

Humana  
Avopalvelut Oy

# Pohjois-Karjalan avopalveluiden omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset.....	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	5
2.3	Toimeenpano.....	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	6
	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.1	Palvelut.....	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	7
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot.....	7
4	Omavalvonnan toimeenpano.....	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi.....	8
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely.....	9
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen.....	10
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.....	11
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta.....	12
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	13
5.1	Palvelusuunnitelma.....	13
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	14
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	15
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	16
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	19
6.2	Ravitsemus.....	19
6.3	Hygieniäkäytännöt.....	19
	Infektioiden torjunta.....	19
6.5	Kestävä kehitys.....	20
6.6	Terveyden- ja sairaanhoito.....	20
6.7	Lääkehoito.....	20
6.8	Monialainen yhteistyö.....	20
7	Asiakasturvallisuus.....	20
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	20
	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	21
	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	21
	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	22
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	23
	Toimitilat.....	24
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	24
7.8	Lääkinnälliset laitteet.....	24
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	24
8.1	Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä.....	24

8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	25
9 Kehittäminen.....	26

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottajan perustiedot**

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Yrityksen yhteystiedot: PL 27, 60101 Seinäjoki

## **Palveluyksikön perustiedot**

Nimi: Humana avopalvelut

Katuosoite: Puronsuunkatu 1 a, 2.krs.

Postinumero: 80160 Postitoimipaikka: Joensuu

Sijaintikunta: Joensuu

Vastuuhenkilö: Tiiminjohtajat Annina Hirvonen ja Tanja Hyytiä

Puhelin: Sähköposti:

040 154 4322 annina.hirvonen@humana.fi

050 502 8046 tanja.hyytia@humana.fi

Palvelumuodot: Lapsiperheiden kotipalvelu, ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille, nuorille ja jälkihuollon piiriin kuuluville nuorille, lastensuojelun perhetyö, sosiaalihoitolain mukainen perhetyö, terveyspalvelujen perheohjaus, vammaispalveluita: monivammaisten lasten ja nuorten kotiin vietävät hoivapalvelut, henkilökohtainen avustaminen, erityinen osallisuuden tuki, ammatillinen henkilökohtainen apu sekä valmennus, Neuropsykiatrinen-valmennus, tuetut tapaamiset, omaishoidon tuen palvelusetelillä tuotettavat kotiin vietävät hoiva- ja hoitopalvelut lapsille, nuorille ja perheille

Henkilöstömäärä: 57

## **Rekisteröintitiedot**

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.6.2025 (Humana avopalvelut Oy)

Palveluala, joka on rekisteröity: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset

sosiaalipalvelut)

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Pohjois-Karjalan, Siun soten hyvinvointialue

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonta on jokapäiväistä työtä ja se koskettaa koko henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelma kuvaa, miten yksikössämme ennakoidaan sekä hallitaan toiminnassa esiintyviä riskejä ja miten korjataan havaittuja poikkeamia. Omavalvontasuunnitelma toimii palvelun laadun välineenä. Sen avulla henkilöstö ja asiakkaat osaavat toimia oikein havaitessaan riskejä ja epäkohtia asiakkaiden palveluissa sekä kehittää ja seurata palveluiden laatua. Omavalvontasuunnitelma toimii myös hyvänä henkilöstön perehdytyksen työvälineenä. Asiakkaille ja läheisille suunnitelma toimii palvelulupauksena, josta he saavat käsityksen, miten asiakkaiden turvallisuus ja palvelun laatu varmistetaan sekä kuinka palvelun laatua kehitetään ja kuinka he voivat osallistua siihen itse.

### 2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Sosiaalihuollon palveluiden on oltava toteutukseltaan asianmukaisia, asiakaskeskeisiä sekä laadukkaita. Laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palveluiden kehittämisessä ammattitaitoinen ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä.

Palveluiden laadun varmistamiseksi yhteistyötä tehdään tiiviisti hyvinvointialueen kanssa ja työskennellään yhteisen tavoitteen sekä asiakkaan edun mukaisesti. Palveluiden laatua ohjaa puitesopimus, jossa määritellään vaatimukset mm. palveluiden sisältöön, toimitiloille, dokumentointiin ja arkistointiin sekä henkilöstön koulutukselle ja työkokemukselle. Käytössämme on Roidu-asiakaspalautemittari, jonka tuloksia käydään läpi yhteisesti henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa. Lisäksi käytämme Gurufield-järjestelmää, joka on omavalvonnan ja laadun kehittämisen työkalu. Gurufield toimii havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan työkaluna, jonne jokaisen työntekijän on mahdollista tehdä ilmoitus. Myös Gurufield-ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa kuukausittain koko henkilöstön palaverissa.

