

Humana

# Tukipuun perhekuntoutusyksikkö, Humana Avopalvelut Oy omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**  
Virve Koivuluoma

**Pvm.**  
14.5.2026

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta</b>	<b>6</b>
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	6
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	6
2.3	Toimeenpano	6
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	7
<b>3</b>	<b>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</b>	<b>8</b>
3.1	Palvelut	8
3.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	8
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	11
<b>4</b>	<b>Omavalvonnan riskienhallinta</b>	<b>12</b>
4.1	Riskienhallinnan vastuut	12
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	12
4.3	Asiakkaan yksilöllinen huomioiminen riskien hallinnassa	14
4.4	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/ puutteiden käsittely	14
4.5	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	15
4.6	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	16
4.7	Ostopalvelut ja alihankinta	17
4.8	Valmius ja jatkuvuudenhallinta	17
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema ja oikeudet</b>	<b>19</b>
5.1	Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma	19
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	19
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	20
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	20
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
5.6	Asiakkaan oikeusturva	21
5.7	Omaohjaaja	23
<b>6</b>	<b>Palvelun sisällön omavalvonta</b>	<b>24</b>
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	24
6.2	Koulunkäynti	24
6.3	Ravitsemus	24
6.4	Hygieniäkäytännöt	25
6.5	Infektioiden torjunta	25
6.6	Kestävä kehitys	25
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito	25
6.8	Lääkehoito	26
6.9	Monialainen yhteistyö	26
<b>7</b>	<b>Asiakasturvallisuus</b>	<b>27</b>
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	27
7.2	Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	27
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet	27
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	28
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	29
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	29
7.7	Toimitilat	29

7.8 Teknologiset ratkaisut	30
<b>8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen</b>	<b>31</b>
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	31
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	31
8.3 Tietoturvaloukkausten hallinta ja riskien ennaltaehkäisy	32
<b>9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä</b>	<b>33</b>
<b>10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit</b>	<b>34</b>

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja  
Nimi: Humana Avopalvelut Oy  
Y-tunnus: 2292973-4  
Kunta/kuntayhtymä/sote-alue:  
Etelä-Pohjanmaa

## Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Tukipuun perhekuntoutusyksikkö  
Katuosoite: Vasarakirveenkatu 10  
Postinumero: 60200  
Postitoimipaikka: Seinäjoki  
Sijaintikunta: Seinäjoki  
Vastuuhenkilö: Virve Koivuluoma, Tiiminjohtaja  
Puhelin: 0447321847                      Sähköposti: virve.koivuluoma@humana.fi

## Palvelumuoto:

Tukipuun Perhekuntoutusyksikössä tarjotaan eri pituisia perhekuntoutusjaksoja eri kokoisille perheille haastaviin elämäntilanteisiin. Perhe tulee yksikköömme asumaan kuntoutuksen ajaksi heille tarjottuihin asuntoihin. Meillä on tarjota kuudelle perheelle yhtäaikainen paikka kuntoutusjaksoille. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on kaksi neliön kokoista asuntoa, yksi kaksio ja kolme kolmion kokoista asuntoa. Perhekuntoutusjakso on intensiivinen ja moniammatillisesti toteutettu. Asiakkaat tulevat hyvinvointialueiden sosiaalitoimen tilaamina. Olemme ilmoituksen varainen palvelu ja perhe on tällöin itse vastuussa itsestään. Perhe saa vahvan tuen arkeensa meidän työntekijöiden ja terapeuttien (taideterapia sekä perheterapia) toimesta. Perheen kanssa työskennellään eri vuorokauden aikoihin, kuutena päivänä viikossa.

## Henkilöstömäärä:

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä työskentelee vakituisesti viisi henkilöä ja tämän lisäksi tiiminjohtaja sekä terapeutti. Lisäksi meillä on pitkäaikaisia sijaisia käytössämme, jotka työskentelevät vaihtelevasti tarpeiden mukaan.

**Rekisteröintitiedot:**

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Avohuollon palvelut, Etelä-Pohjanmaa  
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)  
Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Avopalveluyksikkö tukipuu on perustettu 17.2.2014. Ensimmäinen aluehallintavirastolta saatu ilmoitus rekisteröinnistä sosiaalialan yksityisten palveluntuottajien rekisteriin saapui 30.9.2015.

## 2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta

### 2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Osaava ja sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Tukipuun omavalvontasuunnitelma toimii laatuajrjestelmänämme. Keräämme säännöllisesti palautetta sekä tilaajilta, että asiakkailta ja käymme nämä tarkastellen säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa. Omaan Gurufield järjestelmäämme kirjaamme laatuun liittyvät poikkeamat, joita myös tarkastelemme yhdessä säännöllisesti sekä johtoryhmän kesken, että henkilöstön kanssa. Nämä ovat laadun kehittämisen kannalta oleellisessa asemassa. Mikäli on voimassa olevia puitesopimuksia, niin nämä sopimukset määrittävät toimintaamme. Teemme sopimuksen mukaisesti sovitut asiat ja täytämme siellä asetetut laatuvaatimukset. Mittaamme myös vaikuttavuutta alku ja loppukyselyn muodossa asiakkailta.

### 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kk:n välein ja aina, kun toiminnassamme tulee muutoksia ja ilmenee laatuun vaikuttavia asioita. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja tiimiläiset saavat tehdä lisäys- ja korjausehdotuksia. Pehdytystilanteessa omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa.

Esihenkilö valvoo palveluiden laatua ja on johtamassa asiakasprosesseja. Tukipuun perhekuntoutuksessa moniammatillinen tiimi luo vahvan pohjan palveluiden laadulle. Tukipuun perhekuntoutuksessa on käytössä säännölliset pikkutiimit, joihin osallistuu kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät sekä asiakas itse. Asiakasta osallistava tapa tuo läpinäkyvyyttä työskentelyyn ja varmistaa laadukasta palvelua. Säännölliset henkilöstön tiimipalaverit luovat pohjaa sille, että meillä on yhtenäiset toimintatavat ja jokainen on tietoinen meneillään olevista asioista. Lisäksi säännölliset johtoryhmän palaverit ovat varmistamassa laatua ja toiminnan kehittämistä. Mietimme johtoryhmän kesken yhdessä parempia toimintatapoja ja pidämme huolen, että meillä on yhtenäiset toimintatavat.

### 2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa päivittää tiiminjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontaa käydään läpi tiimipalaverissa ja päivitetään sitä mukaan, kun toiminnassamme tulee esiin laatuun vaikuttavia tekijöitä, mutta säännöllisesti kuitenkin 4kk:n välein. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon palveluja käyttävien, heidän läheisten sekä tilaajien säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute. Omavalvontasuunnitelma on toimintaa ja arkea ohjaava työkalu, jonka

avulla saamme näkyväksi työhömmme vaikuttavat tekijät ja miten niihin päästään vaikuttamaan sekä kehittämään niitä.

#### **2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä yksiköiden ilmoitustaululla. Omaevalvontasuunnitelma löytyy myös perhekuntoutusyksikössä perheiden asunnoista. Omaevalvontasuunnitelma on myös näkyvillä nettisivuillamme [www.humana.fi](http://www.humana.fi).

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa tai toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan. Tässä otetaan huomioon mm. Gurufieldin (poikkeamien järjestelmä), Roidun (asiakaspalautte-järjestelmä) ja muiden asiakaspalautteiden kautta tulleet havainnot ja tiedot. Omaevalvonnan seurannasta ja tehdyistä muutoksista tehdään selvitys vähintään 4 kk:n välein ja julkaistaan aina päivitetty versio nettisivuille. Tiiminjohtaja vastaa omaevalvontasuunnitelman päivityksen ajantasaisuudesta, osallistaen päivitykseen aina henkilöstöä.

## 3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Palvelut

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö tuottaa kuntoutusta Humanan järjestämissä tiloissa sekä avoperhekuntoutusta kotiinpäin tehtävänä. Perhekuntoutuksen tavoite niin Humanan tiloissa toteutettuna, kuin avoperhekuntoutuksena perheen kotiin vietynä, on muutos lapsen ja perheen elämässä. Sisällöllisesti perhekuntoutuksen palvelussa on elementtejä tehostetusta perhetyöstä, mutta se on intensiivisempää ja pitkäjänteisempää. Perhekuntoutuksessa on aina mukana kuntouttavia elementtejä ja terapeutin työote. Palvelu on tavoitteellista ja suunnitelmallista erityistason palvelua. Perhekuntoutus on korjaava tukitoimi perheelle, jossa on haasteita heidän omassa arjessaan ja lastensuojelulliset huolet ovat isoja. Palvelua voidaan antaa esimerkiksi tilanteessa, jossa arvioidaan lapsen sijoitusta kodin ulkopuolelle. Perhekuntoutusta voidaan toteuttaa myös tilanteessa, jossa lapsi on palannut sijoituksesta kotiin ja kodin olosuhteita halutaan vakauttaa, jotta perheen yhdessä pysyminen on jatkossa mahdollista.

Perhekuntoutusjakso kestää keskimäärin 3-6kk:tta. Kuntoutuksen etenemistä arvioidaan välipalaveriin, jotka yleensä ovat n. kerran kuukaudessa. Välipalaveriin osallistuu tilaajatahon sosiaalityöntekijä, asiakasperhe ja Tukipuun tiiminjohtaja yhdessä perheen omaohjaajan kanssa sekä terapeuttimme kanssa.

