

Humana

# AVP Satakunta omavalvontasuunnitelma

Päivitetty: 18.5.2026

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
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.....	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.1	Palvelut.....	6
3.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot.....	7
4	Omavalvonnan toimeenpano.....	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi.....	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely.....	9
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen.....	10
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.....	10
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta.....	10
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	11
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma	11
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	11
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	12
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	12
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	12
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	13
5.7	Omatyöntekijä.....	14
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	14
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
6.2	Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta.....	15
6.3	Kestävä kehitys.....	16
6.4	Monialainen yhteistyö.....	16
7	Asiakasturvallisuus.....	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	16
7.2	Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta.....	17
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	17
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	17
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	18
7.6	Toimitilat.....	18
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	19
7.8	Lääkinnälliset laitteet.....	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	19
8.1	Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä.....	19
8.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	20
9	Kehittäminen.....	21

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottajan perustiedot**

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Yrityksen yhteystiedot: c/o Humana arjessa Oy PL 27, 60101 Seinäjoki

## **Palveluyksikön perustiedot**

Nimi: Humana avopalvelut Satakunta

Katuosoite: Vanhakoivistontie 12

Postinumero: 28360

Postitoimipaikka: Pori

Sijaintikunta: Pori

Vastuhenkilö: Jenni Huuhka

Puhelin: +358401372306

Sähköposti: jenni.huuhka@humana.fi

Palvelumuoto: Kotiinvietävät palvelut

Henkilöstömäärä: Toukokuu 2026: 12 henkilöä (1 tiiminjohtaja, 5 vakituista kokoaikaista perheohjaajaa sekä 6 määräaikaista tuntityöntekijää)

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Palveluiden laadun takaamiseksi yhteistyö palvelun tilaajien kanssa on säännöllistä ja ajantasaista. Tiiviillä yhteistyöllä mahdollistetaan palvelun laatu ja tavoitteellinen eteneminen.

Alueellinen puitesopimus määrittelee palvelulle tietyt raamit koskien mm. palveluiden sisältöä, toimitiloja, dokumentointia, arkistointia sekä työntekijöiden koulutusta ja kokemusta.

Palvelun laatua sekä tilaajan että asiakkaan näkökulmasta mitataan Roidu-asiakaspalautemittarilla, jonka avulla palautetta kerätään säännöllisesti asiakkailta, palvelun tilaajilta sekä asiakkaiden läheisiltä. Kerätty palaute käydään yhdessä työskentelytiimin kanssa vähintään kerran kuukaudessa työyhteisöpalaverien yhteydessä. Lisäksi omavalvonnan ja kehittämisen työkaluna käytetään Gurufield-järjestelmää, jonka avulla hallitaan havaintoja, palautteita sekä poikkeamia. Myös Gurufieldin kautta tehdyt ilmoitukset käsitellään työskentelytiimin kesken vähintään kuukausittain.

### 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu palveluiden laadusta sekä omavalvonnasta on alueen tiiminjohtajalla sekä palvelujohtajalla. Kuukausittaisilla työyhteisöpalavereilla, johtoryhmän kokoontumisilla sekä työnohjauksella on tärkeä rooli palveluiden laadun toteutumiselle ja säilymiselle.

### 2.3 Toimeenpano

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuu koko työyhteisö. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla ja sen sisältö on työyhteisölle tuttu. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma on osana työntekijöiden perehdytystä ja sen sisältö ohjaa tiimin päivittäistä toimintaa.

### 2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma löytyy Humanan verkkosivuilta, jonka lisäksi se on toimitiloissa kirjallisena versiona näkyvällä paikalla ilmoitustaululla. Suunnitelmaa päivitetään

ajantasaisesti aina kun siihen on syytä, esimerkiksi toimintatapojen muuttumisen, epäkohtien tai palautteiden myötä. Vähintään 4kk välein omavalvonnan seurannasta sekä sen perusteella tehdyistä muutoksista tehdään selvitys, joka julkaistaan Humanan verkkosivuilla.

## 3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Palvelumme

- **Ammatillista tukihenkilötoimintaa** tarjotaan sosiaalihuoltolain mukaisena tukitoimena ja lastensuojelun avohuollon tukitoimena lapsille ja nuorille. Ammatillinen tukihenkilö on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammattilainen, joka työskentelee lapsen/nuoren ja tämän perheen kanssa yhdessä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa määriteltyjen ja asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti. Ammatillisen tukihenkilötyön intensiteetti vaihtelee tilaajan toiveiden ja asiakkaan tilanteen mukaan. Ammatillinen tukihenkilötyö on osallistavaa, ennaltaehkäisevää, tavoitteellista ja ennen kaikkea vaikuttava tukitoimi.  
Asiakkaanamme olleet lapset ja nuoret ovat kokeneet oman elämänlaatunsa parantuneen lähes joka osa-alueella (koulunkäynti, psyykinen vointi, perhesuhteet, sosiaaliset suhteet) ammatillisen tukihenkilösuhteen aikana. Ammatillisessa tukihenkilötyöskentelyssä painopiste on aina räätälöity asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Ammatillisen tukihenkilötyön toiminnan sisältö määrittyy asiakkaan elämäntilanteesta ja tarpeista käsin vaihdellen kannustavista keskusteluista koulunkäynnin tukemiseen, harrastamiseen, itsetunnon vahvistamiseen, sosiaalisten suhteiden opetteluun, omien asioiden hoitoon, perhesuhteiden vaalimiseen ja omasta itsestä huolehtimiseen. Tärkeintä tukisuhteessa on aikuisen lapselle/nuorelle antama aika ja luottamuksellisen suhteen luominen. Ammatillisessa tukihenkilötyössä ollaan yhteistyössä koko perheen kanssa, vaikka työskentely painottuukin lapsen kanssa työskentelyyn.
- **Perhetyössä** räätälöimme sopivan perhetyön mallin ja intensiteetin tilaajan toiveiden ja asiakasperheen elämäntilanteen mukaan. Humanan perhetyö on aina vahvasti asiakassuunnitelmaan nojaavaa, tavoitteellista ja tiettyyn muutokseen tähtäävää ja myös tietyn ajan kestävää toimintaa, jossa tavoitteena on perheen voimaantuminen. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan säännöllisesti perheen kanssa yhdessä jokaista perheenjäsentä osallistaen. Usein perhetyössä esillä olleita teemoja ovat olleet lapsen tarpeiden esille