### 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu omavalvonnasta on yksikön tiiminjohtajilla sekä aluejohdolla. Yksikön omavalvonnan seurannan kannalta tärkeitä rakenteita ovat kerran kuukaudessa järjestettävät tiimipalaverit, ammattiryhmien yhteiset tapaamiset, tiiminjohtajien kanssa järjestettävät työtunnit, säännöllinen työnohjaus sekä säännölliset johtoryhmän palaverit.

### 2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma toimii arjen työkaluna ja toimintaa ohjaavana asiakirjana. Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet tiiminjohtajat yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset ja muutokset käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa,

jolla varmistetaan ajantaisaisesti henkilökunnan tietoisuus omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Työsuhteen alkaessa omavalvontaan tutustuminen kuuluu osaksi perehdytystä.

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

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Humanan internet-sivuilla. Omavalvontasuunnitelma on sähköisessä muodossa henkilökunnan yhteisessä drive-kansiossa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään osana arjen toimintaa. Mikäli muutoksia suunnitelmassa oleviin asioihin tulee, päivitetään tiedot reaaliaikaisesti. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään vähintään neljä kertaa vuodessa.

## **3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

### **3.1 Palvelut**

Palveluita, joita Pohjois-Karjalassa tuotetaan ovat: lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja tehostettu perhetyö, ammatillisen tukihenkilötoiminta, tuettu asuminen ja neuropsykiatrinen valmennus, henkilökohtainen apu, erityisen osallisuuden tuki, valmennus sekä monivammaisten lasten ja nuorten hoiva- ja hoitopalvelu (lyhytaikainen huolenpito).

#### Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua. Sen tavoitteena on antaa tukea lapsien ja lapsiperheiden haasteisiin varhaisessa vaiheessa. Työskentelyssä korostuu vanhempien toimintakyvyn ylläpitäminen ja perheen arjen taitojen vahvistaminen ohjaamalla ja auttamalla lasten hoidossa ja kodin askareissa.

#### Perhetyö

Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua. Palvelun tavoitteena on tukea perheiden arjessa selviytymistä, elämänhallintaa sekä omien voimavarojen käyttöönottoa. Perhetyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista työskentelyä, jossa työskennellään perheen kotona ohjaten, auttaen ja tukien esimerkiksi kodin arkirutiineissa, lasten hoidossa ja kasvatuksessa tai perheen vuorovaikutus- ja sosiaalisissa suhteissa.

#### Tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon palvelu, jossa työskennellään perheissä joissa tarvitaan erityistä tukea ja ohjausta haastavan perhetilanteen vuoksi. Työskentelyllä pyritään esimerkiksi ehkäisemään huostaanottoa. Työtä toteutetaan perheiden kotona ja se on

tavoitteellista ja intensiivistä. Tehostettu perhetyö on perheiden tukemista, ohjaamista ja käytännön auttamista.

#### Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tarkoitettu lastensuojelun ja sosiaalihuollon asiakkaille. Sen tavoitteena on tukea lapsen tai nuoren taitoja toimia omassa ympäristössään ja kannustaa häntä ottamaan vastuuta omien asioiden hoitamisesta. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa korostuu lapsen tai nuoren vahvuuksien ja myönteisen minäkuvan vahvistaminen.

#### Neuropsykiatrinen valmennus

Neuropsykiatrinen valmennus on asiakkaalle tuotettava tukimuoto jonka tavoitteena on ratkaisukeskeisesti löytää ja vahvistaa keinoja arjen tilanteisiin joissa neuropsykiatriset oireet ja toiminnanohjauksen haasteet vaikeuttavat yksilön toimintaa. Neuropsykiatrista valmennusta toteuttaa koulutettu nepsy-valmentaja ja työskentely tapahtuu asiakkaan arkiympäristössä.

Monivammaisten lasten ja nuorten hoivapalvelut sekä lyhytaikainen huolenpito Monivammaisten lasten ja nuorten hoito- ja hoivapalvelut ovat suunnattu erityistä tukea tarvitseville eri ikäisille monivammaisille lapsille ja nuorille. Palvelut järjestetään erittäin vaikeasti monivammaisille lapsille ja nuorille, joilla on jatkuvan valvonnan ja vaativan ympärivuorokautisen hoidon ja hoivan tarve. Tarkoituksena on turvata lapsen ja nuoren oikeus elää oman perheensä kanssa ja tukea perhettä sekä lasta tai nuorta arjessa selviytymisessä.

Lyhytaikaisen huolenpidon tarkoituksena on turvata oman perheensä tai muun läheisensä kanssa asuvan vammaisen henkilön tarvitsema välttämätön huolenpito ja tukea huolenpidosta vastaavien henkilöiden hyvinvointia sekä mahdollistaa heidän suoriutumisensa esimerkiksi työhön, yritystoiminnan harjoittamiseen tai opiskelun liittyvistä velvoitteista. Palvelu toteutetaan ensisijaisesti vammaisen henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palveluseteli palvelut on tarkoitettu vammaisille henkilöille, joiden riittävää hoiva- ja huolenpitopalvelua ei voida järjestää muilla järjestämistavoilla tai ensisijaisilla palveluilla.

#### Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisen avun keskeinen tavoite on vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteuttaminen.

#### Ammatillinen henkilökohtainen apu

Ammatillinen henkilökohtainen apu sisältää päivittäisissä toimissa avustamisen lisäksi hoidollisia toimenpiteitä. Ammatillinen henkilökohtainen avun asiakkaana voi olla myös hengityslaitteen varassa elävän henkilö. Palvelu sisältää hengityslaitteen toimivuudesta huolehtimisen lisäksi ne tavanomaiset päivittäisissä toimissa avustamiset kuten muillakin vammaisryhmillä.

#### Erytinen osallisuuden tuki

Erytistä osallisuuden tukea järjestetään joko kodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan tai kotona tapahtuvaan toimintaan, jos kotona tapahtuva palvelu on vammaisen henkilön toivomusten tai edun mukainen vaihtoehto, osittain tai kokonaan vammaisen henkilön kotona tapahtuvaan toimintaan. Erytisen osallisuuden tukea saavat asiakkaat ovat itsenäisesti tai lapsuuden perheessä tai perhehoidossa asuvia vammaisia henkilöitä.

#### Valmennus

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada valmennusta, jos hän tarvitsee tukea uusien taitojen oppimisessa tai vahvistaakseen olemassa olevia itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja tai valmistuakseen elämän muutostilanteisiin.

#### Tuettu asuminen


Palvelu perustuu kokonaisvaltaiseen, jalkautuvaan tukeen henkilökohtaisen tukihenkilön toteuttamana. Tuettuun asumiseen liittyy intensiivinen kuntoutus, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti sekä luoda yhteys asuinalueen paikallisiin palveluihin.

### 3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Joensuun toimipiste tuottaa lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita lapsille ja nuorille, monivammaisten lasten ja nuorten hoiva- ja hoitopalveluita sekä neuropsykiatrista-valmennusta. Työntekijämme ovat sosiaali- ja terveysalan sekä kasvatus- ja ohjausalan peruskoulutuksen ja AMK-koulutuksen omaavia, joilla on lisäksi paljon erilaisia lisäkoulutusta.

Tiimeillä on käytössään laaja digitaalinen menetelmäpankki (GoogleDrive), josta menetelmiä voi tarkastella ja hyödyntää mobiilisti. Tämä mahdollistaa joustavan oppimisen ja menetelmien jatkuvan käytön arjen työssä. Käytössämme on myös Humana Akatemia, joka on osa intranettiä. HumanaAkateмиassa on laaja valikoima koulutuksia eri aihealueilta. Tarvittaessa osallistumme ulkopuolisiin koulutuksiin tai tilaamme kouluttajia suoraan Humanan toimitiloihin varmistaen näin jatkuvan osaamisen kehittämisen ja ajankohtaisten työmenetelmien hallinnan. Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä.

### 3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Sitoutuminen**

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiota, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta. Asiakkaille nimetään omat työntekijät, jotka pääsääntöisesti perheissä käyvät, sijaiskäytänteistä sovitaan asiakkaiden kanssa erikseen.

#### **Vastuullisuus**

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, vastuukuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa. Kohtaamme asiakkaat ja työyhteisön jäsenet kunnioittavasti ja suvaitsevasti. Noudatamme YK:n turvallisen tilan periaatteita.