### 3.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perhekuntoutusta tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille. Perhekuntoutukseen tulee perheitä, joilla on usein pitkittyneet haasteet, akuutti kriisitilanne tai muita palvelumuotoja on jo kokeiltu. Perhekuntoutus on korjaava tukitoimi perheelle, jossa on haasteita heidän omassa arjessaan ja lastensuojelulliset huolet ovat isoja. Perhekuntoutuksen tavoitteena on löytää perheelle uusia toimintamalleja kohti parempaa arkea yhdessä. Kuntoutuksen aikana terapeutillisella työskentelyllä on aina iso osuutensa ja moniammatillisuuden hyödyntäminen on tärkeässä roolissa. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä tärkeä toimintaperiaattemme on asiakkaan osallisuus läpi työskentelyn aina suunnittelusta kirjaamiseen saakka. Hyvinvointialueen tilaaja saa perhekuntoutusjaksosta kattavan loppuraportin kuntoutuksen päätyttyä.

Onnistuneen perhekuntoutus prosessin tuloksena lapsen ja perheen tilanteessa tapahtuu myönteisiä muutoksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi lapsen kasvu- ja kehitysedellytysten vahvistumista, perheen elämänhallinnan ja vanhempien kasvatuskyvyn edistymistä sekä lapsen ja

perheen taitojen ja voimavarojen saamista käyttöön. Kuntoutusjakson jälkeen perheenjäsenten keskinäinen vuorovaikutus on parantunut ja perheen tilanne on kokonaisuudessaan sellainen, mikä mahdollistaa perheen jatkamisen yhdessä. Toisinaan perhekuntoutus luo mahdollisuuden myös perheen tukemiseen hallittuun ja asiakaslähtöiseen suureen elämänmuutokseen, esimerkiksi lapsen/lasten sijoittamisessa kodin ulkopuolelle.

Perhekuntoutus tapahtuu Tukipuun tiloissa, mutta myös avomuotoista perhekuntoutusta voidaan toteuttaa perheen kotiin. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on paikka kuudelle perheelle. Meillä on tarjota kolme kolmion kokoista asuntoa, kaksi neliön kokoista ja yksi kaksio. Asunnot ovat valmiiksi kalustettuja. Perheiden ei tarvitse tuoda mukanaan, kuin omat henkilökohtaiset tavarat.

Tukipuun perhekuntoutuksessa on pitkällä työkokemuksella varustettuja työntekijöitä, joista kaikki ovat AMK-tason sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Perhekuntoutuksessa vuorottelevat erityistason työskentely ja perheohjaus. Ohjauksellinen osuus koostuu niin arvioinnista, tukemisesta, neuvonnasta, mallintamisesta kuin käytännön auttamisesta. Ohjaavan työn luonne on kuntouttavaa, korjaavaa ja kohtaavaa. Jokainen perhe saa apua siihen haasteeseen, mitä juuri he tarvitsevat. Kuntouttavan ja ohjaavan työn lisäksi tärkeä osa perhekuntoutusta on terapeutin työskentely. Terapeutin työskentely varmistaa viimesijassa perhekuntoutuksen kuntouttavan luonteen. Terapeutin työskentely voi painottua parisuhteen tai yksilön haasteisiin, mutta siinä voi olla läsnä myös koko perhe ja työskentelyllä pyritään useimmiten parantamaan perheen sisäistä vuorovaikutusta perheterapian keinoin. Pohjana tälle toimii arjen kuntouttavan lähityön havainnot perheen tarpeista. Erityistason työ tuottaa myös vastaavasti tavoitteita kuntouttavalle lähityölle, joka vie terapeutin työssä käytyjä asioita käytäntöön. Tukipuun perhekuntoutuksessa osana moniammatillista tiimiä on perheterapian lisäksi musiikki-/ taideterapeutista työskentelyä, jolloin voidaan pitää yksilöllisiä hetkiä lasten kanssa taiteen ja musiikin keinoin sekä vahvistaa vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta eri kokoonpanoilla.

Lisäksi Tukipuussa pidetään tavoitteellista ryhmätoimintaa mm. äiti tai isäryhmä, vauva-vanhempi -musiikkipsykoterapiaryhmä sekä kulloinkin kuntoutuksessa olevien perheiden tarpeista nousevia ryhmiä. Ryhmät ovat tavoitteellisia, voimavarakeskeisiä ja niiden funktio on tukea perhekuntoutuksellista muutosprosessia kohti pysyviä toivottuja muutoksia perheen arjessa ja vuorovaikutuksen dynamiikassa. Tukipuun perhekuntoutuksessa perheohjauksessa on vahvasti neuropsykiatrinen osaaminen; kaikilla vakituisilla ohjaajilla on neuropsykiatrisen valmentajan pätevyys. Perhekuntoutuksen muutosprosessin tukena Tukipuun perhekuntoutuksessa käytetään MIM-arviointimenetelmää (vauva-dyadiset-perhe -pätevyudet), jossa arvioidaan lapsen ja vanhemman tai koko perheen vuorovaikutusta, sen haasteita ja vahvuuksia. Tämä on hyvä työkalu esimerkiksi varhaisen vuorovaikutuksen tukemiseen. Usein MIM on tehty perhekuntoutuksen alussa ja lopussa kuntoutuksen vaikuttavuuden ja muutoksen selväksi näkyväksi tekemiseksi.

Tukipuun perhekuntoutuksessa ohjaajat ovat aamu- ja iltavuoroissa kuutena päivänä viikossa. Sunnuntai on pääsääntöisesti perheen vapaapäivä työskentelystä. Perheissä pyritään

työskentelemään monenlaisina vuorokauden aikoina, että saadaan mahdollisimman monipuolinen kuva perheen arjesta. Perhekuntoutuksessa tehdään perheelle joka viikko viikko-ohjelma, joka räätälöidään yksilöllisesti jokaiselle perheelle, huomioiden kunkin perheen tuen tarpeet ja tavoitteet. Viikko-ohjelmaan laitetaan perheen arjen säännöllisyyttä tukevia asioita, esimerkiksi siivouspäivät ja kauppapäivät, päivän sisällä tapahtuvat ruokailut, ruokalistat, ulkoiluajat, peseytymiset, riittävä kodin puhtaus ja muut riittävään huolenpitoon liittyvät asiat. Lisäksi viikko-ohjelmaan kuuluvat erityistyöntekijän tapaamiset (mm. terapeutin työskentely, neuropsykiatrinen valmennus, MIM (marschack interaction method) – vuorovaikutuksen havainnointiin tarkoitettu työskentely menetelmä, perheohjaajat, lapsen omaohjaaja-ajat ja vanhemmuuskeskustelut. Viikko-ohjelma jäsentää työskentelyä ja antaa sille raamit.

Aktiivisen kuntoutusjakson lähestyessä loppuaan, tukea yleensä harvennetaan asteittain ja tavoitteena on, että perhe lopulta pärjää luonnollisen verkoston ja omien palveluiden turvin. Usein päätösvaiheessa tehdään saattotyötä yhdessä tilaajan tai hoitotahon työntekijän kanssa, niin, että siirtyminen peruspalveluihin on mahdollisimman nopea ja asiakaslähtöinen. Työskentely päätetään yhteiseen loppuarviointiin ja neuvotteluun tilaajan sekä asiakkaan kanssa. Perheohjausta on mahdollista kuntoutuksen jälkeen myös jatkaa kotiinpäin Tukipuun toimesta, mikäli tilaaja näin määrittää.

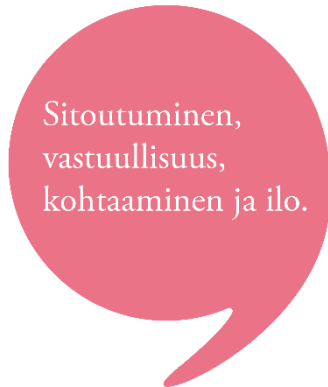
Perhekuntoutus on mallinnettu valtakunnallisesti kaikkiin Humanan perhekuntoutusyksiköihin. Humanalla on yhteinen perheen kanssa yhdessä tehtävä arviointipohja, mitä työskentään koko kuntoutuksen ajan. Arviointipohjassa on oma osuus myös lapselle, jotta lapsen mielipide tilanteestaan tulee selvitettyä muiden perheenjäsenten mukaisesti. Lapsen aktiivinen osallistuminen työskentelyyn ja hänen äänensä esiin tuleminen ovat tärkeitä asioita prosessissamme. Perhekuntoutuksessa on olennaista arvioida perheen kuntoutumisprosessia koko ajan lapsen näkökulmasta. Arviointimme kautta niin perheenjäsenet kuin työntekijät arvioivat perheen jäsenten tilannetta yksilöllisesti. Työskentelystä teemme käytinkohtaiset kirjaukset ja väliraportit loppuraportin lisäksi. Dokumentointimme on aina osallistavaa ja perheen voimavarat huomioivaa. Dokumentoinnissa otamme kantaa perheen tilanteeseen lapsen edun ollessa keskiössä.

Asiakkaan osallisuus näkyy kirjauksen lisäksi työskentelyssämme myös siten, että otamme asiakasta mukaan säännöllisiin tiimipalaveriiniin, joissa mukana on perheen vanhempien lisäksi perheen omaohjaaja ja terapeutti sekä sovitusti myös tiiminjohtaja. Näitä tiimejä kutsutaan avotiimeiksi. Näissä tiimeissä asiakkaan kanssa yhdessä pohditaan ja hallitaan heidän omaa kuntoutusprosessiaan. Avotiimeissä on läsnä perheen omat työntekijät (perheohjaajat ja psykoterapeutti), sekä asiakas itse. Avotiimissä käydään perheen tilannetta läpi työntekijöiden kesken ja asiakas on koko ajan kuulemassa tämän keskustelun. Perheen vanhempi osallistuu myös keskusteluun avotiimissä. Avotiimin mukainen systeeminen malli ja ajattelu lisää asiakkaan osallisuutta ja läpinäkyvyyttä työskentelyssä. Kaikki toimintamme on avointa ja asiakas on koko

ajan tietoinen prosessin etenemisen vaiheista. Tukipuun perhekuntoutuksessa toimitaan avoimen dialogin ja läpinäkyvyyden periaatteella, asiakas osallistuu aktiivisesti alusta loppuun oman perheensä kuntoutusprosessin johtamiseen. Tukipuun perhekuntoutuksessa tiimillä on käytössään runsaasti erilaisia menetelmiä muutostyön tueksi; esimerkiksi erilaiset luovat menetelmät, lapset puheeksi menetelmä ja terapeutitiset kortit, vanhemmuuskeskustelut ja perheen kanssa yhteistyössä tehtävä kuntoutusprosessin kokoava loppuraportti sekä neuropsykiatrisen työtteen mukanaan tuomat keinot ja ymmärrys eri ilmiöistä.

Toimintaamme ohjaa sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

### 3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Meillä on sitoutunut henkilökunta, jotka tekevät työtään täydellä sydämellään. Me haluamme aina ajatella asiakkaamme parasta. Kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti ja kunnioittaen, unohtamatta iloa. Haluamme toimia työssämme läpinäkyvästi ja osallistamme asiakasta kaikessa. Mitään emme tee asiakkaan selän takana. Työtämme ohjaa lapsen etu ja se on kaikessa toiminnassamme ensisijaisen tärkeää. Työn tavoitteet ohjaavat meitä työssämme. Haluamme olla palan matkaa asiakkaidemme rinnalla kulkijoita ja edistää perheen elämää parempaan suuntaan.

Humanan arvoja olemme käyneet tiimissä läpi ja miettineet mitä ne tarkoittavat Tukipuun arjessa. Jokainen työntekijä haluaa sitoutuneesti ja vastuullisesti hoitaa työnsä. Tämä näkyy siinä, että jokainen hoitaa omien asiakkaiden prosessit tavoitteiden mukaisesti alusta loppuun saakka sitoutuneesti ja kantaa itselle kuuluvan vastuunsa niissä. Jokainen työntekijä hoitaa annetut tehtävät loppuun saakka niin, että jokainen voi luottaa toinen toisiinsa, että hommat tulee hoidetuksi. Vastuullisuus tarkoittaa myös sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaiden edun mukaisella tavalla. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista.

Tukipuun tiimistä välittyy aito kohtaamisen halu, niin työntekijöitä kuin asiakkaita kohtaan. Tukipuun tiimistä ei myöskään ilo puutu ja haluamme, että arvomme näkyvät sekä työyhteisössä että asiakkaidemme keskuudessa. Naurua, iloa ja huumoria saa olla sekä työyhteisössä, että asiakkaidemme kanssa. Ymmärrämme sen, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkin ihmisen elämään. Jaetut hetket yhdessä asiakkaan kanssa ovat ensiarvoisen tärkeitä - asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari.

## 4 Omavalvonnan riskienhallinta

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Tiiminjohtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin säännöllisesti, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. Meillä jokaisesta asiakastilanteesta tai muussa työssä tapahtuvasta poikkeamasta tehdään ilmoitus Gurufield järjestelmäämme. Poikkeamia käydään tiimeissä säännöllisesti läpi ja puhutaan niistä niin, että asiakastietoja tai työntekijää ei tunnisteta, keneen tilanne tai asia on kohdistunut. Poikkeamien läpikäymisen avulla voimme oppia lisää yhdessä ja miettiä mitä voimme toiminnassamme parantaa ja kehittää. Perehdytystilanteessa läpi käydään asiakastilanteeseen kohdistuvat riskit ja niiden ennaltaehkäisy. Toimintaohjeita erilaisiin uhka ja vaaratilanteisiin löytyy omasta järjestelmästämmme, My Humanasta, joka on saatavilla tietokoneen lisäksi myös jokaisen työntekijän puhelimesta. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa esihenkilölleen esille nousseista riskeistä ja kirjata riski Gurufield järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on reagoida niihin ja lähteä miettimään yhdessä henkilöstön kanssa niihin kehitys- ja ratkaisumalleja.

### 4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Yksikössämme tiiminjohtajan ja palvelujohtajan tehtävä on käsitellä riskit ja huolehtia niiden asianmukaisesta dokumentoinnista. Tukupuun riskienarviointi on päivitetty kevään 2024 aikana, johon osallistamme henkilöstöä vahvasti. Riskienarviointien, palautteiden sekä sisäisten auditointien kautta pystymme dokumentoimaan toimintaamme ja analysoimaan mahdollisia riskejä. Lisäksi Gurufield- järjestelmässämme tehtyjen poikkeamien avulla pystymme tarkastelemaan toimintaamme ja käsittelemään riskien suuruutta ja vaikutusta sekä miettimään, miten voimme mahdollisesti muuttaa toimintatapojamme jatkossa.

Tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Riskienhallinnan luonteeseen

kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Tukipuun riskienarviointi on päivitetty kevään 2024 aikana. Tässä riskienarvioinnissa nousi isoimmaksi riskiksi liikenteessä ajaminen ja myös asiakkaat toisinaan työntekijän kyydissä, etenkin perhekuntoutuksessa käymme asiakkaiden kanssa kaupassa ja muilla asioilla yhteisesti ohjaajan kanssa. Joudumme paljon kulkemaan liikenteessä paikasta toiseen, joten vaaratilanteita luonnollisesti voi liikenteessä tulla. Jokainen työpaikan auto on varusteltu ensiapuvälinein ja muilla kolaritilanteessa tarpeellisin tavaroin. Ennaltaehkäisyä liikenteen riskeihin voimme huolehtia, että pidetään autoista hyvää huolta, katsastetaan ja huolletaan autoja säännöllisesti sekä huolehditaan hyvästä kalenterin suunnittelusta, ettei aiheuteta kiirettä liikenteessä kulkiessa. Liikenteessä kulkeminen vaatii varovaisuutta jokaiselta kuljettajalta. Myös tilanteeseen kuuluvat turvaistuimet lapsille autoon on aina kiinnitettävä asianmukaisella tavalla. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on nimetty yksi työntekijä autovastaavaksi, joka vastaa autoon liittyvistä asioista. Jokaisen työntekijän vastuulla on kuitenkin ilmoittaa autoissa havaittuihin puutteisiin.

Keskeiset riskit Tukipuun perhekuntoutuksessa on esimerkiksi asiakkaan vointi ja sen myötä tuleva mahdollisesti asiakkaan arvaamaton käytös. Perhekuntoutuksessa kuljetetaan jonkin verran asiakkaita henkilökunnan toimesta ja näin ollen liikenteessä tulevat riskit kasvavat. Tukipuun perhekuntoutuksessa on kokemus, että asiakkaat sitoutuvat hyvin perhekuntoutuksen yhteisiin sääntöihin, mutta riskinä voi olla, että perhekuntoutuksen alueelle tulee esimerkiksi ulkopuolisia ihmisiä, jotka voisivat aiheuttaa häiriöitä.

Tukipuussa teemme pääsääntöisesti töitä asiakkaiden kuntoutusasunnoissa ja heidän luonnollisissa ympäristöissään. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat asettaneet omat velvoitteensa, mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Nämä asiakirjat (poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma) ovat paperisena Tukipuun kiinteistössä. Mahdollisessa vaara-, uhka- tai väkivaltatilanteessa otamme yhteyttä yleiseen hätänumeroon 112. Henkilöstö tunnistaa tilanteet, joissa lapsen turvallisuuden näkökulmasta on oltava yhteydessä sosiaalipäivystykseen ja tehtävä lastensuojeluilmoitus. Henkilökunta käyttää tarvittaessa poliisin neuvontapalvelua, sekä valvovien viranomaisten konsultaatioapua.

Riskitilanteita pyritään aina ennakoimaan. Tiiminjohtaja suunnittelee työntekijöiden kanssa yhdessä ennalta tiedossa oleviin haasteellisiin asiakastilanteisiin käytäntökohtaisen toimintasuunnitelman. Meillä on liikkuvan ja itsenäisen työn uhkatilanteiden toimintaohjeet, vaikka kaikkia mahdollisia tilanteita ei ihmisten kanssa tehtävässä työssä voi ennakoita. Mahdollisia toimintatapoja ovat esimerkiksi parityöskentely, puhelimen pitäminen taskussa valmiina soittamista varten, asettuminen asiakkaan kodissa niin, että on mahdollisuus nopeaan poistumiseen tai

asiakstapaamisten järjestäminen esimerkiksi neuvotteluhuoneessa, jossa on muita työntekijöitä tapaamistilan välittömässä läheisyydessä. Työntekijät merkitsevät asiakaskäynnit asiakastietojärjestelmään, jolloin tiedetään, missä työntekijä on. Tukipuun perhekuntoutuksen henkilöstö tekee tiiviisti yhteistyötä kiinteistöhuollon kanssa varmistaen, että kiinteistö ja kiinteistön piha-alue on turvallinen.

#### **4.3 Asiakkaan yksilöllinen huomioiminen riskien hallinnassa**

Perheen saapuessa perhekuntoutukseen tehdään perheelle toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa on tärkeät puhelinnumerot äkkinäisen hädän sattuessa. Toimintasuunnitelmaan päivitetään jokaiselle perheelle oma suunnitelma siitä, miten toimia jos esimerkiksi yöaikaan tulee tilanne, jolloin tarvitsee apua. Suunnitelmaan päivitetään läheisten puhelinnumeroita sekä omaan terveyteen liittyviä toimintamalleja. Perheillä on nähtävillä ohjaajan numerot sekä tiiminjohtajan numero, josta tavoittaa henkilön ma-la päiväsaikaan tarvittaessa, aikoina jolloin ei ole ohjauksellista työtä.

Perhekuntoutuksen aloitusvaiheessa laaditussa myös asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma, tässä suunnitelmassa on tiedot kunkin asiakkaan perhekuntoutusjakson tavoitteista. Asiakkaalle kerrotaan kuntoutuksen alkaessa hänen velvollisuutensa kuntoutusjakson aikana sekä siitä, millainen käytös voi johtaa kuntoutusjakson päättymiseen. Alkuvaiheessa käydään asiakkaiden kanssa läpi perhekuntoutuksen säännöt sekä paloturvallisuuteen liittyvät asiat ja nämä löytyvät myös perheasunnoista omasta kansioista. Tarvittaessa myös asiakas on yhteydessä yleiseen hätänumeroon tai sosiaalipäivystykseen, etenkin silloin, kun perhekuntoutuksen henkilökunta ei ole paikalla.

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

Mikäli työntekijäämme on kohdannut jokin poikkeama, uhka-/ vaaratilanne, työtapaturma tms., hän tekee ilmoituksen Gurufield- järjestelmäämme. Kaikki nämä tilanteet käsittelemme säännöllisesti, anonyymisti reaaliaikaisesti esihenkilöiden ja työntekijän kesken tiimissämme. Gurufieldiin kirjaamme myös sisäiset auditoinnit ja tarkastuskäynnit.

Gurufield järjestelmän kautta poikkeama menee esihenkilön käsiteltäväksi. Arvioidaan poikkeaman riskin taso, selvitetään juurisyitä ja asetetaan korjaavia toimenpiteitä. Palautteita tarkastelemme säännöllisesti myös riskien näkökulmasta. Työnohjaus on myös tukenamme, mikäli ilmenee isompia epäkohtia, joita on hyvää purkaa yhteisesti läpi. Tarkastelemme säännöllisesti toimintaamme tiimien itse tekemien riskienarviointien, asiakaspalautteiden ja poikkeamien avulla sekä tunnistamme sitä kautta mahdollisesti olemassa olevat riskit. Lisäksi säännölliset tiimipalaverit tukevat sitä, että riskit tulevat keskusteluihin ja pystymme niihin reaaliaikaisesti puuttumaan. Jokaisen vastuulla on tuoda havaitut riskit esiin. Jokainen Humanan työntekijä raportoi

havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapojamme.

Riskien ennaltaehkäisemiseksi ja riskien käsittelyn tukena käymme läpi olemassa olevia toiminta-mallejamme ja ohjeitamme, joita löytyy paljon yhteisestä intrastamme My Humanasta. Muutamme tarvittaessa ohjeitamme ja teemme tarvittaessa niitä lisää. Esihenkilö vastaa valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjeistuksien ja päätösten käsittelystä ja työntekijöitä tarvittaessa. Avoin keskustelukulttuuri työyhteisön sisällä auttaa meitä tunnistamaan ja puuttumaan sekä ennaltaehkäisemään riskiä.

Toteutamme säännöllisesti turvallisuuskävelyitä henkilökunnan kanssa sekä kouluttaudumme säännöllisesti uhka- ja vaaratilanteiden varalta sekä pidämme ensiapukoulutukset ajantasalla. Humanan sisällä on myös Debriefing-koulutuksen käyneitä, joilta voi saada mahdollisen uhkaavan tai muuten mieltä painavan tapahtuman jälkeen purkumahdollisuutta.

Työtaturman sattuessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työtaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Vakavista työtaturmista ilmoitetaan Lupa- ja valvontavirastoon työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, lähiesihenkilö on yhteydessä myös asiakkaaseen ja tilaajaan. Läheltä piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Tukipuussa järjestetään työryhmälle ryhmätyönohjausta ja lisäksi terapeutille yksilötyönohjausta. Työntekijälle järjestetään tarvittaessa muuta tarvittavaa tukea, kuten Debriefing -purkumahdollisuutta ja työterveyshuollon kautta saatavaa tukea. Asiat viedään tiedoksi työntekijöille tiimipalaverissa esihenkilön kautta. Johto tiedottaa asioista myös tarvittaessa sähköpostilla. Tiiminjohtaja, palvelujohtaja ja alueen muut esihenkilöt huolehtivat siitä, että myös yhteistyötahot ovat tietoisia tapahtuneesta, miten asia on käsitelty, miten asiaa on selvitetty ja mahdollisesti korjattu tai muutettu jatkon näkökulmasta. Mikäli on tarpeen luoda uusia toimintakäytänteitä, niistä ja toimeenpanosta sovitaan tarkemmin yhdessä tiiminjohtajan ja tiimin kanssa.

#### **4.5 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen**

Teemme säännöllisesti tiimeissä henkilökunnan toimesta riskien arvioinnit, joita läpikäymme tiimeissämme ja teemme tarvittavia muutostoimia niiden perusteella. Esihenkilö pitää säännöllistä keskustelua havaituista riskeistä ja puutumme niihin realiaikaisesti. Viestinnässä tiimipalaverit ovat parhaimpia, mutta tiedotamme uusista menettelytavoista tarvittaessa esimerkiksi sähköisillä viestikanaavillamme mm. google drive.

Tiiminjohtaja yhdessä palvelujohtajan kanssa on vastuussa toimenpiteistä, mitä yksikkö vaatii. Lisäksi myös tiedottaminen on esihenkilöiden vastuulla. Pyrimme muuttamaan toimintaamme sen mukaan, kun havaitsemme asioita, joihin voimme puuttua tai tehdä muutostoimenpiteitä. Tiedottaminen on tässä tärkeässä roolissa. Säännölliset tiimipalaverit tukevat tiedottamista sekä tiimimuistioiden tekeminen jokaisesta tiimistä. Asiakastyössä on paljon ennalta arvaamattomia tilanteita, joihin emme aina voi varautua ennalta. Tilanteita käydään mahdollisuuksien mukaan ennalta läpi ja jokainen työntekijä on perehtynyt Humanan omiin turvallisuusohjeisiin eri tilanteiden varalta. Asiakastyöstä tehdyt poikkeamat tai muut uhka- ja vaaratilanteet käydään säännöllisesti tiimipalavereissa läpi henkilöstön kanssa. Puhumme paljon myös avoimesti asioista ja kannustamme työntekijöitämme keskustelemaan asioista avoimesti. Yhdessä voimme oppia, kun käymme tapahtuneita läpi ja näin ollen voimme havaita puutteita joissakin ohjeistuksissamme tai toimintatavoissamme. Näinollen meidän on helpompi kehittää toimintaamme.

Turvallisuusasiat nousevat meillä usein keskusteluihin. Päivitämme säännöllisesti ensiaputaitojamme koulutuksen myötä. Syksyllä 2024 olemme käyneet uhkatilanne koulutuksessa Axesecurityn järjestämänä, jossa kävimme läpi uhkaavia tilanteita ja miten niissä tulee toimia. Myös alueellista Depriefing osaamista on lisätty ja näin ollen vahvistamme kriisitilanteiden läpikäyntiä työyhteisömmme sisällä.

#### **4.6 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista, epäkohdista ja puutteista.

##### **Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista**

Palveluntuottajan (palveluyksikön vastuuhenkilön) on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottajan ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin. Vastuuhenkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldin ilmoitukseen.

##### **Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista**

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon palvelun toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta.

Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin kohtaan "asiakastyön poikkeama - epäasiallinen kohtelu/epäkohta palvelussa".

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Mikäli ilmoituksen jälkeen epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Myös ilmoituksen alun perin tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan sen kuuluvalla tavalla ja se otetaan välittömästi työn alle sekä dokumentoidaan korjattavat toimenpiteet Gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastaavalla taholla olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen ilmoitusvelvollisuuden menettelytapa on käyty tiimissä läpi ohjaajien kanssa.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä myös tarvittaessa lastensuojeluilmoitus, mikäli kohtaa sellaisia tilanteita joissa lapsen etu on vaarassa. Lastensuojeluilmoitus käydään avoimesti keskustellen läpi asiakkaan kanssa.

#### **4.7 Ostopalvelut ja alihankinta**

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä käytämme ulkopuolista kiinteistöhuoltoa. Pidämme säännöllisesti heidän kanssaan palaveriteita, joissa käymme läpi sitä, että he ovat toimineet sopimuksen mukaisella tavalla ja laadukkaasti. Palaveriteissa annamme heille palautetta ja mikäli havaitsemme heidän toiminnassaan korjattavaa, niin sovimme lyhyemmän aikavälin päähän seurantapalaverin, jossa varmistamme, että haluamamme muutokset ovat menneet käytäntöön. Seuraamme tarkasti, että kiinteistöhuolto toimii sopimuksen mukaisesti ja saamme laadukasta palvelua heiltä. Tukipuun kiinteistöhuolto on vaihtunut lokakuussa 2025. Mikäli työntekijä havaitsee kiinteistössä poikkeaman, hän on yhteydessä esihenkilöön ja tilanteen arvion jälkeen ollaan yhteydessä kiinteistöhuoltoon. Työntekijä tekee myös ilmoituksen Gurufield-järjestelmään. Perhekuntoutustiimin työnohjaus toteutetaan myös ostopalveluna.

#### **4.8 Valmius ja jatkuvuudenhallinta**

Humanalla on yhteinen valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma laadittuna, jossa on kuvattuna kattavasti erilaisia uhkatilanteita, erilaisten infektioiden torjunnasta, sähkökatkotilanteista yms. Lisäksi Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on pelastussuunnitelma, jossa on kuvattuna palotilanteissa toimiminen sekä sähkökatkokset, vesivahingot ja muut vaaratilanteet. Lisäksi my humanassa on kuvattuna itsenäisen työn uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ja niissä tilanteissa



toimiminen. Näitä asioita käydään perehdytystilanteissa läpi sekä säännöllisissä keskusteluissa henkilöstöpalavereissa.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma

Tukipuun perhekuntoutuksen asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Heillä on palvelun tilaamisen yhteydessä tiedossa asiakkaan tuen tarve, johon vastaamme tarjoamalla kohdennettua palvelua. Yhteiset tavoitteet työskentelylle/ palvelulle määritellään aloituspalaverissa yhdessä asiakkaan ja tilaajatahon kanssa. Työskentelyn alussa tehdään asiakkaasta toteuttamissuunnitelma, johon tavoitteet kirjataan huolellisesti ja kunkin perheenjäsenen tarpeet kuntoutuksen aikana. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti niin, että se on reaaliaikainen ja siitä voidaan tarkastella käytössä olleita menetelmiä ja keinoja sekä arvioida tavoitteiden etenemistä ja kuntoutukseen osallistumista. Tukipuussa asiakkaan kanssa työskentely on tavoitteellista muutostyöskentelyä. Perheen vastuusosiaalityöntekijä määrittää viime kädessä kuntoutukselle asetettavat tavoitteet. Tämä suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään Domacareen. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Koko työskentelyjakson aikana työntekijät arvioivat tuen tarvetta, sen riittävyttä ja oikeamuotoisuutta. Mikäli huomaamme palvelun olevan asiakkaalle riittämätöntä tai hyödytöntä, niin olemme yhteydessä tilaajatahoon viipymättä.

Asiakasta osallistetaan myös palvelun sisällön suunnittelussa, että palvelu on mahdollisimman kohdennettua ja yksilöllistä, juuri asiakkaan tarpeen mukaista. Tavoitteet ohjaavat kaikkea toimintaamme. Asiakas on tietoinen palvelun tavoitteista ja näitä käydään säännöllisissä vanhemmuuskeskusteluissa asiakkaiden kanssa läpi sekä välipalaverissa, yhdessä tilaajatahon kanssa. Toteuttamissuunnitelmaa tarkastellaan kuukausittain ja tarkastellaan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa. Perheen omaohjaaja ottaa vastuun toteuttamissuunnitelman tekemisestä ja sen seuraamisesta.

Päivitetty toteuttamissuunnitelma kuuluu olennaisena osana mukaan jokaiseen kuntoutuksen aikaiseen asiakkaan, vastaavan sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan neuvotteluun. Asiakastyö dokumentoidaan lainsäädännön mukaisella tavalla tietoturvalliseen asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Perhekuntoutuksen etenemisestä laaditaan säännöllisesti raportti, joka toimitetaan yhdessä asiakastyön kirjausten kanssa lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Sekä toteuttamissuunnitelma että muut raportoinnit pyritään aina lähtökohtaisesti tekemään osallistavasti asiakkaiden kanssa. Perhekuntoutusprosessista laaditaan loppuraportti kuntoutuksen päättyessä. Perhekuntoutuksen sisällön suunnittelusta vastaa tiiminjohtaja yhdessä perheen vastuutyöntekijöiden kanssa. Perhekuntoutuksen sisältö suunnitellaan perhekohtaisella tavalla vastaamaan perheiden tavoitteita, tarpeita sekä tilausta. Perhekuntoutuksen resurssoinnista vastaa myös tiiminjohtaja.

### 5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Asiakkaan osallistaminen on meillä kaikessa toiminnassamme vahvasti mukana ja pidämme sitä erityisen tärkeänä ja keskeisenä asiana asioiden eteenpäin menemisessä. Otamme asiakasta mukaan palvelun suunnitteluun sekä kirjaamiseen. Käymme asiakkaan kanssa säännöllisesti läpi asiakasta koskevat kirjaukset ja asiakas saa tuoda äänensä kuuluvaksi niiden laatimisessa. Työntekijä ei muuta näkemystään asiasta, mutta asiakkaan näkemys tuodaan myös esiin. Omaohjaaja ottaa vastuun siitä, että asiakas on tietoinen kaikista asioistaan ja hänen kanssaan käydään läpi säännöllisesti häntä koskevat kirjaukset. Myös avotiimit, joista aikaisemmin on kerrottu, tukee vahvasti asiakkaan osallisuutta. Perhekuntoutuksen loppuraporttia laaditaan koko ajan yhdessä asiakkaan kanssa ja se on vanhemmuustyöskentelyn yksi työkalu ja se on osallistava prosessi kokonaisuudessaan. Perhekuntoutuksen koko työryhmä on tietoinen kunkin asiakasperheen tilanteesta ja kuntoutuksen etenemisestä.

Toteutamme osallistavaa kirjaamisen tapaa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus olla tietoinen koko työskentelyprosessin ajan siitä, mitä hänen asiakirjoihinsa kirjataan. Tukipuussa päivittäiset asiakaskirjaukset tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa, mikäli sen katsotaan palvelevan kokonaistilannetta. Osallistavaa kirjaamista toteutetaan keskustelemalla avoimesti siitä, mitä asiakirjoihin heistä on kirjoitettu.

Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään yhdessä asiakkaiden kanssa ja siihen kirjataan myös asiakkaiden näkemys työskentelystä ja sen etenemisestä. Terapeuttisen työskentelyn erityispiirteiden vuoksi terapeuttisesta työskentelystä tehdään suppeat päivittäiskirjaukset. Loppuraportissa on yhteenveto terapeuttisen työskentelyn sisällöstä. Tukipuussa pidetään tärkeänä ylläpitää avointa ja rehellistä vuoropuhelua asiakkaan asioissa sekä tilaaja-asiakkaan että käyttäjäasiakkaan kanssa. Aidon osallisuuden lähtökohtana on ymmärrys palvelujärjestelmästä sekä luottamuksellinen suhde, jonka puitteissa asiakkaalla on parhaat mahdolliset edellytykset osallistua aktiivisesti oman palvelunsa sisällön suunnitteluun. Tiedostamme myös tilanteet, joissa osallistava kirjaaminen ei ole lain puitteissa tai jonkun muun syyn vuoksi ole mahdollista.

### **5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Henkilöstön tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on osa jokapäiväistä elämää. Apua ja tukea tarvitsevien ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa on usein riippuvainen siitä, millä tavoin me palveluntuottajana toimimme. Palveluja järjestettäessä asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen kunnioittaminen on kaiken lähtökohta. Tavoitteena on maksimoida asiakkaan itsemäärääminen, turvallisuutta kuitenkin vaarantamatta. Asiakkuuden alusta saakka otetaan asiakasta mukaan työskentelyn suunnitteluun ja toteutetaan palvelu yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteisiin pohjaten. Myös osallistava työskentelytapamme vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kun asiakas saa ilmaista oman mielipiteensä ja hän tulee kuulluksi. Osallistava työskentelytapamme sekä kirjaamisessa, että avotiimeissä lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä asiakastyössä ja tukee näinollen asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Toimintamme kivijalka muodostuu eettisistä periaatteista ja läpinäkyvyydestä, sanojen mittaisesta toiminnasta. Osaamisen, vastuullisuuden ja välittävien kohtaamisten kautta pystymme luomaan päivittäin uskoa hyvään elämään. Asiakkaidemme yksilölliset palvelutavoitteet ja hyvinvoinnin kokemus toimivat vahvasti ohjaavina, yhdessä tehtävän työn osalta. Asiakas on aktiivinen toimija, jonka kokemus palvelusta on työn vaikuttavuuden paras mittari. Tämän vuoksi asiakkaiden mielipiteet palveluistamme ovat meille äärimmäisen tärkeitä.

Monet palveluidemme laatuun vaikuttavat osa-alueet pohjautuvat lainsäädäntöön, kuten muun muassa asiakkaiden oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Meidän palveluntuottajina tulee siis tuntea ja tietää asiakkaidemme lakisääteiset oikeudet ja määriteltävä oma toimintamme sekä laatuksikriteerit näihin nojaten. Ihmisarvon loukkaamattomuus, vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittaminen ovat laissa säädeltyjä palvelun laadun peruselementtejä, jotka konkretisoituvat päivittäisessä asiakastyössämme ja asiakkaan sekä työntekijän välisissä kohtaamisissa.

Asiakasta kunnioittavaa kohtelua on myös osallistava kirjaaminen sekä avotiimit, kun asiakas saa reaaliaikaisesti tietää, mitä hänestä kirjataan ja miten työntekijä havainnoivat tilanteesta. Kaikki asiat puhutaan auki asiakkaan kanssa reaaliaikaisesti, jolloin esimerkiksi palaveri tilanteessa ei tule mitään yllättävää asiakkaalle, mistä ei olisi jo ennakkoon puhuttu. Tämä lisää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä sekä on asiakasta kunnioittava tapa toimia.

### **5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen avulla haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä ja laatua. Asiakaskokemusta mittaamme aina anonyymisti. Palautekanava löytyy myös Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteesta riippuen palvelusta vastaavalle henkilölle. Gurufieldiin kirjataan saadut kirjalliset ja suulliset palautteet ja ne käsitellään järjestelmässä.

Tukipuun perhekuntoutuksessa asiakaspalautetta kerätään kuukausittain vanhemmuuskeskusteluiden yhteydessä, jolloin on hyvä käydä läpi mennyttä kuukautta. Tilaajilta otamme palautetta palavereiden yhteydessä. Asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella kehitämme ja tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme. Roidun kautta tulleet palautteet käymme säännöllisesti läpi tiimipalaverissa. Käytössämme oleva osallistava kirjaaminen kannustaa asiakasta avoimeen keskusteluun ja jonka yhteydessä asiakkailla on myös mahdollisuus antaa suullista palautetta. Mittaamme myös vaikuttavuutta asiakkailta työskentelyn aloitus ja lopetusvaiheessa.

### **5.6 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, 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 Humana avopalveluissa:

Sanna Ala-Kojola, Palvelujohtaja

sanna.ala-kojola@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 viikkoa

### **Sosiaaliasiavastaava**

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavaan asiakas voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi saamassaan sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitsen neuvoa oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiavastaava: Taina Holappa

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30 - 10.00  
puh. 06 415 4111 (vaihte)

### **Kantelu, Lupa- ja valvontavirasto**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun Lupa- ja valvontavirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi

pyrkä 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. Lupa- ja valvontaviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

Lupa- ja valvontaviraston yhteystiedot:

Lupa- ja valvontavirasto  
PL 20  
13035 LVV  
Puhelinvaihe: 0295 254 000  
asiakaspalvelu@lvv.fi

### **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.

Yksikön tai palvelun toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä aina ja ne käsitellään palvelujohtajan toimesta tiiminjohtajien kanssa ja tarvittaessa työntekijöiden kanssa.

### **5.7 Omaohjaaja**

Jokaisella perheellä on oma vastuutyöntekijä, jota kutsutaan omaohjaajaksi. Omaohjaaja vastaa prosessin etenemisestä tavoitteiden mukaisesti ja mm. aikatauluttaa raporttien ja suunnitelmien tekemiset. Perheen omaohjaaja vastaa kokonaisuudessaan perheen työskentelystä, että siellä toteutuu vanhemmuuskeskustelut ja muut toiminnalliset tuokiot perheen jäsenten kanssa. Lisäksi omaohjaaja huolehtii säännöllisistä avotiimien toteutuksista. Omaohjaaja huolehtii siitä, että kaikki tavoitteellinen työskentely toteutuu perheiden viikkosuunnitelmassa. Omaohjaaja myös ottaa tarvittaessa yhteyttä palvelun tilaajaan ja kertoo palvelun etenemisestä sekä osallistuu perhettä koskeviin palavereihin.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Jokainen työntekijämme perehdytetään Tukipuun perhekuntoutuksen sisältöön ja toimintakulttuuriin. Tukipuun perhekuntoutusyksikössämme räätälöimme jokaisen kuntoutuksen yksilöllisesti perheiden tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Tavoitteet, jotka asetamme kuntoutukselle yhdessä tilaajan sekä asiakkaan kanssa, ohjaavat toimintaamme vahvasti. Moniammatillinen osaaminen vahvistaa sitä, että voimme tarjota kulloiseenkin tilanteeseen oikeanlaisen avun ja tuen. Räätälöimme perheen kuntoutusjaksolle erilaisia toimintoja, esimerkiksi pidämme erilaisia tavoitteellisia hetkiä perheessä eri kokoonpanoilla, käyttäen monipuolisesti erilaisia menetelmiä ja työskentelemme eri vuorokauden aikoina. Näin ollen saamme laajan kokonaiskuvan perheen tilanteesta ja pystymme edesauttamaan perheen tilanteen menevän parempaan suuntaan.

Asiakkaan osallisuus edesauttaa asiakkaan kuntoutumista ja hyvinvointia, kun asiakas on kokoajan tietoinen mitä tapahtuu (suunnittelu, avotiimit ja kirjaaminen jne.) ja mitä työntekijät ovat mieltä asiakkaan tilanteesta. Avoin keskustelukulttuuri ja asiakkaan mukana oleminen kaikessa keskusteluissa ja toiminnassa on kivijalka asiakkaan hyvinvoinnille sekä kuntoutumiselle. Kuntoutukselle asetettuja tavoitteita seurataan kuukausittain käydyissä vanhemmuuskeskusteluissa ja säännöllisissä avotiimeissä sekä seurantapalavereissa johon palvelun tilaajakin osallistuu.

### 6.2 Koulunkäynti

Tukipuun perhekuntoutuksessa kouluikäiset käyvät koulua perhekuntoutuksesta käsin. Tuemme tarvittaessa koulukuljetuksissa yhdessä vanhempien kanssa. Työntekijät ovat tukena koulunkäynnissä aina tarpeiden mukaan.

### 6.3 Ravitseminen

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa ravitsemuksestaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa perheen sitä tarvitessa. Jokaiseen viikkosuunnitelmaan suunnittelemme säännölliset kaupassakäynnit, jolloin perheen kanssa voimme myös yhdessä käydä kaupassa, ennalta suunnitellun ruokasuunnitelman mukaan, mikäli perheellä ei ole esimerkiksi omaa autoa tai perhe tarvitsee muuten tukea kaupassa käyntiin.

Ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa perhe huolehtii toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että

kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Tarvittaessa perhekuntoutuksen ohjaajat ovat tukena näissä asioissa. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

#### **6.4 Hygieniakäytännöt**

Perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykinhuollostaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena tarvittaessa perheelle ohjaten asianmukaiseen hygienian huolehtimiseen. Viikkosuunnitelmaan rakennetaan perheelle kodin siivouspäivät sekä lasten kylpy/ peseytymishetket. Henkilökunnan tilat siivotaan säännöllisesti asianmukaisella tavalla ja huolehditaan mm. pandemian aikana huolellisesta ja säännöllisestä desinfioinnista. Tiloja siivotaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta, josta on tehty kirjalliset ohjeet henkilökunnan tiloihin ja nämä on käyty yhteisesti läpi. Lelujen säännöllisestä pesusta huolehditaan yksikössä ohjaajien toimesta. Yksikössä käytetään kuluttajille soveltuvia pesuaineita ja niitä säilytetään lukollisessa paikassa lasten ulottumattomissa. Mitään voimakkaita kemikaaleja meillä ei hallussa ole. Kemikaaliluettelo on nähtävillä käytettävistä olevista pesuaineista.

#### **6.5 Infektioiden torjunta**

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä huolehdimme hyvästä käsihygieniasta perheisiin mentäessä ja perheistä pois tullessamme. Epidemioiden varalta meillä on varustauduttu pienellä varastolla suojaruuvareita, koska perheiden sairastuessa on joissakin tapauksissa silti turvattu heidän tuki ja apu.

#### **6.6 Kestävä kehitys**

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on erillinen roskakatos, jossa on kierrättämiseen kaikki tarvittavat astiat. Ohjaamme tarvittaessa myös asiakkaitamme asianmukaiseen kierrättämiseen. Pyrimme myös hyödyntämään käytettyä hyväkuntoista tavaraa, kun hankimme toimistoon tai perheille erilaisia virikkeitä.

#### **6.7 Terveysten- ja sairaanhoito**

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omasta terveydestä/- ja sairaanhoidostaan. Työntekijämme ovat tarvittaessa tukena ja apuna ohjaten asiakkaita oikeanlaiseen avun ja hoidon piiriin. Terapeuttinen työskentely on vahvasti tukemassa asiakkaiden terveydenhoitoa ja ohjaa myös tarvittaessa asiakasta jatkohoitosuhteeseen kuntoutuksen päätyttyä.

Perhekuntoutusyksikön tilat ovat rakennettu meidän tarpeitamme vastaaviksi. Tiloissa on koneellinen ilmanvaihto, jota huolletaan ja putsataan vuosittain säännöllisesti. Henkilökunnan tiloissa huomioimme hyvästä ergonomiasta. Tiloissa on asianmukainen ja riittävä valaistus.

## 6.8 Lääkehoito

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omista lääkitysasioistaan. Ohjaajat antavat tuen ja ohjauksen tarvittaessa. Jokaisesta perheasunnosta löytyy lukollinen lääkekaappi lääkkeiden säilytystä varten, jotta pysyvät lasten ulottumattomissa. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä ohjaaja on tarvittaessa tukena asiakkaan kanssa lääkahoitoon liittyvissä asioissa, mm. ohjaa tarvittaessa lääkärille. Henkilökunnan tilasta löytyy ensiaputarvikkeita, joita päivittää lääkekaappivastaava. Lisäksi Humanan autoissa on olemassa tarvittavat ensiapuvälineet.

## 6.9 Monialainen yhteistyö

Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti, esimerkiksi koulu, päiväkot, terveydenhuolto, psykiatri ja riippuvuusklänikka. Olemme perheen kanssa yhdessä tiiviisti yhteistyössä erilaisten toimijoiden kanssa, että saamme muodostettua mahdollisimman hyvän ja sujuvan yhteistyön eri toimijoiden kanssa. Tuemme siihen perhettä, että heillä olisi hyvä palveluverkosto kuntoutuksessa sekä sieltä kotiutumisen jälkeenkin. Perhekuntoutuksen päätyttyä varmistamme asiakkaan kanssa, että hänen hoitokontaktinsa jatkuvat katkeamattomasti hänen omassa toimintaympäristössään. Tarvittaessa otamme eri verkostoja mukaan palaverihin, mikäli näin yhdessä sovitaan tilaajatahon kanssa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen liittyy esim.

- Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma
- Ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille
- Uhka- ja vaaratilanteet
- rikokset
- Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Perhekuntoutusyksikössä käy säännöllisesti palotarkastaja, joka tarkastaa tilojen turvallisuuden tästä näkökulmasta ja päivitämme palo- ja pelastussuunnitelmaa säännöllisesti. Yksikössä on olemassa erilaisia toimintaohjeita erilaisten tapaturmien ja tilanteiden varalta, joihin perehdytämme työntekijät. Yksikössä on kiinteistöhuolto, joka huolehtii talon kunnossapidosta, mm. lumenluonti, hiekoitus ja tarvittavat muut toimenpiteet.

Lastensuojelulaki velvoittaa meitä ilmoittamaan aina lastensuojeluilmoituksella, mikäli havaitsemme palvelun aikana sellaista huolta, joka herättää isoa lastensuojellista huolta.

Mikäli havaitsemme kaltoinkohtelua, tämä käydään firman sisällä lävitse ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja.

### 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

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

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö on vuonna 2024 rakennettu ja siellä on huomioitu hyvin mm. äänieristykset sekä sisäilma. Tällä hetkellä meillä ei ole olemassa riskejä terveellisyteen liittyen. Kesällä tiloissamme voi tulla toisinaan hieman lämmin, mutta tämäkin saadaan ratkaistua tuulettimilla ja mahdollisesti harkitsemaan myöhemmin ilmalämpöpumppuja, joihin on jo rakenteisiin tehty varaus.

### 7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Tukipuun perhekuntoutuksessa on moniammatillinen tiimi, joka tarjoaa perheelle perhekuntoutusta. Perhekuntoutusyksikössä työskentelee säännöllisesti viisi koko-aikaista

työntekijää ja tiiminjohtaja. Lisäksi tiimissä on perhe- ja taideterapeutti, hänellä on vahvaa psykiatrista osaamista. Ohjaajat ovat AMK-tason työntekijöitä, sosionomia. Lisäksi tiimissä on erityisosaamista mm. neuropsykiatrisiavalmentajia ja päihdetyöntekijä sekä MIM-vuorovaikutusmenetelmän osaaaja. Kaikki työntekijät ovat myös käyneet Lapset puheeksi-menetelmä koulutuksen. Lisäksi tiimissä on pitkäaikaisia tuntityöntekijöitä, jotka tekevät säännöllisesti tunti töitä perhekuntoutusyksikköön. Pyrimme käyttämään samoja pitkäaikaisia sijaisia, näin ollen perhekuntoutuksen laatu pysyy hyvänä ja perheiden kanssa työskentelee samat henkilöt koko kuntoutuksen ajan.

Työntekijät tekevät perhekuntoutusta kahdessa vuorossa, aamu ja iltavuoroissa. Esihenkilö suunnittelee työntekijöiden työvuorot kolmen viikon sykleissä, mutta toiveita saa esittää ja niitä pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin. Jokaisella perheellä on omaohjaaja ja työskentelyä painotetaan niin, että samat työntekijät työskentelevät samojen perheiden kanssa säännöllisesti. Perheiden kanssa ollaan useampi tunti päivän aikana, kuutena päivänä viikossa. Sunnuntai on perheen ja työntekijöiden vapaapäivä.

Henkilökunnan hyvinvointi on kaiken keskiössä ja tähän pyrimme vaikuttamaan mm. säännöllisillä tiimipalavereilla sekä työnohjauksella. Lisäksi pidämme säännöllisesti työkykyä ylläpitävää toimintaa yhdessä. Työntekijät saavat myös kulttuuri- ja liikuntaetua kaksi kertaa vuodessa, jonka tarkoitus on tukea työssäjaksamista. Meidän yksikössämme on matala kynnys ottaa yhteyttä esihenkilöihin ja jutella mieltä askarruttavista asioista. Pyrimme olemaan joustavia ja huomioimaan mahdollisuuksien mukaan työntekijöiden elämäntilanteet ja niihin vaikuttavat tekijät, esimerkiksi myöntämällä vapaita ja mahdollisuuden tehdä pienempää prosenttia työtuntimäärissä tms.

Otamme yksikköömme Sosionomi (AMK) sekä Sairaanhoidtaja -opiskelijoita. Asiakkaalla on aina mahdollisuus vaikuttaa siihen, voiko opiskelija tulla heidän perheeseensä. Opiskelijat kirjoittavat Humanan kanssa erillisen vaitiolovelvollisuus-lomakkeen ja heidän kanssa käydään asia läpi yksikössä, sekä koulussa.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (julkiTerhikki). Esihenkilöllä on myös velvollisuus pyytää nähtäväksi työntekijän rikosrekisteriote, kun henkilöä ollaan ottamassa työskentelemään alaikäisten kanssa. Rikostaustan selvittämisestä tehdään myös merkintä meidän omaan henkilöstöjärjestelmäämme Sympaan.

Hakevan työntekijän ilmoittamat suosittelijat ovat hyvä kanava saada lisätietoa hakijoista. Myös käytännön asiat vaikuttavat työssämme mm. onko ajokorttia ja oman auton käyttö mahdollisuus. Perhekuntoutusyksikössämme vaalimme sitä, että työntekijällä olisi vankka työkokemus sosiaali- ja/ tai terveysalalta lasten ja perheiden kanssa toimimisesta. Lisäksi mahdolliset puitesopimukset

määrittävät henkilöstön rakennetta; työ- ja tutkintotaustaa. Meillä on oma rekrytointijärjestelmä-Teamtailor, jossa käsittelemme hakijoita tietoturvallisesti ja kirjaamme haastattelussa käytyä keskustelua.

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

Uuden työntekijän tullessa varaamme perehdytykseen aikaa ja pidämme sitä monessa eri osassa. Humanan oma alusta My Humana toimii hyvänä perehdytys-alustana, josta löytyy ohjeita monipuolisesti. Meillä on henkilötietojärjestelmä Sympa, joka ohjaa vahvasti perehdytysprosessia kolmessa eri osassa. Järjestelmä muistuttaa perehdytyksen eri vaiheista esihenkilöä.

Pidämme säännöllisesti omia sisäisiä koulutuksia henkilöstöltä nousseiden tarpeiden mukaisesti, joko hyödyntäen Humanan sisällä olevaa osaamista tai hankkimalla sen ulkopuoliselta taholta. Neuropsykiatrisen valmentaja -koulutuksen lisäksi henkilöstömme ovat käyneet Lapset puheeksi-menetelmä koulutuksen ja muita täydennyskoulutuksia.

Neuropsykiatrisen valmennus antaa työntekijöille syvempää osaamista toimia perheissä, joissa on neuropsykiatrista pulmaa. Perhekuntoutuksessa valmennuksen elementtejä käytetään kuntoutuksessa, mikäli nähdään, että perhe hyötyy tästä osaamisesta. Neuropsykiatrisen valmentaja ottaa perheen lapsia yksilöllisiin hetkiin ja ohjaa vanhempia ottamaan käytäntöön menetelmiä ja toimintatapoja neuropsykiatristen haasteiden tueksi heidän omaan arkeensa.

### **7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta**

Tukipuun perhekuntoutuksessa varmistamme, että henkilöstöä on riittävästi asiakasmäärään nähden, että jokainen perhe saa mahdollisimman laadukasta palvelua. Sairastapausten varalta, meillä on hyvä sijaisverkosto, jota voimme pyytää lyhyelläkin varoajalla töihin. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstöä on riittävä määrä.

### **7.7 Toimitilat**

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö sijaitsee Seinäjoen, Pajuluomalla. Yksikkömme on vuonna 2024 valmistunut rivitalo, jossa on kaksi erillistä rivitalorakennusta pihapiirissä. Yksikössämme on kolme kolmion kokoista perhekuntoutusasuntoa, kaksi neliön kokoista ja yksi kaksio. Yhteensä asuntoja on kuusi, jonka lisäksi terapiatilat sekä henkilökunnan tila, joka toimii myös palaveritilana. Perheasunnoissa on jokaisella perheellä keittiö, kylpyhuone, makuuhuoneet ja olohuone sekä viidessä asunnossa oma sauna. Jokaiseen asuntoon on oma sisäänkäyntinsä. Perhekuntoutusjakson ajan asunto on perheen koti, jota kunnioitetaan jokaisen osapuolen toimesta. Asunnoissa on valmiina perheille kaikki arkeen tarvittavat asiat mm. huonekalut ja astiat, mutta henkilökohtaisia tavaroita asiakkaat saavat tuoda asuntoon halutessaan.

Toimistossa huolehdimme, että kaikki asiakasta koskevat asiakirjat ovat asianmukaisella tavalla lukollisessa kaapissa tai sähköisesti arkistoituna sekä lukollisen huoneen takana. Palaveri-tilana toimii henkilökunnan ruokailutila ja terapeuttiseen työskentelyyn on oma huone, johon pääsee kulkemaan myös erillistä ulko-ovea käyttämällä. Keskusteluun käytettävä huone yhteisissä tiloissa on hyvin äänieristetty, joka varmistaa tilojen yhtäaikaisen käytön monipuolisesti.

### **7.8 Teknologiset ratkaisut**

Jokaisella työntekijällämme on käytössään oma työpuhelin, jota kuljettaa mukana työvuoronsa aikana. Lisäksi jokaisella työntekijällä on käytössään oma tabletti, jolla voi tehdä asiakas dokumentaatiota. Henkilökunnan tiloissa on lisäksi yhteiskäyttöön tarkoitettuja tietokoneita.

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajien ylläpitämät rekisterit ovat hyvinvointialueiden asiakasrekisterin osarekisterejä. Sosiaalihuollossa tallennetut asiakirjat ovat siis viranomaisen asiakirjoja, jotka täytyy eri lakien mukaan tehdä. Asiakirjoilla voi olla merkittäviä vaikutuksia asiakkaiden perusoikeuksiin, oikeusturvaan ja hyvinvointiin liittyen. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Vain asianomaisessa yksikössä palveluun liittyvät henkilöt siltä osin kuin työtehtävät sitä vaativat, voivat käsitellä tietoja. Luovutamme dokumentaatiota (kirjauksia, yhteenvetoja) vain asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, jolla on oikeus luovuttaa niitä eteenpäin. Asiakkaan tiedot poistetaan meiltä viimeistään kuukauden jälkeen asiakkuuden päättymisestä. Meillä ei ole oikeutta säilyttää asiakastietoja enää silloin, kun asiakas ei ole meillä asiakkuudessa. Asiakastietojärjestelmänämme on Domacare.

Jokainen yksikössämme työskentelevän on käytävä kerran vuodessa pakollinen GDPR-koulutus, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme Humana academy. Yksikössämme on tietoturva-astia, joka säilytetään asianmukaisella tavalla ja tyhjennetään säännöllisesti. Asiakasta koskevat asiakirjat ovat sähköisesti DomaCare-asiakastietojärjestelmässämme. Mikäli joitakin papereita on säilytettävä paperisena asiakkuuden ajan, niin tähän tarkoitukseen on olemassa lukollinen arkistointikaappi, lukollisessa huoneessa. Kaikki asiakasta koskevat paperit skannaamme DomaCare liitetiedostoihin, jonka jälkeen paperiset versiot hävitämme tietoturva-astiaan. Humanalla on oma tietosuojatiimi, jonka puoleen voi kääntyä mieltä askarruttavissa asioissa. Mikäli työntekijä havaitsee, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, hän ilmoittaa asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja teemme siitä Gurufield-ilmoituksen, jonka tietosuojatiimi ottaa käsiteltäväkseen.

Yksikön tiiminjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksesta.

Tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty viimeksi 22.4.2026 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Fondia Oyj Henna Salo, [henna.salo@fondia.com](mailto:henna.salo@fondia.com) tai [tietosuojatiimi@humana.fi](mailto:tietosuojatiimi@humana.fi)

### 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Dokumentointi on osa asiakastyötä. Kirjaamme DomaCare asiakastietojärjestelmäämme. Jokainen työntekijämme on käynyt Humanan oman kirjaamiskoulutuksen, joka löytyy Humanan omasta

koulutus-alustastamme. Dokumentointia käytetään välineenä asiakkaan kanssa työskentelyssä. Kaikki asiakaskontaktit tulee todentaa kirjallisesti, eli dokumentoida. Asiakaskertomukseen tulee kirjata kaikki asiakkaan asioissa tapahtuva oleellinen asiakkaan/ perheen tilanteeseen liittyvä yhteydenpito (puhelut, viestit, verkostot yms.) Tavoitteena on tiedon välittäminen peilaten työskentelyn tavoitteisiin, tarkoituksenmukaisesti, yksiselitteisesti ja tehokkaasti.

Käytämme kaikessa asiakastyössä osallistavaa dokumentointia eli asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamista. Kirjauksesta on tällöin tultava esiin sekä työntekijän että asiakkaan näkemys, myös näkemysten ollessa eriävät. Dokumentoinnissa asiat avataan suhteessa tavoitteisiin, myös päivittäiskirjauksissa. Työntekijän tulee olla aina tietoinen, mitkä ovat työskentelyn tavoitteet, mitä tavoitellaan, mihin työskentelyllä pyritään, mitä työskentelyssä pitäisi tapahtua, että siitä olisi asiakkaalle hyötyä nyt ja tulevaisuudessa.

Lähetämme säännöllisesti asiakasta koskevat kirjaukset ja yhteenvedot tilaajalle suojatulla sähköpostilla yhteydellä.

### **8.3 Tietoturvaloukkausten hallinta ja riskien ennaltaehkäisy**

Tunnistamme tietoturvaloukkauksen mahdollisuuden osana palvelutoimintaa. Keskeisimpiä riskejä ovat inhimilliset erehdykset, kuten asiakirjan toimittaminen väärälle vastaanottajalle, päätelaitteen katoaminen tai tietojen luvaton katselu. Näitä riskejä hallitaan ja ennaltaehkäistään seuraavin keinoin:

**Ennaltaehkäisy:** Henkilöstön säännöllinen koulutus, vahva tunnistautuminen, salattu sähköposti sekä käyttöoikeuksien tiukka rajaaminen minimoivat riskejä. Työntekijöitä ohjeistetaan ilmoittamaan välittömästi kaikista epäilyttävistä havainnoista, kuten kalasteluviesteistä tai kadonneista tunnuksista.

**Loukkauksen tunnistaminen ja raportointi:** Mikäli tietoturvaloukkaus tai sen epäily tapahtuu, työntekijä tekee välittömästi poikkeamailmoituksen Gurufield-järjestelmään ja ilmoittaa asiasta esihenkilölle. Organisaatiollamme on selkeä sisäinen prosessi loukkauksen vakavuuden arvioimiseksi.

**Toimenpiteet:** Mahdollisista loukkauksista ilmoitetaan lakisääteisesti tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin kuluessa loukkauksen havaitsemisesta, mikäli siitä voi aiheutua riski asiakkaan oikeuksille tai vapauksille. Tarvittaessa informoimme myös niitä asiakkaita, joita loukkaus koskee.

**Jälkipuinti ja kehittäminen:** Jokainen tietoturvapoikkeama analysoidaan huolellisesti juurisyiden selvittämiseksi. Tapahtuneen pohjalta päivitetään tarvittaessa ohjeistuksia tai lisätään henkilöstön koulutusta vastaavien tilanteiden välttämiseksi tulevaisuudessa.

## 9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

- Aggredin väkivaltakoulutus toteutettiin koko henkilökunnalle maaliskuussa 2026.
- Perheterapeuttimme osallistuu toukokuussa 2026 koulutukseen, joka käsittelee aihetta ”Sisarusdynamiikan ylisukupolviset vaikutukset vanhemmuuteen traumatisoitumisen ja vakauttamisen näkökulmista”.
- Uhka- ja vaaratilanne koulutus on suunniteltu toteutettavaksi syksyllä 2026.
- WeYouMe-kysely henkilöstölle toteutettiin alkuvuodesta 2026 ja uudelleen toukokuussa 2026.
- Kevään aikana työntekijöille toteutettiin Mitä kuuluu? -fokuskysely.
- Kantaan siirtyminen tapahtuu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella syyskuussa 2026. Tähän olemme valmistautuneet erilaisilla koulutuksilla, jotka koskevat Kanta-kirjaamista.
- Osallistavan kirjaamisen kehittäminen jatkuu, ja tavoitteemme on tehdä siitä rutiininomainen toimintatapa, joka tukee asiakkaan osallisuutta sekä vähentää merkittävästi kirjaamisvirheiden mahdollisuutta. Aihetta käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa ja henkilökunnan kehittämispäivissä. Lisäksi kehitämme asiakkaan osallisuuden lisäämistä asiakastyön suunnittelussa. Pohdimme myös kirjaamisen tiivistämistä, koska Kanta-siirtymä tapahtuu syyskuussa 2026. Tätä varten on laadittu opas, joka on käyty läpi ohjaajien kanssa.
- Henkilöstöä on ohjeistettu hakemaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortit tulevaa Kanta-siirtymää varten. Osalla henkilöstöstä kortit on jo hankittu.
- Olemme siirtyneet portaittain DomaCare2-järjestelmään, joka tukee siirtymistä Kanta-palveluun.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue siirtyi laskutuksessa Palse-järjestelmään tammikuussa 2026. Siirtyminen on sujunut hyvin, ja tällä hetkellä laskutus toteutuu täysin Palse-järjestelmän kautta.
- Meillä on ollut kevään aikana sosionomi (AMK) -harjoittelija, joka suoritti hallinnon harjoittelun.

- Ajalla 1.1.-12.5.2026 keräsimme Roidu-asiakastyytyväisyyspalautteita Tukipuun perhekuntoutusyksikössämme yhteensä 15 kappaletta: tilaajilta 7 kappaletta ja käyttäjäasiakkailta 8 kappaletta. Vastaajien keskiarvot olivat välillä 4,27–4,80, ja NPS-luku oli 80. Tukipuun perhekuntoutuksesta saatiin siis erinomaista palautetta.
- Nostona kolme vapaata palautetta  
"Erittäin ihania työntekijöitä meidän perheessä ollut. Jätti hyvän ja turvallisen tunteen! ",  
"Lämmintä ja osaavaa palvelua", "Ihanan lämmintä ja ihmislähtöistä kohtaamista. Ei mitään pahaa sanottavaa! "

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Virve Koivuluoma

Virve Koivuluoma  
Tiiminjohtaja  
14.5.2026