

Humana Avopalvelut

Järvenpään toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	6
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	16
7	Asiakasturvallisuus	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	20
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta	21

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Vantaan ja Keravan, Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Terhi Rantonen

Katuosoite: Wärtsilänkatu 6 A 46

Postinumero: 04410 Postitoimipaikka: Järvenpää

Sijaintikunta: Järvenpää

Esihenkilö: Terhi Rantonen, 0504616184, terhi.rantonen@humana.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

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 kuulo-yhteydessä 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 kotiooloissa 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 määräraikaista tukea. Ammatillinen tukihenkilö -palvelu on tarkoitettu vammaispalvelujen asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea erityisesti omatoimisuuden lisäämisessä, itsenäistymisessä, sosiaalisten taitojen vahvistamisessa ja yhteiskuntaan osallistumisessa. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää tukihenkilö.

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 12.4.2019

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Hyvinvointipalvelut Arjessa (1.4.2020 alkaen Humana) on perustettu 25.9.2009. Ensimmäinen aluehallintavirastolta saatu ilmoitus rekisteröinnistä sosiaalialan yksityisten palveluntuottajien rekisteriin 18.10.2010.

Aluehallintavirasto;

Etelä-Suomen AVI

12.9.2019

Kunnat, joihin ilmoitus on tehty: Vantaa, Kerava, Järvenpää, Nurmijärvi, Porvoo, Kirkkonummi, Sipoo, Hyvinkää, Tuusula, Porvoo.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt Tiiminjohtaja ja Palveluohjaaja ovat laatineet omavalvontasuunnitelman.

Tiiminjohtaja Terhi Rantonen ja Palvelujohtaja 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. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Toimiston seinällä sekä työntekijöiden että asiakkaiden saatavilla ilman erillistä pyyntöä.

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.

Järvenpään toimintayksikkö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita Keski- ja Itä Uusimaalla, sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella.

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

Työntekijämme ovat kokeneita ja heillä on työskentelyä tukevia, monipuolisia lisäkoulutuksia. Järvenpään tiimissä lisäkoulutuksina mm. Neuropsykiatrisen valmentaja, lapset puheeksi

-menetelmäkoulutus, imetysohjaajakoulutus, eroneuvo menetelmäkoulutus, Perheasioiden sovittelijan perusopinnot. 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). Humana Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista. Eettiset periaatteet ohjaavat myös Keravan tiimin toimintaa.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

Humanan arvot ohjaavat Järvenpää 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. Järvenpään tiimissä on erittäin sitoutunutta henkilökuntaa ja monella onkin jo useamman vuoden työkokemus Humanalla.

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.

Järvenpään tiimissä vastuullisuus näkyy vahvasti asiakastyössä osaamisessa.

Kohtaaminen - Huomaa hyvä tänään

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntapa. 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 kohtauksissa.

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. Järvenpään 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

Johton 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Riskien tunnistaminen ja raportointi

Tavoitteena on, että riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja työturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko työyhteisöltä. Riskien tunnistamiseen ennaltaehkäisevästi käytetään Gurufieldissä sijaitsevaa riskienarviointilomaketta. Tämä tehdään henkilöstön kanssa yhdessä.

Jokaisella työntekijällä on vastuu raportoida Gurufield- järjestelmään mahdollisista asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista. Näin nämä tulevat tiiminjohtajan tietoon. Välitöntä vaaraa ja toimenpiteitä vaativat poikkeamat tulee ilmoittaa heti tiiminjohtajalle ja/tai palvelujohtajalle. Mahdolliset asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään kuukausittain työyhteisötiimeissä.

Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat henkilöstöpalaverit sekä muu yhteydenpito esihenkilöiden kanssa. Havainnoista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle sekä Gurufield-järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on käsitellä poikkeamailmoitukset, arvioida korjaustoimenpiteiden tarve ja varmistaa niiden toteutuminen. Ilmoitukset käsitellään johtoryhmän kesken viipymättä. Viime kädessä vastuu on palvelujohtajalla, joka on tarvittaessa yhteydessä Humanan työsuojelutoimikuntaan. Lisäksi kaikista vaara- ja uhkatilanteista, sekä laatupoikkeamista tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti myös palveluntilaaajaa.

Tarvittaessa sopimusta asiakkaan palvelun sisällöstä päivitetään vastaamaan tarvetta turvallisuusnäkökulmasta.

Laadukkaalla työntekijöiden perehdyttämisellä sekä jatkuvalla avoimella keskustelulla voidaan ennaltaehkäistä riskien toteutumista sekä tunnistaa niitä mahdollisimman varhain. Uusille työntekijöille esitellään toimitilassa mahdolliset turvallisuusriskit sekä mihin asioihin tulee erityisesti kiinnittää huomiota, esimerkiksi ovien lukitseminen sekä asiakastietojen käsittely tietoturvallisesti. Työntekijöiden kanssa käydään läpi säännöllisesti kotiinvietävien palveluiden riskejä ja miten niihin tulee varautua. Asiakkaan aito, rehellinen ja arvostava kohtaaminen vähentää merkittävästi asiakastyössä tapahtuvia konfliktitilanteita, jotka ovat asiakastyön tavallisimpia riskitekijöitä. Turvallisuusriskit ovat myös huomioitu toimitilojen tilaratkaisuissa ja arjen käytännöissä ja

asiakastyön sisällön suunnittelussa.

Järvenpään toimintayksikön tavoitteena on olla työpaikka, missä työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Työntekijät tekevät työtä haastavissa olosuhteissa. Työ tapahtuu pääasiassa asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää paljon siirtymiä päivän aikana. Työn liikkuvasta luonteesta johtuen ennakoimattomia riskitekijöitä voi myös esiintyä, jolloin henkilöstön riittävä turvallisuusosaaminen korostuu. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia.

Järvenpää toimintayksikön omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa tavoitteena on, että asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

Riittävän riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, missä työntekijät uskaltavat tuoda esille laatuun tai asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, puutteellisista ohjeista/toimintatavoista tai asiakkaiden/työntekijöiden toiminnasta.

Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Riskien hallinnassa on otettava huomioon, että työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Riskikartoitus toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueita, joita ovat

henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia. Uusin arviointilomake, kotiin vietävien palvelujen erityinen riskiarviointi, tehdään vuoden 2026 aikana. Työntekijöiden erilaiset turvaohjeet löytyvät Myhumanasta esim uhka- ja väkivaltatilanteet. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa omat ohjeistuksensa Myhumanassa. Nämä turvaavat myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Yksikölle on laadittu vuosittain päivitettävä palo- ja pelastussuunnitelma. Poistumisturvallisuusselvitystä päivitetään vuosittain. Humana Suomen osalta on laadittu työsuojelun toimintasuunnitelma.

Osaamisen jakaminen ja mahdollinen työparityöskentelyn tavoitteena on tukea työturvallisuutta ja työntekijöiden jaksamista. Arjen peruspilarina on riittävä ja läsnäoleva esihenkilön tuki.

Säännöllisissä tiimipalavereissa keskustellaan yhteisesti työhyvinvointiin liittyvistä teemoista ja sovitaan mahdollisesti työhyvinvointia parantavista toimintatavoista. Lisäksi järjestetään työhyvinvointia tukevaa toimintaa vähintään kerran vuodessa. Työntekijöille tarjotaan myös säännöllinen työnehoitus. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus pyytää erillistä ohjausta asiakastyöhön tiiminjohtajalta. Vuosittain tiiminjohtaja ja työntekijä käyvät kehityskeskustelun. Humanalla on kattava työterveyshuolto Terveystalossa. Työntekijällä on mahdollisuus myös Debriefing -jälkipuuntiin kriisitilanteiden sattuessa sisäisesti Humanalla. Jokainen työntekijä on myös vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan ja työkyvystään. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

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

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot, tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisina toimin.

- 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 laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja –vuotinen lähiesihenkilöpäivystys, kahdesti vuodessa järjestettävät työhyvinvointikyselyt.
- Asiakkaat voivat tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat esimerkiksi palautejärjestelmäroidun kautta tai oman työntekijänsä kanssa puheeksi ottaen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

- Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työsuojeluvaltuutettujen 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 työtapaturmat 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 työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä,

ollaasiasta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkoston 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. 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 palaverissa ja informoidaan siihen liittyviä tahoja.

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. Järvenpään 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 välipalavereiden 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 sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa 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 sosiaalihuoltoonsa 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 palvelujohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle, palvelujohtajallejohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. 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: Tiiminjohtaja Terhi Rantonen

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-2 viikkoa

Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista ja toimii muutenkin niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen teossa sekä neuvoo, miten kantelu, potilasvahinkoilmoitus, oikaisuvaatimus tai muu asiakkaan/potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Otathan ensin yhteyttä omaan palvelu- tai hoitoyksikkösi asiasi selvittämiseksi.

Voit ottaa yhteyttä

- Kun olet tyytymätön saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun

- Kun tarvitset neuvoja asiakkaan tai potilaan oikeuksista sosiaalihuollossa, varhaiskasvatuksessa tai terveydenhuollossa. Palvelu on maksutonta.



Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinasiointi on avoinna klo 9.00–15.00.

Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula

Susanna Honkala, Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4756, sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Anne Mikkonen, Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4755, sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Puhelinaika maanantaisin kello 9–13 ja torstaisin kello 9–13

Puhelinnumero: 040 514 2535

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 4191 0230

Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11

(perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)

sosiaali-ja potilasasiavastaava@vakehyva.fi , Tapaamiset sovittava aina etukäteen.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders

Hägglom

Neuvonta puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

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 aluehallintavirasto: kirjaamo.etela@avi.fi ja puhelinvaihe:
0295016000

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle 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

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09-51101200

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.

Aloituseuvotteluun osallistuu asiakkuudessa aloittava työntekijä sekä tiimin esihenkilö. Aloituspalaverissa tiiminjohtaja tekee palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma lähetetään

ensimmäisen kuukausikoosteen yhteydessä kirjattuna kohtaan lähtötilanne, taustat, tavoitteet yms.



Työskentelyvaihe on keskimäärin n. 6kk. Ensimmäinen tapaaminen sovitaan aloituspalaverissa. Asiakkuuteen nimetään kaksi työntekijää, jotta palvelun toteutuminen voidaan taata esimerkiksi työntekijän äkillisen poissaolon tai lomien ajalle. 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. Joskus työntekijä vaihdetaan esim. nepsy-osaajaksi. Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää joudutaan vaihtamaan. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyn vaiheessa 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: pyrimme vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin esimerkiksi kielen ja kulttuurin perusteella.

Hygieniakäytännöt

Hyvä hygienia kuuluu kaikille sosiaalihuollon kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Henkilökunnan tulee tuntea hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet, sekä pitää huolta, että noudattavat itse hyviä hygieniakäytäntöjä. Keravan toimisto siivotaan kahdesti kuukaudessa.

Infektioiden torjunta

Vuonna 2017 voimaan astuneen uudistetun tartuntatautilain mukaan myös sosiaalihuollon yksiköiden tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita.

Keravan toimipisteen hygieniavastaava:

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

Tiimiin ei tuoteta palveluita alihankintana.

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 toimenpide aikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuus toimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakas turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Asiakasturvallisuus tarkoittaa palvelujen järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista niin, ettei asiakkaiden fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu. Asiakasturvallisuuden varmistaminen vaatii vahvaa sosiaalihuollon osaamista. Siten johdon ja esihenkilöiden panos asiakasturvallisuuden edistämässä on keskeinen. Johto ja esihenkilöt mahdollistavat luottamukselliset työyhteisön yhteiset keskustelut ja vuorovaikutuksen asiakasturvallisuuden sisällöstä, käytännöistä ja muutostarpeista.

Asiakasturvallisuus edellyttää työntekijöiltä ammatillisen harkinnan, osaamisen ja ammattitaidon ohella kollektiivista vastuuta.

Myönteisen turvallisuuskulttuurin rakentaminen edellyttää turvallisuutta edistävien prosessien kehittämistä. Toimiva turvallisuuskulttuuri tukee myös työhyvinvointia ja ammattieettistä

työskentelyä.

Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojien kanssa.



Palo- ja pelastussuunnitelma kiinteistöön tehty.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet 11 vakituista työntekijää, joista 10:llä on Sosionomi (AMK) tutkinto ja yhdellä Sairaanhoidajan tutkinto, tiiminjohtaja, sekä 3 tuntityöntekijä.

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. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointi periaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille 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 täydenniskoulutuksesta

Tiiminjohtaja perehdyttää uuden työntekijän Sympa järjestelmässä olevan perehdytysrungon mukaisesti. Täydenniskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan. Kaikki työntekijät pyritään kouluttamaan nepsyvalmentajiksi.

Toimitilat

Wärtsilänkatu 6 A 46
04410 Järvenpää



Toimitilat ovat kerrostalon asuinhuoneistossa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin,

jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköisellä yhteydellä (kuukausikoosteet, käyntikirjaukset, palvelusuunnitelma). Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan ja

työntekijän kanssa. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä. 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).

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

Tietosuojavastaava: Henna Salo, tietosuojatiimi@humana.fi

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 23.4.2025 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Tiiminjohtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä.

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Keväällä 2026 oli jälleen uudet muutosneuvottelut alueellamme. Muutosneuvotteluissa

toimenpiteitä kohdistui kolmeen työntekijään irtisanomisin. Nyt alueellamme jatkaa yksi tiimi, johon kuuluu seitsemän vakituista perheohjaajaa, kolme tuntityöntekijää ja tiiminjohtaja. Jatkuvat muutokset ja hyvinvointialueiden heikentynyt ostovoima on kuluttanut työyhteisöä ja tuonut epävarmuutta kaikille. Nyt olemme kuitenkin tilanteessa, jossa meillä on hyvä, toimiva ja



tiivis tiimi. Tiiminjohtajan tuki, läsnäolo ja saatavuus ovat tärkeitä asioita tiimiläisille. Pienentyneen tiimin ja asiakasmäärän vuoksi Järvenpään tiimi liitettiin Vantaan ja Keravan tiimin kanssa yhdeksi suuremmaksi kustannuspaikaksi. Kustannuspaikka muutos ei isommin vielä näy meidän arjessa, vaan meillä arki jatkuu kuten tähänkin saakka.

Osaaminen ja kehittäminen

Kehittäminen on jatkuvaa. Siihen liittyy laadunvalvonta, työnseuranta, sekä erilaiset kokoukset ja päivittäiset kohtaamiset. Ensiapu ja lääkehoidon koulutuksia järjestetään sitä mukaan kun tarve niin vaatii. Henkilöstön koulutustarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksen avulla.

Omaavonnasta tehdään seurantaraporttia 4 kuukauden välein. Seuraavan kerran raporttia laaditaan syyskuussa 2026 ja sen pohjalta omaavontaa kehitetään edelleen.

Kirjaamiseen liittyvää koulutusta järjestetään henkilökunnalle kantaan siirtymisen tueksi.

Kaikki työntekijät ovat koulutettu trauma tietoiseen työotteeseen.

10 Omaavontasuunnitelman seuranta

Kts Liite: Keski- ja Itäuudenmaan tiimin seurantaraportti 01-04/2026

Paikka ja päiväys: Järvenpää 8.5.2026

Allekirjoitus:

Terhi Rantonen