tuominen, ristiriitatilanteiden ratkaisumallit, vanhemmuuden tukeminen sääntöjä ja rajoja vahvistamalla sekä käytännön asioiden hoitaminen. Perhetyö voi olla luonteeltaan tiivistä muutostyötä, nykyistä tilannetta ylläpitävää, kartoittavaa ja arvioivaa tai juuri tiettyyn teemaan keskittyvää. Käytämme perhetyössä paljon erilaisia menetelmiä ja osallistamme perhettä aina suunnittelusta kirjaamiseen saakka.

- **Tehostettu perhetyö** voi sisällöllisesti vastata perhetyötä, mutta on intensiivisempää ja pitkäjännitteisempää. Tehostetussa perhetyössä on aina mukana myös kuntouttavia elementtejä. Palvelu on tavoitteellista ja suunnitelmallista erityistason palvelua. Tehostetussa perhetyössä käytämme laajasti menetelmiä ja hyödynnämme neuropsykiatrista osaamista sekä hyödynnämme tarvittaessa terapeutista konsultaatiota. Tehostetussa perhetyössä työntekijä arvioi säännöllisesti perheen tilanteen etenemistä tavoitteisiin tähtäävästi koko työskentelyn ajan perhettä osallistaen. Työskentelyn aikana pilkotaan työskentelylle asetettuja tavoitteita osatavoitteiksi, joita tavoitellaan lyhyellä ajanjaksolla. Tavoitteena on pilkkoa tavoitteet niin konkreettisiksi ja saavutettavissa oleviksi, että perheen motivaatio muutokseen säilyy ja lapsen tilanne perheessä paranee.
- **Jälkihuollon palveluissa** meillä on ammatillisen tukihenkilötyön lisäksi sosiaalinen kuntoutus ja itsenäistyvän nuoren asumisvalmennus. Jälkihuollon nuoren aloituspalaverissa mietitään, mikä palvelu sopisi nuoren elämäntilanteeseen parhaiten. Itsenäistyvän nuoren asumisvalmennus sopii nivelvaiheeseen, kun nuori on itsenäistymässä. Sosiaalinen kuntoutus taas siihen, kun nuorella on isoja haasteita omassa elämännhallinnassaan ja tarvitsee intensiivisempää tukea, kuten esimerkiksi, jos nuorella aikuisella on päihdeongelmaa, mielenterveyden haasteita, vahvaa syrjäytymisen uhkaa tai isoja taloudellisia haasteita. Tukihenkilötyöllä pärjätään tilanteissa, joissa nuori kaipaa elämäänsä henkilöä, joka tukee häntä arjessaan ja ongelmat eivät ole kasautuneet niin isoiksi. Tällöin pärjätään pienemmällä tuella ja ammatillinen tukihenkilötyö on riittävää.
- **Avoperhekuntoutuksen** tavoite on muutos lapsen ja perheen elämässä. Sisällöllisesti perhekuntoutuksen palvelussa on elementtejä tehostetusta perhetyöstä mutta on intensiivisempää ja pitkäjännitteisempää. Perhekuntoutuksessa on aina mukana kuntouttavia elementtejä ja vahva terapeutin työote. Avoperhekuntoutusprosessissa on työtiimissä mukana terapeutti. Palvelu on tavoitteellista ja suunnitelmallista erityistason palvelua. Perhekuntoutus on korjaava tukitoimi perheelle, jossa ongelmat ovat vakavia. Palvelua voidaan antaa esimerkiksi tilanteessa, jossa arvioidaan lapsen sijoitusta kodin ulkopuolelle. Perhekuntoutusta voidaan toteuttaa myös tilanteessa, jossa lapsi on palannut sijoituksesta kotiin ja kodin olosuhteita halutaan vakauttaa, jotta perheen yhdessä pysyminen on jatkossa mahdollista.
- **Tapaamispalveluissa** tarjoamme sekä tuettuja, että valvottuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtotilanteita. Tapaamisten keston ja palvelun määrittää tilaava taho. Tarjoamme tapaamisiin niille tarkoitettut tilat ja tarvittavat virikkeet lapsille. Valvotuissa tapaamisissa tapaamisen valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä

asiakkaisiin. Valvoja keskeyttää tapaamisen, mikäli sen jatkaminen ei ole lapsen edun mukaista. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä koko tapaamisen ajan ja tarvittaessa ohjaa lapsen ja aikuisen välistä vuorovaikutusta. Myös tuetut tapaamiset voidaan keskeyttää, mikäli ne eivät ole lapsen edun mukaisia. Valvotut vaihdot toteutetaan lapsen edun mukaisesti niin, että lapsella on koko vaihdon ajan turvallinen olo. Havainnoimme vastaanottavan vanhemman fyysisen ja psyykkisen kunnon keskustelemalla ja tarvittaessa muilla tilaajan toivomilla keinoilla vanhemman kanssa ennen lapsen luovuttamista tapaamiselle tai vaihtotilanteeseen.

- **Neuropsykiatrinen valmennus** on kuntoutusmenetelmä, joka soveltuu neuropsykiatrisia oireyhtymiä (kuten ADHD/ADD, Autismi, Asperger tai Tourette) omaaville henkilöille sekä henkilöille, joilla on piirteitä näistä. Neuropsykiatrista valmennuksesta kuntoutusmenetelmänä voivat hyötyä myös mielenterveys- ja päihdekuntoutujat. Neuropsykiatrinen valmennus on tavoitteellinen kuntoutusprosessi, jossa valmennettava itse toimii aktiivisena toimijana tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteet valmennukselle laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niiden saavuttamista seurataan sekä arvioidaan aktiivisesti valmennuksen aikana. Valmennusprosessi toteutetaan jokaisen asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioiden yksilöllisesti, ratkaisu- ja voimavarakeskeisellä työotteella. Valmennus voidaan toteuttaa palveluntuottajan toimitiloissa tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä.
- **Sosiaalinen kuntoutus** on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, jolla vahvistetaan kykyä selvitä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutustilanteista sekä erilaisista haasteista. Se tähtää aina siihen, että asiakasta tuetaan hyvään ja arvokkaaseen elämään. Sosiaalinen kuntoutus on kokonaisvaltaista työskentelyä asiakkaiden kanssa heidän omassa elinympäristössään. Tavoitteena työskentelyssä on sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen, syrjäytymisen torjuminen ja/tai osallisuuden edistäminen.
- **Lapsiperheen kotipalvelu** perustuu sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalihuoltolain 18 a §:n mukaan lapsiperheen 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 yllä mainituista tehtävistä ja toiminnoista.
- **Henkilökohtaista apua** tuotetaan perustuen vammaispalvelulakiin ja se on tarkoitettu vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat apua päivittäisissä toimissa tai työhön ja opiskeluun liittyvissä asioissa tai vapaa-ajan asioissa ja vuorovaikutuksessa. Palvelun tavoitteena on tukea henkilön itsemääräämisoikeutta ja mahdollistaa oman näköinen, yhdenvertainen elämä arjessa.

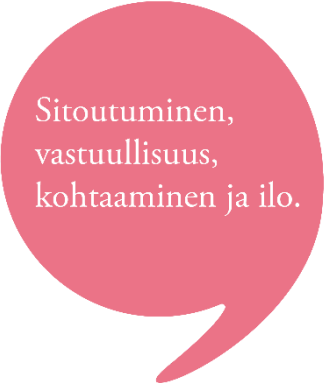
### 3.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Avopalvelut Oy tuottaa Satakunnan alueella laadukkaita ja joustavia hyvinvointialueen palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluita. Humanan arvointa olevat sitoutuminen, vastuullisuus sekä kohtaaminen ja ilo luovat perustan sekä asiakastyöskentelymme että myös työyhteisömme sisäisille toimintatavoille. Haluamme olla tiivis ja hyvinvoiva työyhteisö, jossa työhyvinvointi heijastuu myös motivoituneeseen ja osaavaan, laadukkaaseen asiakkaiden kanssa tehtävään työskentelyyn. Asiakkaaksi ohjaututaan hyvinvointialueen kautta. Toiminta pohjautuu sosiaalihuolto-, lastensuojelu-, vammaispalvelu-, päihdehuolto-, mielenterveys- ja perustuslakeihin sekä kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyössä toimintamme nojautuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18).

Työyhteisömme osaamisprofiili koulutuksen ja työkokemuksen mukaan määrittelee pitkälti tarjoamamme palvelut. Haluamme pystyä aidosti toteuttamaan sen, mitä lupaamme. Haluamme tehdä tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa, jotta molemmille osapuolille muodostuisi kuva siitä, että työskentelemme yhdessä yhteisen tavoitteen eli asiakkaan edun mukaisesti. Työskentelymenetelmät valikoituvat tilaajan toiveiden, henkilöstön vahvuuksien sekä asiakkaiden yksilöllisyyden perusteella. Päivitämme henkilöstön kesken osaamistamme sekä tietoisuuttamme työskentelymenetelmistä ja niitä tukevista työkaluista säännöllisesti. Kaksi kertaa kuukaudessa vuorotellen yksi tiimimme jäsenistä esittelee muulle tiimille työskentelyyn sopivan työkalun/metodin ja harjoittelemme sen käyttämistä yhdessä.

