas ei ota tukea vastaan). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut sosiaalityöntekijät toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

Perheitä tavataan tavoitteiden mukaisesti. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös tiiminjohtajan kanssa.

Työnohjauksessa käymme läpi myös yksittäisiä asiakkaita ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa usein myös sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

Työntekijöiden kanssa käydään läpi kunkin palvelusopimuksen mukainen palvelukuvaus. Työntekijä osallistuu aina oman asiakkaansa aloituspalaveriin, jolloin hän tietää asiakkaan työskentelyn tavoitteet. Kuhunkin asiakkuuteen pyritään valitsemaan työntekijä palvelun sisällön mukaisesti.

### **Hygieniakäytännöt**

Hyvä hygienia kuuluu kaikille sosiaalihuollon kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Henkilökunnan tulee tuntee hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet, sekä pitää huolta, että noudattavat itse hyviä hygieniakäytäntöjä. Nurmijärven toimisto siivotaan kerran viikossa.

### **Lääkehoito**

Toimipisteessä ei toteuteta lääkehoitoa

### **Monialainen yhteistyö**

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

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Tmi Lauri Pärssinen

## **7 Asiakasturvallisuus**

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

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

Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

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

Kymmenen vakituista ja neljä tunti-työntekijää

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

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

Tiiminjohtaja perehdyttää uuden työntekijän Sympa-järjestelmän listan mukaisesti.

Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan. Kaikki työntekijät pyritään kouluttamaan Nepsy-valmentajiksi.

### **Toimitilat**

Mahlamäentie 16 E 32, 73m<sup>2</sup> vuokrakolmio. Toimitilassa toteutetaan asiakastapaamisia. Tilassa keittiö, olohuone, leikkihuone, sekä toimistohuone.

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Muita turvallisuuden liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.



## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastapaamiset kirjataan DomaCare-järjestelmään. Asiakastiedot lähetetään sosiaalityöntekijöille salatulla yhteydellä. Asiakastapaamiset kirjataan osallistavaa kirjaamismenetelmää käyttäen. Asiakkuus poistetaan järjestelmästä työskentelyn päätyttyä. Jokaisen työntekijän on työsuhteen alussa käytävä pakollinen kaksiosainen kirjaamiskoulutus. Ensimmäisessä osiossa opastetaan yleisistä kirjaamisen käytännöistä, toinen osio keskittyy osallistavaan kirjaamiseen (joka on pakollista kaikilta työntekijöiltä).

Nurmijärven yksikössä on tietoturvasäiliö, ja tiloissa noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen gdpr- koulutus työsuhteen alussa.

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

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittäminen on jatkuvaa. Siihen liittyy laadunvalvonta, työnseuranta, sekä eri kokoukset ja päivittäiset kohtaamiset. Kehityskohteina tiimissä: valmiudet kohdata laajempaa asiakaskuntaa. Tilauksia tulee paljon myös muilta tahoilta, kuin lastensuojelusta tai perhesosiaalityöstä, mikä on muutos entiseen.

Tiiminjohtaja seuraa laatua päivittäisessä työssään. Työntekijät huolehtivat asiakkuuksistaan, sekä tuovat tarvittaessa esihenkilön tietoon kehityskohteita.

Osallistava kirjaaminen on oleellinen osa työtä ja tiimissä kaikki kirjaavat yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kaikki työntekijät ovat koulutettu traumatietoiseen työotteeseen.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja kehittäminen

Viimeisen neljän kuukauden aikana poikkeamailmoituksia ja asiakaspalautteita on tullut melko vähän. Asiakaspalautteet niin tilaaja-asiakkailta kuin perheohjaajien tapaamilta asiakkailta ovat olleet positiivisia (NPS-luku on pääasiassa 9 tai 10). Tilaajat kokevat, että palvelua on toteutettu tilausten mukaisesti, ja asiakkaat kokevat, että heitä on kohdattu arvostaen.

Poikkeamailmoituksia on tehty pääasiassa peruuntuneista asiakaskäynneistä, jolloin palvelua ei olla saatu toteutettua. Asiaan ollaan reagoitu, ja tullaan edelleen reagoimaan siten, että tilaaja pidetään jatkuvasti tietoisena, mikäli asiakasprosessi ei vaikuta etenevän suunnitellusti. Lisäksi pyritään vähentämään peruuntuneita asiakastapaamisia järjestämällä vaihtoehtoisia tapoja tavata asiakasta; esimerkiksi tapaamalla osaa perheestä tai pitämällä sovittaessa etätapaamisia.

Yleisesti Roidu- ja Gurufieldin merkitys työn kehittämässä on merkittävä. Niiden avulla saadaan tilastollisesti näkyväksi kehittämisen tarve.

Paikka ja päiväys: Nurmijärvi 6.9.2024

Allekirjoitus: Antti Heikkilä

## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit