

Humana

Koti- ja vammaispalvelun tiimin omavalvontasuunnitelma

Laadittu: 16.10.2025
Päivitetty: 11.5.2026

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset.....	5
2.2	Vastuu palvelun laadusta.....	6
2.3	Toimeenpano.....	6
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	6
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	7
3.1	Palvelut.....	7
3.4	Etäjohtaminen.....	13
3.5	Toimintaa ohjaavat arvot.....	14
4	Omavalvonnan toimeenpano.....	14
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	14
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi.....	15
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely.....	17
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen.....	18
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.....	19
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta.....	21
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	22
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	22
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	22
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	23
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	23
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	24
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	24
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	24
5.7	Omatyöntekijä.....	27
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	27
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	27
6.2	Ravitsemus.....	27
6.3	Hygieniakäytännöt.....	27
6.4	Infektioiden torjunta.....	28
6.5	Kestävä kehitys.....	28
6.6	Lääkehoito.....	28
6.7	Monialainen yhteistyö.....	29
7	Asiakasturvallisuus.....	29
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	29
7.2	Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta.....	30
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	30
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	31
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	32
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta.....	33
7.7	Toimitilat.....	33
7.8	Teknologiset ratkaisut.....	33
7.9	Lääkinnälliset laitteet.....	33
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	34

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä.....	34
8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	35
9 Kehittäminen.....	35
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	37

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot: Yksityinen palveluntuottaja

Palvelumuoto: Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen

Palveluntuottajan nimi: Humana avopalvelut

Y-tunnus: 2292973-4

Yrityksen yhteystiedot: PL 27, 60101 Seinäjoki

Rekisteröintitiedot:

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 25.09.2009

Palveluala, joka on rekisteröity: Sosiaalihuolto

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 09.01.2018

Palveluala, joka on rekisteröity: Terveystieteiden tutkimus

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Helsinki, Itä-Uusimaa, Keski-Uusimaa, Länsi-Uusimaa, Vantaa ja Kerava, Pohjois-Pohjanmaa

Palveluyksikkö: Humana AVP Uudenmaan kotipalvelu ja vammaispalvelut

Palvelupiste: Humana lapsiperhepalvelut PKS

Katuosoite: Urheilutie 6, 01370 Vantaa

Postinumero: 01370

Postitoimipaikka ja sijaintikunta: Vantaa

Henkilöstömäärä: 16

Vastuuhenkilöt: Mari Lieskoski, Tiiminjohtaja

Puhelin: 050 57 27 508

Sähköposti: mari.lieskoski@humana.fi

Toimitilat:

Toimitiloissa henkilökunnalle taukopaikka ja asiakastyöskentelyyn tiloja.

Asemakuja 3 F, 02770 ESPOO

Pätkäntie 19, 00510 HELSINKI

Wärtsilänkatu 6 A 46 04410, JÄRVENPÄÄ

Karjalankatu 2, 08100 LOHJA

Urheilutie 6 C, 01300 VANTAA

Alihankinta: Länsi-Uudenmaan alueella alihankintaa toteuttaa Hoivates. Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut tiiminjohtaja tiiminsä kanssa. Tiimin kanssa laatiminen tarkoittaa, että osa työntekijöistä lukee suunnitelmaa läpi jo kirjoitus- tai päivitysvaiheessa, omavalvonnan asioita käsitellään tiimipalavereissa ja sen mukaan tiiminjohtaja siirtää päätettyjä asioita omavalvontasuunnitelmaan. Tiiminjohtaja on vastuussa laatimisessa ja seurannassa, mutta omavalvontasuunnitelma on apuväline siihen, että itse valvomme oman työmme laatua. Käytännössä siis jokainen työntekijä myös itse valvoo omaa laatuaan. Suunnitelma on myös yksi perehdytyksen väline, sillä siinä kuvataan meidän toiminta hyvin. Mutta dokumentti on myös asiakkaille kuvaus siitä miten lupaamme toimia.

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Humanan omavalvontaohjelma toimii yrityksen laatujärjestelmänä.

Meillä on käytössä useita työkaluja, jotka auttavat meitä palvelun laadun seurannassa, Doma care-asiakastietojärjestelmä, Roidu-asiakaspalautekyselyt ja Gurufield.

Laatua mitataan myös omavalvonnan seurannalla, jota teemme neljännesvuosittain.

Työskentelemme palvelun tilaajan vaatimusten mukaisesti, jotka ovat kirjattu meidän puitesopimukseen tai muihin kirjallisiin sopimuksiin. Erilaisissa sopimuksissa on määritelty palvelun vaatimuksia, henkilöstön koulutusvaatimuksia tms. Teemme aina asiakkuuden aloitusvaiheessa asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman, jonka mukaan toimimme.

Olemme itse määritelleet palvelulle ydinprosessit, joiden mukaan työskentelemme.

Palvelun alkaessa

Palvelun suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen

Asiakassuunnitelma

Palvelun toteuttaminen

Tavoitteellinen, yksilöllinen palvelun toteuttaminen

Asiakastapaamiset/
etä-tapaamiset

Laadukas dokumentointi

Yhteistyö asiakkaan verkostojen ja läheisten kanssa

Palvelun päättyessä

Palvelutarpeen muutos

Työskentelyn arviointi

Uloskirjausarviointi

2.2 Vastuu palvelun laadusta

Vastuu palveluiden laadusta kuuluu jokaiselle työntekijälle. Tiiminjohtaja johtaa tiimiä, asiakkuuksia ja prosesseja ja samalla valvoo niiden laadukkuutta. Palvelujohtaja ja Humanan laatutiimi seuraavat tiimin toimintaa ja laatua.

Lääkehoidosta vastaa tiiminjohtaja Mari Lieskoski, vastaavana sairaanhoitajana Kati Lappalainen ja omassa työvuorossaan lääkehoidosta vastaa työntekijä. Vastuu asiakaspalautteen keräämisestä, koko tiimi, mutta tiiminjohtaja seuraa tarkemmin. Vastuu ilmoitusjärjestelmästämmme Gurufieldistä menee niin, että työntekijä on aina ilmoitusvelvollinen kaikista asiakastyön poikkeamista.

Riskienhallinnan vastuut kohdassa on lueteltu mitä kaikkea voi ilmoittaa Gurufieldin kautta.

Esihenkilö käsittelee ilmoituksen työntekijän ja tarvittaessa koko tiimin kanssa ja työturvallisuus ryhmä käsittelee vielä tapauksen ja antaa tarvittaessa omat ehdotuksensa.

Tiimissä pidetään tiimipalavereita, noin kerran kuukaudessa, jossa käsitellään erilaisia prosesseja, kuten omavalvontaa, asiakaspalautteita, Gurufield ilmoituksia, ja päivitämme meidän tietojamme päivittäisen työn laadusta. Tiimipalaveri on tärkeä työtehtävä, jotta voi toimia laadukkaasti ja vaaditulla tavalla, lisäksi se on myös tärkeää yhteisöllisyyden kannalta. Tämän lisäksi työnohjausta 4 krt/vuodessa. Tärkeitä rakenteita ovat myös ryhmächatin päivä / vko / kuukausiviestit.

2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman tekemiseen on osallistunut tiiminjohtaja, sekä tiimin työntekijöitä.

Suunnitelmaa käytetään osana perehdytystä ja sen käsittely kuuluu osana tiimipalavereiden rakennetta. Päivitys ja toteutumisen seuranta hoidetaan keskitetysti eli ohjeistus seurannasta ja päivityksestä tulee tiiminjohtajille, joille annetaan päivämäärä, mihin mennessä suunnitelmat tulee päivittää ja tehdä toteutumisen seuranta.

Muutoksista suunnitelmassa ilmoitetaan aina tiimipalavereissa. Omavalvontasuunnitelma ohjaa meidän toimintaa ja sieltä on helppo tarkistaa asioita, joita olemme luvanneet.

Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan meidän työn rakenteet, joiden mukaan toimimme ja se näin ohjaa meidän jokapäiväistä toimintaa.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan aina Humanan nettisivuilla. Ne pyritään julkaisemaan myös työntekijöiden yhteiseen chat-ryhmään, sekä yhteiseen Drive kansioon. Perehdytysvaiheessa työntekijät saavat omavalvontasuunnitelman tulostettuna. Omavalvontasuunnitelman voi myös tulostaa asiakkaille, jos he sen haluavat. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kun siihen tulee muutoksia. Hyvä kohta on tehdä se esimerkiksi tiimipalaveria ennen ja yhteydessä, jotta voimme tiedottaa muutoksista samantien. Humanalla laaturyhmä seuraa, että omavalvontasuunnitelmat ja omavalvonnan seurannat tulevat päivitettyksi.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Humana koti- ja vammaispalveluiden tiimi tuottaa näitä palveluita:

Kotipalvelu/Kiireellinen kotipalvelu (asiakaspaikat 150)

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta (asiakaspaikat 10)

Valmennus (asiakaspaikat 30)

Henkilökohtainen apu (asiakaspaikat 60)

Erityisen osallisuuden tuki (asiakaspaikat 20)

Tuettu päätöksenteko (asiakaspaikat 20)

Asumisen tuki/ lapsen asumisen tuki (asiakaspaikat 20)

Lyhytaikainen huolenpito (asiakaspaikat 10)

Vammaisen hoitoapu kotiin (asiakaspaikat 10)

Omaishoidon lomitus (asiakaspaikat 20)

Kotipalvelu/Kiireellinen kotipalvelu Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 19§

Lapsiperheiden 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. Kotipalvelu on usein toteutettu lastenhoidon kautta, jolloin asiakasvanhempi tai -vanhemmat ovat saaneet omaa aikaa harrastuksia tai asioiden hoitamista varten. Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä.

Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan ostopalveluna ja palveluseteli palveluna, sekä itse maksaville asiakkaille. Lapsiperheiden kotipalvelussa otetaan huomioon perheiden olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa perheen kanssa sekä tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten lasten ja perheiden kanssa työskentelystä sekä erityistä tukea tarvitsevista lapsista. Toiminta lasten kanssa käynneillä rakentuu heidän ikä- ja taitotasot huomioiden sekä lasten turvallisuudesta huolehtien. Teemme myös ns. kiireellistä kotipalvelua perheen akuuteissa tilanteissa. Jos vaikkapa vanhempi on sairastunut ja hänen pitäisi lähteä sairaalaan, niin tällaisissa tapauksissa kiireellinen apu on tarpeen. Kotipalvelussa emme toteuta lääkehoitoa.

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.

Tapaamispalvelut toteutetaan pääsääntöisesti toimitiloissamme. Toimitila mahdollistaa tapaamisten sujumisen toiminnallisesti, esimerkiksi pelejä pelaten, keittiössä välipalaa laittaen tai leikkilassa leikkien. Tapaamiseen saapumista voidaan tarvittaessa porrastaa. Tapaamiset voidaan järjestää niin, että valvoja on tarvittaessa kaksi. Valvojamme varmistaa, että lapsen ja vanhemman tapaaminen sujuu lapsen näkökulmasta mahdollisimman mukavalla tavalla ja päättää tapaamisen, mikäli se ei sujuu lapsen edun mukaisesti.

Tapaamispalveluissa otetaan huomioon perheiden olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa perheen kanssa sekä tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten lasten ja perheiden kanssa työskentelystä sekä erityistä tukea tarvitsevista lapsista, sekä kokemusta perhepalveluista.

Vammaispalvelut Vammaispalvelulaki 675/2023

Valmennus

Valmennuksen avulla asiakas voi vahvistaa taitojaan, joita tarvitset itsenäisessä elämässä. esim. taitojen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen harjoittelua, tukea elämän muutostilanteissa, esimerkiksi toimintakyvyn, ympäristön tai perhetilanteen muuttuessa. Valmennuksessa voi harjoitella esimerkiksi itsenäistä asumista tai julkisen liikenteen käyttöä. Sen sisältö vaihtelee tarpeidesi ja elämäntilanteesi mukaan. Valmennuksen tarkoitus on ennaltaehkäistä pitkäaikaista avun tarvetta vahvistamalla itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja. Valmennuksen on tarkoitettu vammaisille henkilöille, joiden on mahdollista omaksua uusia taitoja valmennuksen avulla. Jos kyse on taidosta, jota valmennuksellakaan ei ole mahdollista oppia, tarpeeseen vastataan muilla palveluilla, esimerkiksi henkilökohtaisella avulla tai erityisen osallisuuden tuella.

Tuotamme palvelua ostopalveluna. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa jolloin tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten ja erilaisten vammaisten kanssa työskentelystä.

Henkilökohtainen apu

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa, kuten hygieniä, ruoanlaitto, asiointi. Hän voi tarvita apua työnsä suorittamiseen tai opiskelussa, vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän

tarvitsee toisen henkilön apua. Henkilökohtainen apu kattaa ne asiat ja tehtävät, jotka vammaisen henkilö muutoin tekisi itse kulloinkin kyseessä olevassa ympäristössä. Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua myös silloin, kun hän tarvitsee palvelua kyetäkseen toimimaan itselleen vieraassa ympäristössä.

Toteutamme henkilökohtaista apua, niin ostopalveluna kuin palvelusetelipalveluna. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa jolloin tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Henkilökohtaisen avun työntekijöillä ei ole välttämättä koulutusta alalle, joten meidän on tärkeä asiakkaan kanssa panostaa perehdytykseen. Me perehdytämme yleisiin käytänteisiin, mutta asiakas perehdyttää omiin tarpeisiinsa.

Erityisen osallisuuden tuki

Erityisen osallisuuden tuen tarkoitus on turvata vammaisen henkilön oikeus osallistua ja päästä osalliseksi sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa ja vapaa-ajan toiminnassa myös silloin, kun hän ei kykene itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan avun sisällöstä tai kun henkilökohtainen apu ei ole hänelle sopiva palvelu. Erityinen osallisuuden tuki on vammaisen henkilön osallistumista ja osallisuutta edistävä palvelu, joka sisältää tarvittavan ohjauksen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja vammaiselle henkilölle mieluisan vapaa-ajan toiminnan löytämisessä ja toteuttamisessa.

Tuotamme palvelua ostopalveluna. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa jolloin tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten ja erilaisten vammaisten kanssa työskentelystä.

Tuettu päätöksenteko

Tuetun päätöksenteon tarkoitus on tukea vammaista henkilöä päätöksenteossa siten, että hän voi tehdä ja toteuttaa itse omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Tuettu päätöksenteko sisältää päätöksentekoprosessissa tarvittavan tuen tiedon hankkimisessa, asioiden ymmärtämisessä, päätös- tai toimintavaihtoehtojen ja niiden vaikutusten arvioimisessa, oman mielipiteen muodostamisessa ja ilmaisemisessa, päätösten tekemisessä ja toteuttamisessa sekä muissa vastaavissa toiminnoissa. Tukihenkilö ei saa ottaa kantaa asioihin tai päättää asioita vammaisen henkilön puolesta.

Tuotamme palvelua ostopalveluna. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa jolloin tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten ja erilaisten vammaisten kanssa työskentelystä.

Asumisen tuki, lapsen asumisen tuki

Asumisen tuen tarkoitus on, että vammaisen henkilö voi asua mahdollisimman itsenäisesti silloinkin, kun hän tarvitsee apua tai tukea asumisessa. Asumisen tuki sisältää tarvittavan avun ja tuen päivittäisissä toiminnoissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen

hoitoon. Tuetussa asumisessa asuva asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan itsenäisesti kotonaan. Asiakas asuu lähtökohtaisesti omassa kodissaan (vuokra-, omistus- tai muussa vastaavassa asunnossa). Asiakkaan tuen tarve on säännöllistä, mutta ei välttämättä päivittäistä

Lapsen asumisen tuen tarkoitus on turvata lapsen mahdollisuus asua kotona oman perheensä kanssa. Vammaiselle lapselle ja hänen perheelleen on järjestettävä sellainen asumisen tuki, joka mahdollistaa lapselle hänen ikäänsä ja kehitysvaiheeseensa nähden tarpeellisen hoidon ja huolenpidon, osallisuuden sekä turvallisen kasvuympäristön. Lapsen ja perheen tarvitsemia palveluita voidaan tarvittaessa järjestää vuorokaudenajasta riippumatta.

Tuotamme palvelua ostopalveluna. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa jolloin tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten ja erilaisten vammaisten kanssa työskentelystä.

Lyhytaikainen huolenpito

Lyhytaikaisen huolenpidon tarkoitus on turvata vammaisen henkilön lyhytaikainen avun ja tuen saaminen, jotta vammaisesta henkilöstä huolehtivat läheiset voivat hoitaa omaan elämäänsä liittyvät velvoitteet ja huolehtia hyvinvoinnistaan. Palvelu on nimensä mukaan lyhytaikaista ja meillä se toteutetaan asiakkaan kotiin.

Tuotamme palvelua ostopalveluna. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa jolloin tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten ja erilaisten vammaisten kanssa työskentelystä.

Vammaisen henkilön hoitoapu kotiin

Vammaisen henkilön hoitoapu voi tarkoittaa monenlaista tukea ja palvelua, jotka on tarkoitettu helpottamaan vammaisen henkilön arkea ja edistämään hänen itsenäistä elämäänsä. Hoitoapu voi sisältää henkilökohtaista apua päivittäisissä toiminnoissa, lyhytaikaista huolenpitoa, asumispalveluita ja muita tukitoimia. Tärkeää on, että vammaisen henkilön yksilölliset tarpeet ja toiveet otetaan huomioon palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Tämä tuki myös mahdollistaa vammaisen henkilön tilapäisen hoidon ja avun tarpeen täyttämisen, kun omaishoitaja tarvitsee vapaata tai muuta apua. Tarkoitus on tukea myös omaishoitajaa ja perhettä.

Tuotamme palvelua ostopalveluna. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan olosuhteet ja yksilölliset tarpeet, jotka käydään läpi työskentelyn alussa jolloin tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma palvelun toteuttamisesta. Työskentely perustuu palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Työntekijöillä on kokemusta eri ikäisten ja erilaisten vammaisten kanssa työskentelystä.

Omaishoidon vapaat, Laki omaishoidon tuesta 937/2005

Omaishoidolla tarkoitetaan omaisen tai muun läheisen kotona antamaa hoitoa ja huolenpitoa henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut ja arkielviytyminen edellyttää toisen henkilön apua. Humana avopalvelut tarjoaa omaishoitajan vapaapäivien aikaista hoitoa. Kaikilla omaishoitotosopimuksen tehneillä omaishoitajilla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi

vuorokautta kalenterikuukautta kohti, joita voi hankkia hyvinvointialueen tarjoamalla palvelusetelillä haluamaltaan palveluntuottajalta. Tavoitteena on tukea asiakkaan selviämistä kotona sekä ylläpitää omaishoitajan jaksamista. Omaishoidon tuen kotiin annettava hoito tarjoaa omaishoitajalle mahdollisuuden hoitaa omia asioitaan ilman, että avustettava pitää viedä pois kodistaan. Omaishoidon lomitukseen sisältyy yksilöllisten tarpeiden mukaan sovittu käynti avustettavan ihmisen omassa kodissa. Koulutettu henkilökuntamme toteuttaa omaishoidon lomitusta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, kuntouttavalla työotteella.

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Tarjoamme Uudellamaalla kotiinvietäviä palveluita, niin lapsiperheille, kuin vammaispalvelun asiakkaille. Palvelut tapahtuvat asiakkaan kanssa yhdessä sopien ja perustuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakkaat ohjautuvat palvelusetelillä tai hyvinvointialueiden ostopalveluna, sekä itsemaksavina. Asiakkaita ohjautuu myös toisilta palveluntuottajilta, kuten Luona. Palveluseteliasiakkaana on asiakas itse tai hänen omaisensa. Ostopalvelutilaukset tulevat hyvinvointialueen ostotiimin ja sosiaalityöntekijän kautta tai toiselta palveluntuottajalta. Tavoitteenamme on olla tulevaisuudessa entistä useamman asiakkaan tukena heidän omassa elinympäristössään tuottamalla vaikuttavia ja kustannustehokkaita palveluita hyvinvointialueiden yhteistyökumppanina. Toiminta perustuu asiakkaan tai asiakasperheen tarpeisiin. Kotipalvelussa lapsen tai nuoren kasvuympäristön turvaamiseen sekä vanhempien tukemiseen kasvutehtävässä. Palvelu toteutetaan yhteistyössä tilaajan ja muiden sidosryhmien kanssa mahdollisimman saumattomasti. Teemme ostopalveluista ja palvelusetelipalveluista aina palvelusuunnitelman ja itsemaksavien kanssa teemme kirjallisen sopimuksen palvelusta. Lapsiperhepalveluiden painopiste on varhaisessa tuessa ja ennaltaehkäisyssä.

3.3 Asiakasprosessin kuvaukset

Henkilökohtaisessa avussa:

Tilaus tulee sähköpostitse tai puhelimitse

Tilaus tulee joko ostopalveluna= stt tai palvelusetelillä= asiakkaalta itseltään

1. Tilauksen vastaanotto:

Kysytään:

sijainti

työskentelymäärä/tunnit

mistä lähtien maksusitoumus/palveluseteli voimassa

palvelusetelistä, että mihin asti voimassa

Millaista apua tarvitsee (onko kevyt vai pärjääkö itsekseen saikkujen ajan)

2. Käydään läpi työntekijät, jotka valikoituu usein alueellisen sijainnin mukaan

Jos jo palkatuissa työntekijöistä ei ole ketään, niin tarkistetaan rekrytointi (team taylor)

Jos työntekijä tulee rekrytoida team taylorin kautta, käydään hakijat läpi ja ensisijaisesti katsotaan aluetta, jolla voi työskennellä, hakijoita kontaktoidaan ja pyritään löytämään

asiakkuuteen sopiva työntekijä. Tämän jälkeen tehdään haastatteluja. Oikean työntekijän löydyttyä tehdään sympaan työsopimus.

Jos työntekijä löytyy jo haastatelluista, niin tarkistetaan onko tehty työsopari, jos ei niin tehdään. Aina tarkistetaan, että sympasta löytyy rikosrekisteriote.

3. Työntekijän löydyttyä olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään tai asiakkaaseen ja ilmoitamme, että voimme ottaa asiakkuuden vastaan. Kontaktoimme asiakasta siten, että työntekijä voi mennä tutustumiskäynnille. Tutustumiskäynnin jälkeen asiakas tai työntekijä on yhteydessä tiiminjohtajaan, ilmoittaa asiakkuuden aloittamisesta. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jolloin asiakas itse saa päättää haluaako työntekijää avustajakseen. Jos asiakas päättää, että työntekijä ei ole sopiva, niin prosessi lähtee alusta työntekijän etsinnän kohdalta, kunnes oikea työntekijä löytyy tai luovutamme asiakkuuden seuraavalle palveluntuottajalle
4. Jos asiakas, päättää, että työntekijä on sopiva, niin Työskentely alkaa ja ilmoitamme ostopalveluissa siitä sosiaalityöntekijälle, sekä luodaan asiakas domaan ja aktivoidaan palveluseteli (palse/ psop).
5. Jos työntekijä on juuri rekrytoitu, niin tehdään domatunnukset ja aloitetaan perehdytys. Perehdytyspohja käydään my humanan perehdytyspohjan avulla työntekijälle luodaan omaan puhelimeen Humanan sähköposti. Luodaan velhotunnukset, perehdytetään työntekijä siihen, että suunnitelmat tulee tehdä mahdollisimman pitkälle
6. Työskentelyn ajan kirjaamme kaikki käyntimme Domacareen. Meillä on käytössä osallistava kirjaaminen. Kysymme roidu palautetta asiakkaalta, vähintään 3 krt/vuodessa
7. Työskentely yleensä toistaiseksi voimassa.

Kotipalvelu tai muut palvelut:

Tilaus

Tulee sähköpostitse tai puhelimitse

Tulee ostopalvelu= stt tai palveluseteli= asiakkaalta itseltään

1. Tilauksen vastaanotto:
Kysy:
sijainti
työskentelymäärä/tunnit
mistä lähtien maksusitoumus/palveluseteli voimassa
palvelusetelistä, että mihin asti voimassa
Millaista apua tarvitsee (onko kevyt vai pärjääkö itsekseen saikkujen ajan)

2. Käydään läpi työntekijät, jotka valikoituu usein alueellisen sijainnin mukaan. Työntekijän löydyttyä olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään tai asiakkaaseen ja ilmoitamme, että voimme ottaa asiakkuuden vastaan.
3. Asiakkuuden aloitus:
Asiakkuus luodaan Domacareen. Työntekijä kontaktoi asiakkaan soittamalla ja jos ei saa kiinni laittaa aina viestin perään, jotta voidaan todentaa, että olemme tavoitelleet. Työntekijä sopii ensimmäisen käynnin ja sopii asiakkaan kanssa, että tuolla käynnillä tehdään Palveluiden toteuttamissuunnitelma. (n. 15-20 min).
4. Työskentelyn aikana kirjaamme kaikki käyntimme domacareen. Meillä on osallistava kirjaaminen käytössä, jolloin asiakas osallistuu kirjaamiseen. Työskentelyn aikana kysymme myös roidupalautetta asiakkaalta, vähintään 3 krt/vuodessa Työskentelyä yleensä 3 kk. mutta on erilaisia sopimuksia
5. Työskentelyn loppupuolella kirjataan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan palaute jaksosta, asiakkaan mielipide, sekä arkistoidaan tiedot. Tiedot lähetetään palveluntuottajille ja liitetään mukaan asiakkaan kirjaukset.

3.4 Etäjohtaminen

Tiimin johtaminen tapahtuu pääsääntöisesti etänä. Johtaminen on luottamukseen perustuvaa ja vaatii paljon vuorovaikutteista toimintaa virtuaalisesti. Tiimin chat-ryhmässä on mahdollisuus ja tila keskustelulle, sekä tiiminjohtaja laittaa viikottain viestiä niin tärkeistä päivämääristä, muistettavista asioista, kuin myös vapaamuotoisista asioista.

Etäjohtamisen malliin olemme päätyneet erityisesti henkilökohtaisen avun palvelussa, sillä kyseessä on uusi alkava palvelu. Jotta johtaminen etäältä on mahdollista, tarvitaan avoimuutta, sekä säännöllistä yhteydenpitoa.

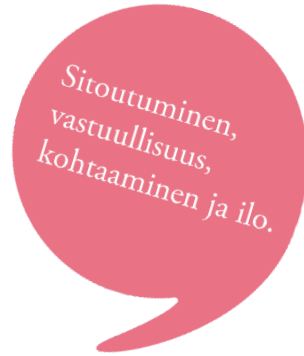
Etäjohtaminen tuo kuitenkin mukana myös haasteita, tiiminjohtajan on vaikea seurata tiimin tunneilmapiiriä. Myös tuen tarpeessa olevien työntekijöiden huomaaminen ja huomioiminen on haastavampaa. Työntekijöiltä puuttuu sosiaalisen tuen mahdollisuus, ellei ryhmässä ole aktiivisia työntekijöitä tätä ylläpitämään. Tämä kehittämiseksi palkkaamme maaliskuussa 2026 tiimiin yhden vakituisen työntekijän tuomaan pysyvyyttä ja mahdollistamaan eri tavalla ryhmähengen muodostumista.

3.5 Toimintaa ohjaavat arvot

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

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.



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.

Kohtaaminen ja ilo

Huomaa hyvä tänään Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista. Arvomme korostavat palvelun "ihmiseltä ihmiselle" näkökulmaa ja kohtaaminen on keskeinen asia työssämme.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinta kuuluu meille kaikille Humanassa ja se on parhaimmillaan ennakoivaa työsuojelua. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta, kuten työskentely epäkohtien ja riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja mahdollisten jatko toimien toteuttaminen.

Riskien tunnistaminen, käsittely, reagointi ja dokumentointi kuuluu henkilökunnan päivittäiseen työhön ja vastuisiin. Tiiminjohtaja on vastuussa oman tiiminsä riskienhallinnasta ja varmistaa, että kaikki on kirjattu ja dokumentoitu. Jokainen Vantaan tiimin työntekijä on omalta osaltaan vastuussa riskien tunnistamisesta ja kirjaamisesta siltä osin, mitä omassa työssään havainnoi.

Tiiminjohtajan vastuulla on käsitellä ilmoitukset ja reagoida havaintoihin ja ilmoituksiin. Tiiminjohtajan vastuulla on myös henkilöstön riittävä perehdytys asiakasturvallisuuteen ja siihen kohdistuviin riskeihin, turvallisuusasioihin ja omavalvonnan periaatteisiin.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman

laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssään havaitsemiaan epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Kaikki työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että heidän työkykynsä säilyy. Työntekijöillä on myös velvollisuus pyytää apua ja tukea. Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen yhtenä foorumina ovat säännölliset palaverit työyhteisön kanssa, tiiminjohtajan säännölliset tapaamiset ja yrityksen muut yhteiset kokoontumiset. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu se, ettei työ ole koskaan valmista. Koko työyhteisön työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Humanalta löytyy oma toimintamalli uhka- ja vaaratilanteisiin.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Omavalvonnassa on tärkeää riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä asioiden korjaaminen. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien dokumentointi. Tärkeää on kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien tunnistamisen keinoja on palautteen kerääminen asiakkailta, tilaajilta sekä läheisiltä, työpaikkaselvitykset, tietosuojapoikkeamat ja Gurufield-järjestelmään tehdyt poikkeamailmoitukset. Tavoitteena on, että työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa ja kuuntelevat asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Työntekijät havainnoivat ja kiinnittävät huomiota riskeihin ja pyrkivät aktiivisesti vaikuttamaan riskien vähentämiseksi.

Tiimimme keskeisimpiä tunnistettuja riskejä ovat lääkehoidon epäonnistuminen, haastavat asiakastilanteet, väkivalta (usein vammaisen tai lapsiasiakas) hermostuu ja käyttäytyy aggressiivisesti, sekä liikkuvan työn riskit, joita ovat liukastumiset, kaatumiset ja liikennevahingot. Riskinä myös epidemiat ja tautien tartuntavaara. Vammaisten kohdalla esimerkiksi väärin nostelu voi aiheuttaa kipua tai lisävamman. Myös tärkeää on huomioida yksin työskentelyyn liittyvät riskit, esimerkiksi turvallisuus. Työskennellessä on myös huomioitava asiakkaiden mahdollinen päihteiden käyttö sekä mielenterveyden haasteet.

Humana hyödyntää riskienhallinnassa Gurufield-raportointijärjestelmää. Kaikki asiakastyön poikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (DomaCare) ja Gurufieldiin.

Gurufield järjestelmään ilmoitettavat asiat ja vastuut:

Asiakastyöhön liittyvä poikkeama

Asiakas- tai hoitotyön poikkeamat menevät käsiteltäväksi raportoijan tiiminjohtajalle.

Henkilöstöön liittyvä poikkeama

Asiakas- tai hoitotyön poikkeamat menevät käsiteltäväksi raportoijan tiiminjohtajalle ja tiedoksi HR-päälliköille sekä työsuojelupäällikölle.

Omaisuus- tai materiaalipoikkeama

Omaisuus- tai materiaalipoikkeamat menevät käsiteltäväksi raportoijan tiiminjohtajalle, sekä tiedoksi kyseisestä omaisuustyypistä vastaavalle keskitettyjen palveluiden tiimille.

Tietosuojapoikkeama

Tietosuojapoikkeama menee käsiteltäväksi raportoijan tiiminjohtajalle ja tiedoksi Humana Suomen tietosuojatiimille. Tietosuojatiimi ottaa kantaa tietosuojatiimille kuuluviin kysymyksiin.

Uhka- ja vaaratilanne (henkilöön kohdistuva)

Uhka- ja vaaratilanteet menevät käsiteltäväksi raportoijan tiiminjohtajalle ja tiedoksi HR-päälliköille sekä työsuojelupäällikölle.

Muu poikkeama

Nämä poikkeamat ohjautuvat käsittelyyn laatuasioista vastaavalle taholle, joka välittää poikkeamat tarvittaessa eteenpäin.

Läheltä piti -tilanne

Läheltä piti -tilanteet menevät käsiteltäväksi raportoijan tiiminjohtajalle.

Hyväksi havaittu toimintatapa, kehitysehdotus tai aloite

Kehitysehdotukset, aloitteet ja hyväksi havaitut toimintatavat menevät käsittelyyn raportoijan tiiminjohtajalle.

Palaute

Ilmoitus ohjautuu pääsääntöisesti raportoijan tiiminjohtajalle käsiteltäväksi.

Muistutus

Asiakkaan tai asiakkaan läheisen tekemä muistutus toimipisteen vastuuhenkilölle. Muistutus ohjautuu raportoijalle (pääsääntöisesti toimipisteen tiiminjohtaja) käsiteltäväksi.

Epäkohtailmoitus

Toimipisteen saamat epäkohtailmoitukset. Ilmoitus ohjautuu raportoijalle (pääsääntöisesti toimipisteen tiiminjohtaja) käsiteltäväksi.

Kantelu

Asiakkaan tai asiakkaan läheisen tekemät kantelut. Ilmoitus ohjautuu raportoijalle (pääsääntöisesti toimipisteen tiiminjohtaja) käsiteltäväksi.

Epäkohtien käsittelyssä työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Myös

asiakkaita kannustetaan ottamaan tiiminjohtajaan yhteyttä matalalla kynnyksellä. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Mikäli asiakastyön poikkeama/ reklamaatio tulee suullisesti työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta tiiminjohtajan kanssa. Reklamaatiot yms. poikkeamat käsittelee tiiminjohtaja, näistä hän tekee ilmoituksen Gurufieldiin.

Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvedoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän tiiminjohtajaan. Laskutukseen liittyvät reklamaatiot pyritään selvittämään myös mahdollisimman pikaisesti ja lähettämään tarvittaessa korjaus- ja hyvityslaskut. Tiiminjohtaja selvittää em. asiat Humanan hallinnon sekä luonnollisesti reklamaation esittäjän kanssa.

Humanalla on käytössä sähköinen asiakaskokemus järjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Vastaaminen tapahtuu asiakastapaamisissa, joko työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta. Tiiminjohtaja voi myös lähettää vastauslinkin asiakkaille. Roidusta tulee kuukausittain yhteenvedot, jotka käydään läpi tiimeissä. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko palvelun ajan.

Oleellinen palautteenantokanava on kausikoosteet. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tullessa nähdyksi ja kuulluksi korostuu).

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Gurufield-järjestelmää käytämme oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoinnin ja seurannan sekä itsearviointit. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnoissamme. Käsittelemme Gurufield ilmoituksia tiimipalavereissa kehittääksemme riskienhallinnan keinoja.

Suunnittelemalla työme ja työskentelytapamme ennalta ehkäisemme riskejä.

Työvuorosuunnittelu vähentää riskejä asiakastapaamisten peruuntumiseen. Tavoitteet ohjaavat toimintaamme. Käytämme tarvittaessa kuvatukea asiakkaiden kanssa. Vältämme asiakkaiden kuljetusta. Huomioimme ja analysoimme asiakkaan kotona olevat riskit, kuten poistumistiet, vaaralliset asiat (sauna täynnä palokuormaa, hellalla tavaraa, siisteys, turvallisuus jne) ja voimme mieltä yhdessä asiakkaiden kanssa ratkaisuja, jotka parantavat arjen turvallisuutta ja vähentävät mahdollisia riskitilanteita. Tarvittaessa teemme lastensuojelu ja/tai huoli-ilmoituksen. Pohdimme tiimissä ja työnohjauksessa työn ja turvallisuuden suunnittelua.

Tiiminjohtajien tavoitettavuus on keskeinen osa Humanan riskienhallintaa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea myös virka-ajan ulkopuolella tiiminjohtajien päivystysringin kautta, mikä toimii viikonloppuisin.

Akuutti tilanteen ohjeistus:

1. Mikäli joku on vahingoittunut ja tarvitsee välitöntä kiireellistä hoitoa, soitetaan hätänumeroon 112 ja toimi annettujen ohjeiden mukaan. Työntekijöiden puhelimiin on ladattu 112 sovellus.
2. Pyri ilmoittamaan tilanteesta esihenkilölle mahdollisimman pian. Jos asia on akuutti, etkä saa esihenkilöä kiinni, voit olla yhteydessä palvelujohtajaan tai toisiin tiiminjohtajiin. Mikäli hoitoonpääsyn tarve ei ole välitön, on hyvä soittaa esihenkilölle ja varmistaa jatko-ohjeet (mm. vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön jne). Humanan työntekijät ovat Fennia vakuutettuja, lisäksi asiakkaat ovat vakuutettuja toiminnan aikana.
3. Pyritään vakauttamaan tilanne.
4. Tilanteen luonteesta riippuen voidaan ottaa yhteyttä työterveyteen, jossa arvioidaan jatkotoimenpiteet, kuten terveydenhoitajan, lääkärin tai psykologin konsultaatio sekä mahdollinen sairausloma. Näin varmistetaan, että työntekijät saavat oikea-aikaista tukea ja ohjausta.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta ja riittävyttä seurataan jatkuvasti. Niitä seurataan palautteiden, gurufieldilmoitusten ja kirjausten tms. avulla. Käymme keskustelua henkilökunnan riittävydestä ja arvioimme eri kokoonpanoilla erilaisia riskejä. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Humanalla järjestetään ryhmätyönohjausta. Riskienhallinnasta keskustellaan tiimipalaverissa, yhdessä tehdyistä päätöksistä tehdään kirjaukset ja jalkautetaan uusi käytäntö kaikille tiimiläisille. Työntekijälle voidaan tarvittaessa järjestää yksilöllisiä keskusteluita tiiminjohtajan kanssa tai hankkia muuta tarvittavaa tukea, kuten debriefing tai työterveyshuollon kautta työpsykologin tapaamiset tai lyhytterapia. Humanalla järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja uhka- sekä vaaratilanne koulutuksia.

Oleellinen riskienhallintakeino on hyvä perehdytys. Työntekijät perehdytetään kunnioittavaan asiakkaan kohtaamiseen, jota noudatetaan aina, myös vaikeista keskusteluista keskusteltaessa.

Asiakkaan aito, rehellinen ja arvostava kohtaaminen vähentää merkittävästi asiakastyössä tapahtuvia konfliktitilanteita.

Riskienhallinnan ilmoitusjärjestelmä etenee seuraavasti:

1. Poikkeamailmoitus
2. Käsittelee tiiminjohtaja, tarvittaessa palvelujohtaja
3. Käsitellään johtoryhmässä, tarvittaessa tiimissä
4. Aluejohtoryhmä, tarvittaessa alueellinen työsuojelutoimikunta
5. Toimialajohtoryhmä
6. Laadun ohjausryhmä, tarvittaessa maajohtoryhmä

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§ mukaan palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista, ja menettelyohjeet on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa. Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa palveluyksikön esihenkilölle, jos hän huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoitus tehdään aina Gurufieldiin valitsemalla tapaustyyppiä "asiakastyön poikkeama - epäkohta asiallinen kohtelu/epäkohta palvelussa". Ilmoitus menee käsiteltäväksi ilmoituksen tekijän esihenkilölle. Esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassamme ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista sellaisista puutteista, joita ei ole kyetty omavalvonnallisoin toimin korjaamaan.

Muut ilmoitusvelvollisuudet:

Laissa säädetään lisäksi tilanteista, joissa sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille.

Viranomaisilmoituksen lisäksi tulee työntekijän olla aina yhteydessä myös esihenkilöön. Ja riippuen tilanteesta, mutta on usein myös hyvä kertoa perheelle, että teemme ilmoituksen.

- Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus

Sosiaalipalvelujen tuottajana henkilöstöllämme on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa hyvinvointialueelle, jos tehtävässä saadaan tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä. Henkilöstöllä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakkoinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Jos et ole varma, pitäisikö sinun tehdä lastensuojeluilmoitus, voit kysyä neuvoa lastensuojelusta kertomatta lapsen henkilöllisyyttä. Halutessasi voit ottaa yhteyttä ja tehdä

lastensuojeluilmoituksen nimettömänä. Tärkeintä on, että otat yhteyttä viipymättä. Sosiaalihuollon ammattilaisten tehtävä on arvioida, johtaako ilmoitus kiireellisiin toimenpiteisiin. Tee lastensuojeluilmoitus, vaikka arvelisit, että joku muu on jo tehnyt ilmoituksen, tai tietäisit, että perhe on jo lastensuojelun asiakas. Uusi ilmoitus tai useat ilmoitukset auttavat sosiaalityöntekijöitä näkemään perheen tilannetta paremmin.

Mitä tietoja tarvitsen lastensuojeluilmoitukseen?

Kerro lastensuojeluilmoituksessa:

- * lapsen henkilötiedot, jos tiedät ne
- * syy ilmoitukselle
- * onko lapselle tai hänen huoltajalleen kerrottu lastensuojeluilmoituksesta

Lastensuojeluilmoituksen voi monella hyvinvointialueella tehdä Maisan kautta tai puhelimitse, ohessa nyt isoimpien alueiden tiedot, mutta lastensuojeluilmoituksen tekemiseen tiedot löytyvät helposti netistä hyvinvointialueen omilta sivuilta. Hakusanoina esim. lastensuojeluilmoitus Nurmijärvi

HELSINKI:

Lastensuojeluilmoitus Maisassa

Tee lastensuojeluilmoitus Maisassa ilman kirjautumista tai Maisa-sovelluksen etusivulta kohdasta

Tee sosiaalihuollon ilmoitus. Jos ilmoituksesi koskee Helsingissä asuvaa lasta, valitse kunnaksi Helsinki ja valitse ilmoituksen tyyppi Ilmoitus lapsesta 0–17 v. Täytä lomake ja paina Lähetä.

<https://www.maisa.fi/maisa/publicforms.asp?mode=showform&formname=SocialCareProviderNotification&jsenabled=1>

Lastensuojeluilmoitus puhelimitse

Voit myös tehdä lastensuojeluilmoituksen tai kysyä neuvoa lastensuojelun päivystysnumerosta 09 310 62040

(Linkki aloittaa puhelun)

. Palvelu on avoinna arkipäivisin klo 8:15–16.

Iltaisin ja viikonloppuisin kiireellisessä tapauksessa voit tehdä lastensuojeluilmoituksen soittamalla sosiaalipäivystykseen.

VANTAA:

Voit tehdä lastensuojeluilmoituksen myös puhelimitse maanantaista perjantaihin kello 8–16

lapsiperheiden ja lastensuojelun päivystysnumeroon 09 4191 5500 ja muina aikoina sosiaali- ja

kriisipäivystyksen puhelinnumeroon 09 4191 5800. Jos ilmoituksen käsittelyllä on kiire, ota meihin yhteyttä puhelimitse.

Sähköisesti Maisassa

<https://www.maisa.fi/maisa/Authentication/Login?mode=stdfile&option=socialcare>

ESPOO:

Länsi-Uudenmaan alueella on useita numeroita, tsekkaa nettisivut
<https://www.luvn.fi/fi/palvelut/perhekeskus/lastensuojelu>

- Velvollisuus ilmoittaa lapsen kohdistuvista rikosepäilyistä

Henkilöstöllämme on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko (esim. lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely). Tällaisessa tilanteessa tulee lisäksi tehdä lastensuojeluilmoitus. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Kiireellisissä asioissa soitetään aina 112, mutta poliisilla on käytössään myös valtakunnallinen neuvontapalvelu, joka palvelee numerossa 0295 419 800 arkisin klo 8–16.15.

Neuvontapalvelussa saat yleisneuvontaa ja apua kiireettömissä asioissa, kuten rikosilmoituksen teossa tai muissa vastaavissa asioissa

- Oikeus ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta

Jos henkilöstömme on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, on hänellä vaitiolovelvollisuuden estämättä oikeus ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle eli Digi- ja väestötietovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Näiltä sivuilta löydät ohjeen edunvalvonnan tarpeesta ilmoittamiselle:
<https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta>

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Yksityinen palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä täydentävää työvoimaa alihankkijalta. Palveluita voidaan kuitenkin käyttää vain, jos siitä on sovittu hyvinvointialueen kanssa. Yksityisen palveluntuottajan on ilmoitettava hyvinvointialueelle alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää ja antaa selvitys siitä, että ne täyttävät laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 14§ asetetut vaatimukset. Palveluntuottajana olemme osaltaan vastuussa alihankkijoiden ohjauksesta ja valvonnasta.

Varmistamme alihankkijoidemme osaamisen omavalvonnastamme lähettämällä aina päivitetyn version omavalvontasuunnitelmasta heille, jotta voivat sen käydä läpi. Alihankkijan kanssa on laadittu kirjallinen sopimus. Pyydetään aina aloitusvaiheessa nähtäväksi omavalvontasuunnitelma tai laadun seurannan prosessista dokumentti.

Tiiminjohtaja yhteistyössä työyhteisön ja asiakkaan kanssa seuraa alihankintana hankitun palvelun laatua ja reagoi mahdollisiin laadussa ilmenneisiin poikkeamiin.

Koti- ja vammaispalveluiden tiimissä alihankintapalvelua tekee:

Hoivates, he tekevät kotipalvelua, sekä vammaisten henkilöiden hoitoapua kotiin.

Hoivates kirjaa asiakaskirjaukset meidän domacare järjestelmään, pyydämme asiakkailtamme palautetta roidu-järjestelmän kautta ja olemme välillä yhteyksissä asiakkaisiin. Vaadimme alihankkijoiltamme toimimaan meidän omavalvontasuunnitelman mukaan ja toimittamaan myös henkilöstöstä tarvittavat paperit (rikosrekisteriote, todistukset koulutuksista jne)

4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuussuunnittelu on varautumista erilaisten häiriöiden aiheuttamiin haasteisiin.

Koti- ja vammaispalvelun tiimille on tehty valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. (Liite 1.)

Valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa pyritään luomaan ratkaisut, joilla häiriöiden vaikutukset pystytään vaikuttavuuden ja keston suhteen rajaamaan siedettäviksi. Keinoina ovat esimerkiksi suojaukset, vararesurssit ja toiminnan muutokset. Tiimin valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa tiiminjohtaja.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Meillä palvelusuunnitelma kirjataan yleensä ensimmäisellä käynnillä, mutta viimeistään kahden viikon sisällä aloituksesta. Oma työntekijä huolehtii, että uuden asiakkaan kanssa tulee palvelusuunnitelma kirjattua.

Domacare-asiakastietojärjestelmässä

Kotipalvelun asiakkaat: Kotipalvelun toteuttamissuunnitelma

Muut: Palvelusuunnitelma

Toteuttamista seurataan eri sopimuksien sääntöjen mukaan. Kotipalvelu pääsääntöisesti aina sopimuksen ajan (3kk) ja lopussa kirjataan toteutuminen. Vammaispalveluissa ½ vuoden välein. Raportit tekee aina oma työntekijä ja tiiminjohtaja auttaa ja valvoo raportointia. Teemme kaikki kirjalliset työt aina asiakkaalla ja asiakkaan kanssa ja asiakkaan halutessa myös läheiset voivat osallistua.

Myös sijaistaessa asiakasta tulee aina tarkistaa mitä palvelusuunnitelmaa tehdessä on sovittu. Kirjauksista tulee selvittää, mitä on tehty kohti tavoitteita. Kuvataan palveluissa myös asiakkaan tai asiakkaan lasten itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Vammaisten

kohdalla on erityisen tärkeää, että palvelun suunnittelussa asiakas on keskiössä ja hänen kanssaan tehdään suunnitelmaa, ei viranomaisten tai läheisten kanssa. Samoin kirjaamisessa ja kaikessa toiminnassa tämä tulee ottaa huomioon.

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Asiakkaan osallisuus ja tiedonsaantioikeus toteutetaan osallistavalla kirjaamisella. Heillä on myös oikeus pyytää heitä koskevat kirjaukset. Silloin pyyntö kohdistetaan tiiminjohtajalle, joka toimittaa kirjaukset. Jatkossa kun kanta saadaan valmiiksi. Humana on ensimmäisten joukossa menossa mukaan kantapalveluun, jossa kirjaukset siirtyvät suoraan asiakkaan itsensä luettavaksi. Kantapalvelu ei ole vielä valmis, mutta oletus on, että vuonna 2026 pääsisimme jo siihen mukaan. Palvelussa on tärkeää, että asiakas on osallisena ja saa tehdä omia päätöksiä. Asiakas on mukana työskentelyn toimintatapoja mietittäessä, sekä työskentelymenetelmiä valittaessa. Asiakkaan mielipide otetaan huomioon aina.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Erityisesti vammaisten kanssa tulee varmistaa, että toteutuu asiakkaan itsemääräämisoikeus, eikä henkilökunnan tai vanhemman toiveet. Asiakkaalla on mm. oikeus päättää, ketkä voivat osallistua mm. palaveriin hänen asioistaan. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan lakiin perustuen (lastensuojelussa ja kehitysvammaisten erityishuollossa) ja silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Me voimme ohjata ja opastaa, mutta emme voi käyttää pakkokeinoja. Avopalveluissa meillä ei ole oikeutta rajoittaa asiakasta, muutoin kuin, että ei ole muita keinoja käytettävissä ja terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Usein lasten kanssa se saattaa tarkoittaa, että otamme lasta kädestä kiinni tai lapsen syliin.

Mikäli työntekijällä nousee akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista on työntekijällä velvollisuus olla yhteydessä hänen esihenkilöönsä, asiakkaan vastuutyöntekijään ja tarvittaessa sosiaali- ja kriisipäivystykseen tai terveydenhuoltoon asiakkaan vastuksesta huolimatta.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä sekä laatua, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä toiveita. Asiakaskokemuksen mittaaminen toteutetaan aina anonyymisti. Roidusta lisätietoa myHumanasta.

Roidu palautteet käymme läpi tiimipalavereissa ja käymme läpi meidän vahvuuksia ja miten ylläpidämme niitä ja myös kehitettävät asiat. Palautteen ansiosta opimme erilaisista näkökannoista ja pystymme korjaamaan tilannetta. Olemme korjanneet palautteen ansiosta sijaiskäytäntöjämme, sekä työtapojamme.

Palautekanava löytyy Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteesta riippuen palvelusta vastaavalle henkilölle. Gurufieldiin kirjataan saadut kirjalliset ja suulliset palautteet tapaustyyppille: "Palaute", ja ne käsitellään järjestelmässä.

Myös tiiminjohtaja on yhteyksissä usein asiakkaan kanssa sopimuksen aloittamis- ja päättymisvaiheessa, jolloin on helppo kysyä suullista palautetta. Näissä tilanteissa tiiminjohtaja saa palautetta työntekijän työskentelystä ja se on helppo käydä läpi sitten kahden kesken työntekijän kanssa. Positiiviset onnistumiset pyritään jakamaan yhteiseen ryhmäänkin.

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 tiiminjohtajalle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai 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: Mari Lieskoski, mari.lieskoski@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 2 vkoa

Sosiaaliasiavastaava

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

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tulleesi 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.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Helsinki

sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

puhelin 0931043355 ma-to 9-11

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen, Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Itä-Uusimaa

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

Puhelinnumero: 040 514 2535

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Keski-Uusimaa

Anne Mikkonen, Sosiaali- ja potilasasiavastaava
040 807 4755
sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Susanna Honkala, Sosiaali- ja potilasasiavastaava
040 807 4756
sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Pohjois-Pohjanmaa
puhelin 08 6690 600, klo 9-11

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:

Etelä-Suomen aluehallintavirasto: kirjaamo.etela@avi.fi
Puhelinvaihe: 0295016000

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

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
Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

5.7 Omatyöntekijä

Pyrimme siihen, että jokaiselle asiakkaalle valitaan työskentelyn alussa oma työntekijä. Joskus kuitenkin päädyimme yhteisymmärryksessä useampaan työntekijään (hoitorinkiin). Oma työntekijä työskentelee asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaan. Hän tekee kirjaukset ja raportoinnit valmiiksi, tiiminjohtajan lähetettäväksi. Hän sopii vuorot asiakkaan kanssa työehtosopimuksen ja humanan työvuorosuunnittelun mukaisesti. Omatyöntekijä huolehtii osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta palvelussa. Hän vastaa asiakastyytyvyydestä, sekä turvallisuudesta käyntien aikana.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, tarvittaessa kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Toimintakykyä seurataan päivittäisessä toiminnassa ja kirjataan päivittäiskirjauksissa, koosteissa, sekä yhteenvedoissa sovitun mukaisesti. Eri tilaajilla ja eri palvelulajeilla on eri käytäntöjä. Hyödynnämme toiminnassamme erilaisia ilmaisia tapahtumia, sekä ilmapäiviä. Mahdollista on myös osallistua viikottaiseen Sählyryhmään Vantaalla.

6.2 Ravitsemus

Asiakkaidemme ruokahuollon hoitaa pääasiassa asiakas itse tai vanhemmat. Mutta työvuoroissamme huolehdimme asiakkaan tai hänen lapsensa ruokailuista. Selvitämme käynnin alussa toiveet ruokailuista ja toimimme ohjeen sekä ikätason mukaisesti. Asiakkaiden ruokarajoitteet ja erityisruokavaliot kirjataan asiakkaan lisätietoihin ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaalla käy pääsääntöisesti sama työntekijä, joka on tietoinen erityisruokavaliosta tai rajoitteista. Sijaisille asian perehdyttää tiiminjohtaja, oma työntekijä ja asiakas/omainen. Kun työntekijä menee uuden asiakkaan luokse, hän lukee aina palvelusuunnitelman. Työntekijä huolehtii asiakkaan ruokailuista ja nesteytyksestä sovitusti (palvelusuunnitelma). Esimerkiksi kesä helteellä varmistamme, että retkillä ja ulkoiluilla on mukana vettä.

6.3 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. Kaikki käytettävissä olevat toimitot siivotaan kerran viikossa. Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää työskentelyssä hygieniasuojia, kuten esim. kenkäsuoja, hengityssuojia ja käsineitä. Sekä käsidesinfiointiaainetta. Asiakkaan kotiin mennessä pesemme aina ensin kädet. Käsien pesu myös pyykkihuoltoa, ruokahuoltoa aloittaessa on tärkeää. Siivoamme omat jälkemme ja samalla myös yhteiset leikit ja ohjaamme asiakkaitamme tekemään meidän kanssa.

6.4 Infektioiden torjunta

Vuonna 2017 voimaan astuneen uudistetun tartuntatautilain mukaan myös sosiaalihuollon yksiköiden tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Koronan aikana tehostimme hygieniakäytäntöjä. Tässä oli apuna Humanan keskitetty ohjeistus. Käsidesit ovat tulleet jäädäkseen.

Infektioiden tartunta on osa jokapäiväistä hoitotyötä, joka jokaisen asiakastyötä tekevän tulee tiedostaa ja tähän sitoutua. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi toimitaan vallitsevien käytäntöjen mukaisesti. Vatsataudin, ym. herkästi tarttuvan sairauden kohdalla emme voi tapaamista tehdä taudin leviämiskäytännön vuoksi. Pieni kuumeilu on keskusteltava tapauskohtaisesti, jolloin työntekijä voi toteuttaa tapaamisen suojavälineiden avulla, tai asiakkaan kanssa sopien sovelletusti. Sovellettu tapaaminen voi olla esimerkiksi terveenä olevan lapsen kanssa ulkoilua tms. vaihtoehtoista toimintaa. Sairastapausten yhteydessä käytämme harkintaa perheen kokonaistilanne huomioiden. Lähtökohtaisesti ajatuksemme kuitenkin on, että sairastuneen tulisi levätä ja erityisesti lapselle on tärkeää olla oman tutun huoltajan hoidossa.

Hyvän käsihygienian (käsien pesu, käsihuuhteen käyttö) noudattaminen toimii ennaltaehkäisevästi. Työntekijöiden tehtäväkuvaan kuuluu myös asiakkaan kodin peruspuhtaudesta huolehtiminen yhdessä asiakkaan kanssa, kuten keittiön, kylpyhuoneen ja wc:n puhtaus sekä vuodevaate- ja vaatehuolto. Ruoanvalmistuksessa huolehditaan käsihygieniasta erityisen hyvin. Epidemiatilanteissa hygieniakäytännöt ja suojautuminen korostuvat. Sosiaali- ja terveysalalla henkilökunta saa ilmaisen influenssa rokotteen, jota suosittelemme kaikkien työntekijöiden ottavan.

Palvelun hygieniasta vastaava henkilö: Mari Lieskoski, mari.lieskoski@humana.fi

6.5 Kestävä kehitys

Työskentelemme yleensä asiakkaan kotona. Siellä teemme ohjauksellista työtä, kohti kestävästä kehittämistä ja tuomme esiin esim. kierrättämisen tärkeyttä.

Tiimissämme ei ole tällä hetkellä omia tiimin autoja, mutta suosittelemme työntekijöillemme kestävästä ajotapaa. Emme aja turhia matkoja ja ajamme lyhintä reittiä. Erityisesti pääkaupunkiseudulla usea työntekijä kulkee työmatkat julkisilla liikennevälineillä. Ympäristöasiat huomioimme niin, että pyrimme ohjaamaan ja opettamaan asiakkaitamme ympäristöasioissa. Käytämme sähköisiä kalentereita ja kirjaamisjärjestelmiä. Emme tulosta turhaan. Toimistoillamme lajittelemme roskamme kyseisen taloyhtiön vaateiden mukaisesti.

6.6 Lääkehoito

Tiimin lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti ja lääkehoidon muuttuessa. Lääkehoidosta tiimissä vastaa tiiminjohtaja Mari Lieskoski. Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa henkilöstön perehdyttämistä. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Lääkehoitosuunnitelman on laatinut Mari Lieskoski ja Minna Koskinen, sekä Kati Lappalainen. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet. Suunnitelman päivittämisestä vastaa Mari Lieskoski ja Kati Lappalainen. Lääkehoidon toteutumisesta ja asianmukaisuudesta, sekä kirjaamisesta vastaa aina vuorossa oleva työntekijä. Vastaavan sairaanhoitaja Kati Lappalaisen kanssa seurannasta ja toteutumisesta, sekä asianmukaisuudesta, seuraamalla mm. lääkehoidon kirjauksia ja työntekijöiden lääkelupia. Tiimissä lääkehoitoa toteuttavat vain lääkehoidon luvat suorittaneet henkilöt. Tiimillä ei ole omaa lääkevarastoa.

6.7 Monialainen yhteistyö

Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti (esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian) tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Osallistumme tarvittaessa moniammatillisiin palavereihin asiakkaiden asioissa. Olemme tarvittaessa yhteydessä asiakkaan luvalla muihin toimijoihin hänen ympärillään. Näitä lupia on hyvä kysyä asiakkaalta jo palvelusuunnitelmaa tehdessä. Mutta palvelusuunnitelmaan voidaan näitä päivittää myös aina tarvittaessa.

7 Asiakasturvallisuus

Kotiin annettavien palveluiden erityispiirteenä on ennakoimattomuus ja hyvin usein yksintyöskentely. Tämän vuoksi se on nostettu myös yhdeksi jatkuvan tarkastelun ja kehityksen kohteeksi, jossa huomioidaan niin työntekijän kuin asiakkaan turvallisuusnäkökulmat. Asiakasturvallisuus kattaa palvelun turvallisuudet. Asiakasturvallisuus on osa sosiaalipalveluissa takaamassa asiakkaan, sekä hänen asioidensa turvallisen hoitamisen. Turvallisessa palvelussa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Riittävät ajantasaiset tiedot sekä avoin vuorovaikutus asiakkaan kokonaistilanteesta on tärkeä kulmakivi asiakasturvallisuuteen. Henkilökunnan kattava perehdyttäminen on myös osa asiakasturvallisuutta.

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä

pelastusviranomaisille. Jokaiselle toimistolle on luotu omat palo- poistumis- ja turvallisuussuunnitelmat. Ne ovat luettavissa kyseisessä toimipisteessä.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Edunvalvonta asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

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. Työturvallisuus toimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakas turvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuus näkökohdat huomioon ottaen.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Terveydensuojelulain tavoitteena on suojella ihmisten terveyttä: ennaltaehkäistään ja poistetaan havaittuja haittoja ja poistetaan niitä. Terveysturvallisuutta voi syntyä esimerkiksi talousveden laadusta, puutteellisesta hygieniasta, sekä huonosta sisäilman laadusta. Asiakkaan huoneiston kunto voi vaikuttaa terveyteen. Teemme tarvittavia ilmoituksia tai ohjaamme asiakasta tekemään, sekä ohjaamme asiakkaita hygieniassa. Ohjaamme työskentelyä tuolloin enemmän vaikka ulos.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki.

Koti- ja vammaispalveluiden tiimissä toimii tällä hetkellä

Tiiminjohtaja (lähihoitaja, sosionomi, yhteisöpedagogi), kokoaikainen

Tiimissä työskentelee tällä hetkellä 15 tuntityöntekijää, joiden kaikkien nimike on Lapsiperheiden kotipalvelun ohjaaja

Lähihoitajia 16

Sosionomi AMK 8

Sosionomi YAMK 1

Sairaanhoitaja 1
Kuntoutuksen ohjaaja AMK 1

Henkilökohtaisessa avussa työskentelee:

Lähihoitajia 5
Kuntoutuksen ohjaaja AMK 1
Sairaanhoitaja AMK 1
Hoiva-avustaja 1
Nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja 1
Muut toisen alan koulutus 11

Työntekijät tekevät erilaisia tuntimääriä ja jokaiselle työntekijälle on sovittu omat asiakkaat, joiden kanssa työskentelevät. Lisäksi tiimissä on muutamia, joilla ei ole omia asiakkaita vaan nimenomaan toivovat, että voisivat silloin tällöin tehdä sijaistuksia. Pyrimme siihen, että useimmiten tulisi sama sijainen, mutta aina se ei ole mahdollista. Olemme asiakaspalautteen pohjalta parantaneet sijaisjärjestelyitämme. Tällä hetkellä emme käytä vuokratyövoimaa. Emme käytä opiskelijoita työvoimana, sillä useimmat sopimuksemme kieltävät opiskelijoiden yksintyöskentelyn. Tiimimme koostuu tuntityöntekijöistä, joten emme siksi ole ottaneet opiskelijoita myöskään harjoitteluun, koska emme saa koottua heille kokonaisia työpäiviä. Lisäksi tiimin tukena ovat palvelujohtaja, henkilöstöhallinnon työntekijät, taloushallinnon tiimi sekä it-tuki ja muut humanan tukipalvelut.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kaikkissa rekrytoinneissa noudatamme Humanan rekrytoinnin periaatteita. Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden ja koulutuksen. Tarkistamme aina sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) ja merkitsemme tarkastuspäivämäärän henkilötietojärjestelmään Sympaan. Esihenkilöllä on myös velvollisuus pyytää nähtäväksi työntekijän rikosrekisteriote, kun henkilöä ollaan ottamassa työskentelemään alaikäisten ja/tai vammaisten henkilöiden kanssa. Rikostaustatöiden tarkistamisesta tehdään myös merkintä Sympaan. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Rekrytoimme myös erilaisten tarpeiden mukaan. Voi olla, että etsimme välillä specifisti jotain tiettyä osaamista tai henkilöä työskentelemään tietylle alueelle tai tietylle asiakkaalle. Kaikkien työnhakijoiden edellytetään todistavan henkilöllisyytensä työhaastattelun yhteydessä ja ulkomaalaisilta työnhakijoilta edellytetään oleskelu- ja työlupatodistuksen esittämistä. Otamme myös yhteyden hakijoiden nimeämiin suosittelijoihin ja pyydämme aktiivisesti työnhakijoilta suosittelijoita. Varmistamme haastatteluissa sen, että työntekijöillämme on riittävä kielitaito oman työnsä hoitamiseen. Liitämme kuvat koulutuksista sympajärjestelmään.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Tiiminjohtaja perehdyttää uuden työntekijän Sympa HR (henkilöstöhallinta) järjestelmässä olevan perehdytysrungon avulla. Käytössä on myös MyHumana intranet, jossa on ohjeita, koulutuksia (Humana Akatemia, sekä Shkole) sekä oppaita. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä, koska siinä kuvataan hyvin meidän toiminta. Osa perehdytystä on myös toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen ja niiden käsittelyyn ja kirjaamiseen. Koulutuksien toteutumista seurataan Sympasta. Pitkään poissaolleet käyvät läpi perehdyttämisen uudelleen, sillä asiat aina muuttavat. Erityisesti omavalvonta, turvallisuus ja lääkehoito ovat tärkeitä perehdyttämisessä. Alkuun perehdytetään käytäntöihin ja ohjelmiin. Käytännön perehtymistä tapahtuu paljon työssä, koska työssä kohdataan niitä tilanteita, joihin tarvitaan taitoja. Perehtyminen on koko vuoden prosessi. Tuossa ajassa ehtii nähdä kausivaihtelut ja oppia enemmänkin kuin perusasiat.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Humanalla on käytössä on myös MyHumana intranet, jossa on ohjeita, koulutuksia (Humana Akatemia, sekä Shkole). Humana kouluttaa myös itse neuropsykiatrisia valmentajia. Kannustamme ammatilliseen kehittymiseen.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Työntekijä käy lääkehoidon koulutukset Shkolesta ja antaa näytöt 5 kpl lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle.

Miten työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista edistäviin työmenetelmiin ja keinoihin? Itsemääräämisoikeuden toteutumista kannatetaan, MY HUMANA-koulutukset, perehdytys, keskustelut, työnohjaus

Henkilökohtaisen avun työntekijöiden perehdytys

Perehdytystä tehdään myös etänä. Tiiminjohtajan ollessa Vantaalla ja henkilökohtaisen avun palveluiden työntekijät ovat ympäri Suomen, tapahtuu perehdytys google meetin kautta. Henkilökohtaisen avun asiakkaat perehdyttävät työntekijät omiin tilanteisiinsa ja avun tarpeisiinsa. Kaikki perehdytysmateriaali on saatavilla myös sähköisessä muodossa esimerkiksi intrassa, MyHumanassa, sekä erilaisia koulutus- ja tallennevideoita löytyy Humana Akatemiasta. Tiiminjohtaja seuraa perehdytyksen etenemistä henkilöstöjärjestelmä Sympan kautta, jonne merkitään jokainen perehdytty osa-alue erikseen.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluiden kysyntä määrää palveluhenkilöstön määrää. Tiiminjohtaja on tästä hereillä ja rekrytointi avataan helposti. Rekrytoimme myös työntekijöitä, jotka haluavat tehdä vain pieniä tuntimääriä ja äkillisesti, jolloin meillä on ns. oma sijaispankki.

Seuraamme jatkuvasti palveluasteita ja varmistamme, että henkilökuntaa on riittävästi. Otamme tilauksia sisään vain sen verran kuin mihin meillä riittää henkilöstö.

7.7 Toimitilat

Pääasiallisesti töitä tehdään asiakkaiden kotona ja julkisissa tiloissa tai ulkoillen. Työntekijöillä on käytettävissään Humanan toimisto- ja taukotilat eri alueilla, mutta pääosin työ on liikkuvaa.

Toimistojen siivous- ja jäteasiat hoidetaan kiinteistön ohjeiden mukaisesti. Lisäksi huomioidaan tietosuoja jätteen oikea käsittely sekä riskijätteen oikea käsittely. Käytössä on tietosuojamateriaalille tarkoitettu oma jäteastia sekä riskijätteelle tarkoitettut riskiastiat.

Humanan Hiekkaharjun tilassa on esim. veitset tms. lukkojen takana, joten tätä tilaa voidaan käyttää haastavimmissa tapaamispalveluissa.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Esihenkilö on tietoinen työvuorosunnittelun ja asiakastietojärjestelmän kautta työntekijän työskentelypaikasta.

7.9 Lääkinnälliset laitteet

Saatamme käyttää asiakkaan luona lääkinnällisiä laitteita. Lääkinnällisiä laitteita ovat esimerkiksi verenpainemittari, laastari, silmälasit, kuulolaite, silmätipat, kylmägeeli jne. Meillä ei tällä hetkellä ole omia lääkinnällisiä laitteita. Ostamme niitä tarvittaessa, mutta pääsääntöisesti käyttämämme lääkinnälliset laitteet ovat asiakkaiden tai huoltajien omia. Asiakkaiden omia laitteita ovat tällä hetkellä, pyörätuoli, kuulolaite, ortoosit, proteesit, PEG-letkut. Emme voi kaikkia välineitä luetella tähän, koska ne vaihtelevat asiakkuuksien mukaan ja asiakkuudet vaihtelevat.

Laitteiden huoltamisen vastuu kuuluu asiakkaalle tai hänen omaisilleen. Autamme tarvittaessa ja jos tiedossamme on huollon tai korjauksen tarve ilmoitamme siitä omaisille/asiakkaalle. Sovimme tämän aina palvelusuunnitelmassa. Pehdytystä laitteiden käyttöön tehdään sitä mukaan, kun tiedämme mitä laitteita asiakkaalla on. Esimerkiksi sijaistusta ei voi tehdä sellainen, joka ei osaa lääkinnällisiä laitteita käyttää.

Laki lääkinällisistä laitteista (719/2021, 33§) sanoo, että lääkinällisten laitteiden vaaratilanteista tulee ilmoittaa lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuskeskelle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinällisen laitteen:

- 1) ominaisuuksista;
- 2) ei-toivotuista sivuvaikutuksista;
- 3) suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä;
- 4) riittämättömästä merkinnästä;

- 5) riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta; taikka
6) muusta kuin 1–5 kohdassa tarkoitetusta käyttöön liittyvästä syystä.

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus voi antaa määräyksiä siitä, millä tavalla vaaratilanteista ilmoitetaan ja mitä tietoja niistä on ilmoitettava.

Ilmoituksia voi tehdä:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Humanan toimistoilta löytyy seuraavia lääkinnällisiä laitteita:

- Laastarit
- Sidetarpeet
- Verenpainemittari
- Alkometri
- Haavanpuhdistus/desinfointiaine

Toimistoilla näistä lääkinnällisistä laitteista vastaa. Perhetyöntiimin tiiminjohtaja.

Näitä ovat tällä hetkellä:

Helsinki: Eveliina Rekonen

Vantaa: Outi Viuha

Järvenpää: Terhi Rantonen

Espoo: Jeanette Träskelin

Heillä on laadittuna lääkinnällisten laitteiden luettelo, jossa on merkittynä hankintapäivä, tunnistetiedot, huoltotiedot, kalibrointipäivä ja seuraavan kalibroinnin ajankohta.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Tiiminjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietoja tiimissämme käsittelee vain ne henkilöt, jotka hoitavat asiakkaan asioita. Kaikki kirjaaminen tapahtuu Domacare asiakastietojärjestelmässämme. Humanan sisäinen sähköposti on aina salattu. Ulkopuolelle, jos on tarve lähettää sähköpostia, joissa on asiakastietoja, tulee ne aina salata. Käytämme tiimin kanssa viestimiseen Google Chattia, koska se on tietoturvasempi kuin joku muu vastaava, mutta sielläkin voimme keskustella vain asiakkaan nimikirjaimilla, eikä siellä voi jakaa tunnistettavaa tietoa.

Tiimissä noudatamme tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen tietosuojakoulutus työsuhteen alkuvaiheessa. Toimistoilla on käytössä tulostimet sekä tietoturvaroskalaatikot. Käytännössä jos on tarvetta tulostella ja lähettää jotain, se tapahtuu niin harvoin, että sen hoitaa yleensä tiiminjohtaja, Vantaan toimipisteessä.

Käytämme sähköistä kalenteria. Kalenteriin ei kirjata asiakkaiden koko nimiä, vain nimikirjaimet.

Kaikista tietosuojarikkeistä tulee tehdä asianmukainen ilmoitus Gurufield järjestelmäämme.

Vantaan Humanan tietosuojavastaava: Outi Viuha – outi.viuha@humana.fi

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 17.12.2025 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Henna Salo henna.salo@humana.fi 16.6.2025 alkaen.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun alamme toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään. Työntekijä näkee vain omat asiakkaansa, esihenkilö lisää tarvittaessa esim. sijaisen omatyöntekijäksi. Asiakastietoja lähetetään vastuu tiimille tai sosiaalityöntekijälle riippuen hyvinvointialueen toiveesta salatulla sähköpostilla (kuukausikoosteet, kirjaukset, palvelusuunnitelma). Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Jos asiakas ei siinä hetkessä halua kirjata käydään kirjaus asiakkaan kanssa läpi seuraavalla kerralla. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä, kun laskutettu ja lasku hyväksytty.

Jokaisen työntekijä perehdytetään kirjaamiseen. Myöhemmässä vaiheessa on mahdollisuus käydä kirjaamiskoulutus Humana akatemiassa, joka on kaksiosainen. Ensimmäisessä osiossa opastetaan yleisistä kirjaamisen käytännöistä, toinen osio keskittyy osallistavaan kirjaamiseen.

Dokumentoimme aina laadukkaasti ja samoja lomakkeita käyttäen. Tiiminjohtaja lukee ja lähettää kirjauksia ja palvelusuunnitelmia, sekä raportteja ja suorittaa samalla laaduntarkastusta.

9 Kehittäminen

Tavoitteenamme on kehittää tiimiämme ja kasvattaa toimintaa. Kehittäminen on jatkuvaa ja siihen liittyy laadunseuranta, työnseuranta sekä eri kokoukset ja päivittäiset kohtaamiset. Kehittämisen kohteena on mm. Omavalvontasuunnitelman työstämiseen enenevässä määrin asiakkaiden ja työntekijöiden mukaanotto, osallisuuden lisääminen kaikilla työskentelyn tasoilla. Tavoitteena, että saisimme paremmin kuvattua myös meidän työn poikkeamia ja siksi tällä hetkellä panostamme siihen, että teemme poikkeamista aina gurufield ilmoituksen.

Kehitämme myös jatkuvasti tiimiä yhteisönä. Se on välillä haastavaa, kun tiimiläiset ovat tuntityöntekijöitä, mutta järjestämme tiimipalaverin kerran kuussa, johon oletamme, että

tiimiläiset tulevat paikalle. Tämä on tärkeä tapaaminen tiedon saannin kannalta, mutta myös yhteisön luomisen kannalta. On tärkeä kuulua johonkin. Otamme tässä avoimesti myös kehitysehdotuksia vastaan.

Työtyytyväisyys meillä on hyvällä tasolla. Tarkoitus olisi myös säilyttää se sellaisena ja siinä on koko tiimille tärkeä tavoite. Kohtelemme toisia kunnioittavasti ja osallistumme yhteisiin tapaamisiin. Annamme kiitosta kun se kuuluu antaa. Kiitos julkisesti ja rakentava palaute henkilökohtaisesti. Vaalitaan meidän tiimin hyvää <3

Haluamme olla laadukas tekijä, joten kehitämme jatkuvasti keinoja, joilla voimme olla laadukkaita. Tämä tarkoittaa hyvää asiakaspalvelua, ammatillista osaamista, sekä erityisten toiveiden täyttämistä. Sopivat työskentelyajat. Lisäksi laadukasta kirjaamista ja asiakkaan osallistamista, niin suunnitteluun, toteuttamiseen kuin kirjaamiseenkin.

Haemme kasvua niin asiakasmääriin, kuin henkilökuntamääriin ja sen myötä varmasti myös tiimiläiset voivat osallistua enenevässä määrin perehdyttämiseen. Kehitämme tiimiä niin, että voimme vastata ripeästi kysyntään ja löydämme kaikille oikeanlaisen työntekijän.

Asiakaspalautteen kysyminen on yksi kehityskohde. Tavoitteenamme on, että jokainen asiakkaamme on vastannut Roidu-asiakaskyselymme.

Tavoitteena myös henkilöstön osaamisen kehittäminen. Seuraavan 6kk:n ajalla päivitämme lääkehoidon suunnitelmaa ja hiomme lääkehoidon osaamista tiimissä. Osalla tiimiläisistä on jo lääkehoito mahdollisuus, mutta osa voisi vielä käydä lääkehoidon koulutukset.

Lisäksi kehitämme osaamista lastenhoidossa ja erilaisissa erityisyyksien osaamisessa, kuten esimerkiksi neuropsykiatriset häiriöt ja erilaiset vammaisdiagnoosit. Vammaistyön osaamisen kokonaisvaltainen kehittäminen, erityisen tärkeää on itsemääräämisoikeuden ymmärtäminen.

Jatkuva työntekijöiden perehdyttäminen jatkuu.

Päiväys: 11.5.2026
Allekirjoitus: Mari Lieskoski

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Liite 1. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma

Liite 2. Lääkehoitosuunnitelma