Asiakasmäärä tammikuussa 2026 on 50. Suurin asiakasryhmä koostuu tehostetun perhetyön asiakkaista.

### 3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **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.

Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

### ***Vastuullisuus***

Sosiaalipalveluissa 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. 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***

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosasta: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja 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 elämään.

## **4 Omavalvonnan toimeenpano**

### **4.1 Riskienhallinnan vastuut**

Humanan johto ja yksikön esihenkilöt ovat velvollisia järjestämään omavalvontaa siten, että kaikki työntekijät ovat riittävän perehdytettyjä ja tietoisia turvallisuuteen ja riskien hallintaan liittyvistä seikoista. Työntekijät osallistuvat omavalvonnan päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien

toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. Ilmoitettuihin uhka- ja vaaratapahtumiin suhtaudutaan mahdollisuuksina oppia ja kehittyä.

Riskien ja puutteiden tunnistaminen ja esille tuominen on koko henkilöstön yhteinen vastuu. Näitä asioita käsitellään henkilöstöpalavereissa ja muussa yhteydenpidossa esihenkilöiden kanssa. Havainnoista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle ja Gurufield-järjestelmään. Esihenkilön tehtävänä on käsitellä poikkeamailmoitukset, arvioida korjaustoimenpiteiden tarve ja varmistaa niiden toteutuminen. Viime kädessä palvelujohtaja on vastuussa ja ottaa tarvittaessa yhteyttä Humanan työsuojelutoimikuntaan. Kaikista vaara- ja uhkatilanteista sekä laatupoikkeamista tiedotetaan tarpeen ja sopimuksen mukaisesti myös palveluntilajalle. Tarvittaessa asiakkaan palvelun sisältöä koskevaa sopimusta päivitetään turvallisuusnäkökulmat huomioiden.

Jokainen työntekijä vastaa myös omasta hyvinvoinnistaan työkyvyn säilyttämiseksi. Työntekijällä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Uhka- ja väkivaltatilanteiden varalta on laadittu oma toimintamalli.

#### **4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi**

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen on koko työyhteisön vastuulla. Viime kädessä tästä vastaa yksikön palvelujohtaja, joka on tarvittaessa tiiviisti yhteydessä myös Humanan työsuojelutoimikuntaan. Riskejä ja epäkohtia käydään säännöllisesti läpi kuukausittain työyhteisöpalavereissa. Nopeaa reagoitua vaativat riskit ja epäkohdat käsitellään akuutisti, ja tässä yhteydessä sovitaan myös toimenpiteet tilanteen korjaamiselle sekä jaetaan vastuut tilanteen korjaamiselle. Riskeistä ja riskienhallinnasta puhutaan avoimesti, jotta niiden olemassaolo tiedostetaan ja niihin kiinnitetään huomiota.

Toimipisteeseen tehdyn työpaikkaselvityksen mukaan mahdollisiksi riskeiksi nostettiin esille:

- Psykososiaalinen kuormitus  
Työssä esiintyvät vuorovaikutukseen liittyvät kielteiset tunteet saattavat aiheuttaa kuormitusta ja heikentää työkykyä. Niiden kielteiset vaikutukset korostuvat erityisesti esimerkiksi pitkäkestoisissa asiakassuhteissa.  
Asiakastyössä vuorovaikutus ei ole vastavuoroista, mikä voi herättää kielteisiä tunteita ja tunteiden peittäminen voi muodostua työntekijälle stressitekijäksi.
- Itsenäisen työskentelyn aiheuttama riski stressioireiluun

Muita merkittäviä riskejä ovat liikkuvaan työhön liittyvät riskit, kuten liikenneonnettomuuksien mahdollisuus. Asiakastyössä saattaa toisinaan esiintyä uhka väkivallasta. Tietosuojaan liittyvien riskien on myös havaittu olevan mahdollisia, koskien esimerkiksi asiakastietojen lähettämistä salattuna sähköpostina, jolloin riskinä voi olla viestin päätyminen väärälle vastaanottajalle. Henkilöstöä kuitenkin koulutetaan säännöllisesti tietoturva-asioissa. Myös säännöllisillä turvallisuuskoulutuksilla ennaltaehkäistään turvallisuuteen liittyviä riskejä.

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

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen Gurufield-järjestelmään.

Asiakastyön poikkeamat, uhka- ja vaaratilanteet sekä reklamaatiot kirjataan Gurufield järjestelmään.

Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Työntekijöitä ohjataan tekemään poikkeamailmoitus mieluummin pienistäkin tilanteista kuin, että ilmoitus jätettäisiin tekemättä. Tällä tavoin voimme edelleen kehittää työyhteisömme kykyä ennakoita mahdollisia riski- ja uhkatilanteita, sekä niissä toimimista.

Poikkeamailmoitukset käsittelee poikkeaman vakavuuden mukaan tiiminjohtaja tai palvelujohtaja. Poikkeamista kulkeutuu tieto myös työsuojeluvaltuutetuille. Poikkeamat käsitellään työyhteisöpalavereissa henkilöstön kanssa kuukausittain.

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

Riskienhallinnan tehokkuutta tarkkaillaan ja arvioidaan jatkuvasti niin henkilöstökokouksissa kuin esihenkilöidenkin toimesta. Gurufieldiin täytetään vuosittain sosiaali- ja terveysministeriön linjauksen mukainen riskiarviointi, ja sen lisäksi tehdään omavalvonnan vuotuinen itsearviointi. Henkilöstön pätevyys riskienhallinnassa varmistetaan koulutusten avulla. Esihenkilöiden vastuulla on varmistaa, että uudet työtavat ja ohjeistukset siirtyvät henkilöstön käyttöön. Sovituista työtapojen muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä viestitään henkilöstölle ja sidosryhmille henkilöstöpalavereissa ja muiden viestintäkanavien kautta.

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

Ilmoitusvelvollisuus riskien tunnistamisessa sekä riskienhallinnan toimeenpanosta on koko henkilöstöllä. Esihenkilöiden vastuulla on seurata ja johtaa, että prosessi on henkilöstön

tiedossa, ja että asiat sujuvat omavalvontasuunnitelmassa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan asetusten §29 ja §30 mukaisesti. Ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät pykälät on käyty yhteisesti läpi tiimipalaverissa.

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

Yksikössä ei ole käytössä ostopalveluita tai alihankintaa. Kiinteistöön liittyvät asiat ja huoltotoimenpiteet kuuluvat kiinteistön omistajalle.

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä sen suunnittelusta vastaa yksikön tiiminjohtaja sekä palvelujohtaja.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

Työyhteisöllämme on käytössä asiakaskohtainen palvelusuunnitelma, joka täytetään yhdessä asiakkaan kanssa 2–4 viikon kuluttua työskentelyn alkamisesta. Työntekijä täyttää palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelman tarkoituksena on asiakasta osallistavasti pilkkoa ja kirjata aloituspalaverissa sovittuja työskentelyn tavoitteita, ja keinoja niiden saavuttamiseksi.

Yksilölliseen palvelusuunnitelmaan on tarkoitus palata työskentelyn edetessä, ja edelleen asiakasta osallistavasti havainnoida palvelusuunnitelman avulla työskentelyn edetessä tapahtunutta kehitystä. Palvelusuunnitelmaa on mahdollista myös päivittää, tai luoda kokonaan uusi palvelusuunnitelma tavoitteiden niin vaatiessa.

Kopio palvelusuunnitelmasta toimitetaan palvelun tilaajalle yleensä samalla, kun tilaajalle toimitetaan ensimmäisiä työskentelyn kirjauksia. Asiakaskohtainen palvelusuunnitelma tehdään lähtökohtaisesti kaikista muista tuottamistamme palvelulajeista, paitsi tapaamispaikkapalveluista.

## **5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus**

Asiakastyön dokumentoinnissa noudatetaan osallistavaa työskentelytapaa. Asiakirjaukset tehdään ensisijaisesti yhdessä asiakkaan kanssa (pl. tapaamispalvelut), huomioiden asiakkaan ikä- ja kehitystaso. Kirjaamisen yhteydessä hyödynnetään monipuolisia osallistamisen keinoja, ja kirjattavien tietojen sisällöstä keskustellaan avoimesti. Kaikkien palveluiden suunnittelu ja toteutus tapahtuu aina tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asiakkailla tiedotetaan heidän lainmukaisesta tiedonsaantioikeudestaan. Asiakirjauksia ei luovuteta suoraan asiakkaalle, vaan asiakas ohjataan olemaan yhteydessä palvelun tilaajaan tietojen saamiseksi.

## **5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistaminen on yksi toiminta-ajatuksemme lähtökohtia, ja tähän liittyen työskentely alkaa aina jo aloituspalaverista lähtien. Pyrimme omalla toiminnallamme ohjaamaan keskustelua työskentelyn alkaessa siihen, että asiakkaillamme olisi mahdollisuus ja rohkeus tuoda esiin oma äänensä sekä toiveensa ja tavoitteensa alkavaa työskentelyä kohtaan. Näin ollen pyrimme edesauttamaan sitä, että asiakkaamme kokevat voivansa itse omalla toiminnallaan vaikuttamaan työskentelyyn, ja sitä kautta omaan arkeensa myös työskentelymme ulkopuolella.

Osallisuuden tukeminen ja korostaminen näkyy työskentelyn edetessä myös esimerkiksi siinä, että lähtökohtanamme on tehdä asiakastyön kirjaukset aina yhteisesti asiakkaan kanssa, asiakasta osallistaen. Joskus asiakkaat eivät halua olla mukana kirjaamisprosessissa, mutta heitä kuitenkin kannustetaan siihen, ja heidän on vähintäänkin aina mahdollisuus lukea ja täydentää kirjausta.

## **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaamme asiallinen kohtelu lähtee sekä arvoistamme, että osallisuuden korostamisesta. Emme toimi asiakkaamme selän takana, vaan yhdessä asiakkaamme kanssa. Tämä voi liittyä esimerkiksi erilaiseen asiakkaan verkostojen kanssa tehtävään työskentelyyn tai esimerkiksi huoli- tai lastensuojeluilmoituksiin, joita emme tee asiakkaan tietämättä.

Uskomme, että asiakkaan asialliseen kohteluun liittyvät ajatuksemme johtavat myös tuloksekkaampaan työskentelyyn, ja keskinäiseen kunnioitukseen työntekijöidemme ja asiakkaidemme välillä.

## 5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautteen kerääminen on järjestelmällinen osa toiminnan kehittämistä. Yksikkö kerää palautetta säännöllisesti kaikilta asiakkailta, heidän läheisiltään ja palvelun tilaajilta Roidu-järjestelmän avulla. Palautteen perusteella käydään läpi toimintatapoja ja tehdään tarvittavia muutoksia.

Työyhteisö käsittelee saamansa palautteen vähintään kuukausittain, jotta palautetta voidaan hyödyntää jatkuvassa toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Palaute huomioidaan osana päivittäistä asiakastyötä.

Lisäksi jokaisen asiakkaan kanssa täytetään palvelun alkaessa sekä päättyessä vaikuttavuuslomake.

## 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 tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

### 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.

Kirjaa tähän sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

### **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.

AVI:n yhteystiedot:

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos koee, 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.

## **5.7 Omatyöntekijä**

Asiakastyössä pyritään mahdollisimman pieneen vaihtuvuuteen ja asiakkuuden alkaessa nimetään asiakkaalle oma työntekijä sekä työskentelytiimi. Asiakkuuteen liittyvistä asioista huolehtii tällöin tietty/tietyt työntekijät, jolloin työskentelyyn liittyvät oleelliset asiat hoituvat ajantasaisesti ja suunnitelmallisesti. Asiakkaan omat työntekijät sekä palvelun tilaaja ovat asiakkuuden aikana yhteydessä toisiinsa ja molemmilla on ajantasainen tieto asiakkuuden tilanteen etenemisestä. Nimettyjen työntekijöiden avulla myös mahdolliset työntekijöiden loma-ajat hoituvat niin, ettei asiakkaalle koidu siitä haasteita tai vaihtuvuutta.

Pyrimme asiakkuuden alkaessa myös yksilötoissa tutustuttamaan asiakkaan heti varalla olevaan työntekijään, jotta mahdollisten poissaolojen ja lomien sijaistaminen toteutuu luontevasti.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokainen asiakasprosessi suunnitellaan aina yhdessä asiakkaan, hänen läheisverkostonsa sekä palvelun tilaajan kanssa. Asiakasprosessien pituudet vaihtelevat tuen tarpeen mukaisesti.

Asiakasprosessi etenee palveluissamme seuraavasti:

- 1) Tilaukset työpyynnöistä tulevat suoraan sosiaalityöntekijöiltä, tai vaihtoehtoisesti sosiaaliohjaajilta. Toiminnanjohtaja jättää työpyyntöön tarjouksen, mikäli se on sen hetkisillä käytettävissä olevilla resursseillamme mahdollista. Käytännössä työn alkaminen meidän kauttamme on käytännössä riippuvainen henkilöstöresurssistamme.
- 2) Sovimme aloituspalaverin työn tilaajan kanssa niin, että ainakin toinen työntekijä on paikalla. Tarvittaessa myös tiiminjohtaja voi osallistua mukaan aloituspalaveriin.
- 3) Ensimmäinen tapaaminen sovitaan aloituspalaverissa. Sosiaalityöntekijän kanssa käydään läpi yleensä jo etukäteen, onko kyse yksilö- vai työparityöskentelystä, riippuen tietenkin myös työajasta. Avoin vuorovaikutus perheen tilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.
- 4) Työntekijät pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijävaihdokset ovat tosin pakollisia erilaisten syiden vuoksi, jolloin sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa käydään avoin keskustelu vaihdosten syistä. Ajoittain saatamme myös kasvattaa työryhmää, mikäli tarve siihen jostain syystä ilmenee. Työskentelyn tavoitteet saattavat muuttua työskentelyn edetessä, mistä sovitaan aina yhteisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos asiakassuhteessa tai asiakkaan tilanteessa tapahtuu äkillisiä muutoksia (esim. tapaamisten peruuntumiset, huoli-ilmoitukset jne.)
- 5) Asiakasta tavataan aina yhdessä määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Asioita käydään läpi tarvittaessa myös oman tiiminjohtajan kanssa. Yksittäisiin asiakkuuksiin liittyviä asioita ja laajempia yhteisiä asiakastyön ilmiöitä käydään läpi myös säännöllisesti järjestettävissä työnohjauksissa.
- 6) Käytämme asiakastyön raportoinnissa DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Tapaamiset kirjataan päivittäiskirjauksiin. Työntekijä lähettää päivittäiskirjaukset tilaajalle yhden kuukauden välein. Lisäksi asiakassuhteen prosessista lähetetään tilaajalle aina loppuyhteenveto. Humanalla on myös säännölliset kirjaamiskoulutukset, jotka jokaisen

työntekijän tulee käydä, sekä päivittää tarvittaessa osaamistaan.

Yleiset toimitiloihin ja työyhteisön omavalvontaan liittyvät asiat

- Säännölliset ensiapu- sekä uhka- ja vaaratilannekoulutukset.
- Työyhteisön kanssa käydään säännöllisesti tiimipalavereissa läpi toimitiloihimme liittyvät hälytysjärjestelmät ja toimintatavat mahdollisissa asiakastöihin tai tiloihin liittyvissä uhkaja vaaratilanteissa.
- Vuokranantaja vastaa kiinteistöön liittyvistä korjaus- ja huoltotoimenpiteistä.

## **6.2 Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta**

Yksikkö ylläpitää korkeaa hygieniatasoa ja torjuu infektioita siivoamalla tilat viikoittain ja huolehtimalla päivittäisestä yleissiisteydestä. Asiakaskäytössä olevat tavarat puhdistetaan säännöllisesti. Siivousaineita säilytetään asianmukaisesti erillisessä niille tarkoitettussa tilassa.

Toiminnassa noudatetaan yleisiä hygieniaohteistuksia, kuten THL:n käsihygieni- ja yskimisohjeita, jotka ovat esillä toimitiloissamme. Käsidesiä on saatavilla kaikissa yksikön tiloissa ja autoissa.

Asiakastapaamiset toteutetaan vain asiakkaan ollessa terve. Sairastapauksissa tapaaminen siirretään tai järjestetään etäyhteyksin. Henkilökunnan käytössä on tarvittaessa suojavarusteita (maskit, hanskat, yms.).

Henkilöstön tehtävänä on tukea asiakasta omatoimiseen, ikätasonsa mukaiseen hygieniaan. Varsinainen asiakkaan hygienian hoitaminen ei kuulu asiakastyöhön.

## **6.3 Kestävä kehitys**

Yksikössämme kierrätetään jätteet. Omat keräilyastiat löytyvät sekajätteen lisäksi kartongille, lasille, metallille, muoville, elektroniikalle sekä pulloille ja tölkeille.

Yksikkö huomioi kestävän kehityksen periaatteet asiakastyössä ja pyrkii minimoimaan liikkumisesta aiheutuvat ympäristökuormitukset. Asiakaskäyntien logistiikka suunnitellaan niin, että turhaa ajoa vältetään. Samalla alueella olevien asiakkaiden tapaamiset pyritään järjestämään samoina päivinä, mikä vähentää merkittävästi ajokilometrejä. Järkevä liikkumisen suunnittelu on olennainen osa toimintamme ympäristövastuuta.

#### **6.4 Monialainen yhteistyö**

Monialainen yhteistyö toteutetaan aina asiakkaan suostumuksella ja avoimesti. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan tarpeita vastaava ja tehokas palvelukokonaisuus, välttämättä turhaa päällekkäistä työtä. Asiakas osallistuu aktiivisesti tähän yhteistyöhön ja on aina tietoinen yhteistyötahoihin tehtävistä yhteydenotoista.

Yhteistyössä noudatetaan lainsäädäntöä ja kunnioitetaan asiakkaan toiveita. Teemme myös aktiivisesti palveluohjausta asiakkaan parhaaksi.

## **7 Asiakasturvallisuus**

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

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

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.

#### **7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta**

Toimitilassa ei ole havaittu terveyshaittaa aiheuttavia riskejä.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön

kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan henkilöstötarvetta.

Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia. Asiakastöissä minimoidaan työntekijöiden vaihtuvuus ja mahdollinen sijaistaminen pyritään aina toteuttamaan asiakkaalle entuudestaan tutun työntekijän toimesta.

#### **7.4 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 kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekisteristä (JulkiTerhikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. ajokortti, rikostaustaote, ammattikortti).

Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

#### **7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Henkilöstön perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti esihenkilö, noudattaen Humanan HR-järjestelmässä olevaa systemaattista perehdytysuunnitelmaa sekä yksikön omavalvontasuunnitelmaa. Perehdytys sisältää yksikön omat toimintatavat, palvelulajit ja tilat, ja se jatkuu säännöllisten perehdytyskeskustelujen kautta koko työsuhteen ajan.

Jatkuvan oppimisen tukemiseksi työntekijöiden käytössä on Humanan intranet ja koulutusportaali, jotka tarjoavat monipuolista tietoa ja koulutuksia. Lisäksi osaamista kehitetään säännöllisillä sisäisillä koulutuspäivillä ja kuukausittaisella työnohjauksella. Organisaatio tukee myös täydenniskoulutuksia. Säännölliset ja pakolliset kirjaamiskoulutukset varmistavat dokumentoinnin asianmukaisuuden.

Työntekijöiden osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan ja tuetaan monin keinoin, kuten lähijohtamisen, yksilökeskustelujen, asiakaspalautteen ja työnohjauksen avulla. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä ja asianmukaisin toimenpitein.

Epäasiallisesta käytöksestä ja häirinnästä ilmoittaminen tapahtuu Gurufield-järjestelmän kautta tai omalle esihenkilölle.

## **7.6 Toimitilat**

Toimitilat sijaitsevat osoitteessa Vanhakoivistontie 12, 28360 Pori. Toimitiloissa on mahdollisuus järjestää tapaamisia ja neuvotteluita. Asiakastyö tapahtuu pääosin muualla kuin toimitiloissa; asiakkaiden kotona ja/tai muussa luonnollisessa ympäristössä, mutta toimitiloja on myös mahdollisuus hyödyntää asiakkaiden kanssa toteutettavaan työskentelyyn. Tiloissa järjestetään lisäksi tuettuja ja valvottuja tapaamisia. Toimitilat sisältävät useita erillisiä tapaamisiin soveltuvia huoneita ja tiloja on mahdollisuus jakaa. Tapaamiset järjestetään aina yksityisesti, eikä ko. tilassa ole tällöin muuta toimintaa samanaikaisesti.

Toimitiloissa on kaksi erillistä sisäänkäyntiä/poistumistietä. Toimitilojen kalustuksessa ja sisustuksessa on kiinnitetty huomiota turvallisuuteen. Ensiaputarvikkeet sekä sammutusvälineet ovat näkyvällä paikalla sekä helposti saatavilla. Sammutusvälineet tarkastetaan säännöllisesti. Hätäpoistumistiet on merkitty. Kiinteistön palo- ja poistumisturvallisuudesta vastaa vuokranantaja. Palo- ja pelastussuunnitelma on esillä kaikkien nähtävillä ja sen keskeiset asiat yhteisesti läpikäyty henkilöstön kanssa.

Mahdollisia asiakastietoja sisältäviä dokumentteja säilytetään toimitiloissa asiakkaiden ulottumattomissa, erillisessä lukitussa tilassa.

## **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Työntekijöillä on käytössä työpuhelimet, mihin on ladattavissa työssä tarvittavat sovellukset. Toimitiloissamme on lisäksi yhteiskäytössä olevia kannettavia tietokoneita sekä tablettitietokone, joihin kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Vikatilanteissa käytössä on Humanan IT-osasto sekä Atea Service Desk. Käytössä on turvatulostus.

## 7.8 Lääkinnälliset laitteet

Toimipisteessämme olevat lääkinälliset laitteet ovat ensiapuun tarkoitettuja tarvikkeita. Toimipisteemme MD-merkityt laitteet/tuotteet: laastaripaketti 2kpl, desinfiointisuihke, kuitukangastaitospaketti sekä pikakylmäpakkaukset 2kpl. Työyhteisöstämme on määritelty ensiaputarvikkeiden vastuuhenkilöksi Aino Mäkelä (sairaanhoitaja AMK), joka vastaa ensiaputarvikkeiden hankintaan, säilytykseen ja käytön opastukseen liittyvistä asioista. Palveluyksikköön on laadittu erillinen lääkinällisten laitteiden luettelo.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## 8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Asiakastietoja käsitellään sähköisessä muodossa, lähetettäessä asiakastyön raportteja sosiaalityöntekijöille. Raportit lähetetään salatulla sähköpostilla. Mahdolliset tietokoneelle eteenpäin lähetystä varten tallennettavat asiakastiedot poistetaan heti lähettämisen jälkeen. Lähettämme asiakastietoraportteja vain palvelun tilaajalle, emmekä luovuta niitä suoraan asiakkaille tai muulle läheisverkostolle.

Yksikön asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan asiakastietolain (7 §) mukaista ohjeistusta. Tietoja luovutetaan ainoastaan palvelun tilaajalle, ei suoraan asiakkaalle tai hänen läheisverkostolleen. Tietosuojakoulutus on koko henkilöstölle pakollinen niin työsuhteen alussa kuin vuosittainkin. Tietosuojaohjeistukset ovat saatavilla MyHumanasta.

Yksikön tietojärjestelmä DomaCare on rekisteröity Valviran tietojärjestelmärekisteriin. Henkilöstö on veloitettu ilmoittamaan kaikista mahdollisista tietojärjestelmähäiriöistä tai tietoturvapoikkeamista tiiminjohtajalle. Tiedot mahdollisista häiriöistä välitetään Humanan sisällä eteenpäin asianmukaisille tahoille.

Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti tietosuojatiimin toimesta ja vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty viimeksi 22.4.2026.

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen tehdään osallistavasti asiakkaan kanssa. Asiakastyöstä kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Jokaisesta asiakastyön tapaamisesta ja yhteydenpidosta tehdään kirjaus ja tilaajalle lähetetään kirjaukset sekä tarvittavat dokumentit, kuten asiakassuunnitelma, kuukausiyhteenveto, loppuyhteenveto jne. puitesopimusten mukaisesti. Työntekijällä on mahdollisuus päästä näkemään Domacaresta vain omien asiakkaidensa tietoja ja kirjauksia. Esihenkilöillä on laajemmat oikeudet, ja pääsy kaikkien yksikkönsä asiakkaiden tietoihin. Kaikkien vakituisten työntekijöiden on suoritettava kirjaamiskoulutus. Kaikkien työntekijöiden kanssa käydään läpi kirjaamisen periaatteet säännöllisesti. Ohjeistukset dokumentointiin ovat nähtävillä toimitiloissa sekä Humanan intranetissä. Kirjaamiset tulee tehdä tapaamisella tai välittömästi sen päätyttyä.

Kaikki työntekijät ovat käyneet alkuvuoden 2026 aikana Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin.

# 9 Kehittäminen

## Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Alkuvuodesta 2026 jokainen yksikkömme henkilöstön jäsen on suorittanut Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin.

Kesäkuussa 2026 henkilöstö osallistuu Zones of Regulation -koulutukseen ja syyskuussa 2026 henkilöstö osallistuu Traumakoulutukseen.

## Asiakasosallisuuden lisääminen

Tehostamme asiakasosallisuutta niin työskentelyn suunnittelussa, toteutuksessa kuin kirjaamisessakin. Käsittelemme osallistavuuden sekä osallistavan kirjaamisen teemaa säännöllisesti työnohjauksissa ja seuraamme sen myötä sen tehostamisen toteutumista.

Päiväys: Pori 18.5.2026

Allekirjoitus: Jenni Huuhka