### **Kohtaaminen ja ilo**

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaaamista. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntilanne. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista. Arvomme korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa. Jokainen kohtaaminen on merkityksellinen ja kohtaamisen taito on edellytys meillä työskentelyyn. Meillä on tärkeä rooli olla oivalluttamassa ihmisiä huomaamaan hyvää, vaikka arki olisi haastavaa ja siihen voidaan vaikuttaa esimerkiksi hyvällä kohtaamisella.

## **4 Omavalvonnan toimeenpano**

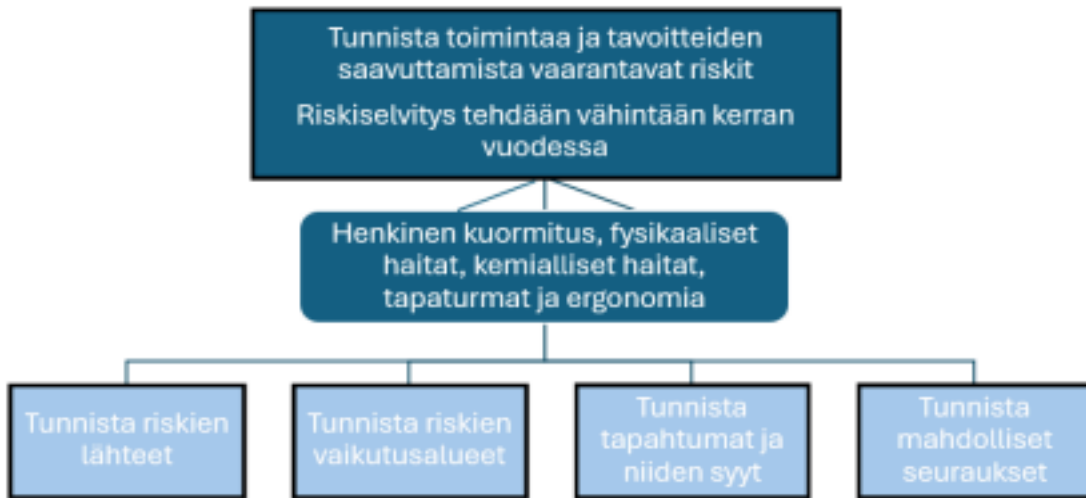
### **4.1 Riskienhallinnan vastuut**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

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. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

## Riskien tunnistamisprosessi



### 4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

- Humana Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
  - Henkilöstö tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaiden kanssa. He tekevät perhetyötä koko perheen kanssa tai toimivat ammatillisina tukihenkilöinä lapsille ja nuorille.
- Työ tapahtuu asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja sisältää siirtymiä päivän aikana paikasta toiseen ja välimatkat voi olla pitkiäkin.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Työ voi olla ongelmakeskeistä ja henkisestikin kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, säännölliset tiimipalaverit (1 krt/kk), työnohjaus, tiiminjohtajan ympärivuorokautinen tuki, työparityöskentely ja työkaverit
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan Gurufieldiin. Selvitys toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia
- Humana Oy:lla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin henkilöstölle. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta. Uhka- ja vaaratilannekoulutus järjestetään säännöllisin väliajoin.
- Työ voi olla yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi henkilöstön käytössä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys.
- Pehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta tiiminjohtajat sekä mahdollinen työpari. Käytössämme on myös mentorointimentelmä, uudelle ohjaajalle nimetään mentori, joka on apuna ja tukena työn aloituksessa sekä auttaa pehdyttämisessä.

- Henkilöstön ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Ensiapukoulutuksia järjestetään vuosittain.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Asiakastyön poikkeamat, uhka- ja vaaratilanteet sekä reklamaatiot kirjataan Gurufield-järjestelmään. Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi perehdytyksessä. Henkilöstöä ohjataan tekemään poikkeamailmoitus mieluummin pienistäkin tilanteista kuin, että jätetään tekemättä.

Poikkeamailmoitukset käsittelee poikkeaman vakavuudesta riippuen tiiminjohtaja, palvelujohtaja tai ylempi johtoryhmä, jos on kyse vakavasta poikkeamasta. Tiimin kanssa poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa kuukausittain. Poikkeaman käsittelijä määrittää järjestelmässä tehtävän riskiarvion perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta suoritetaan, ilmoituksen tehnyt näkee ilmoituksen käsittelyn. Asiakaskohtaiset poikkeamat täytyy kirjata myös asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjauksena. Gurufield-järjestelmään ei saa kirjata asiakkaan henkilötietoja, eikä terveystietoja. Poikkeamien syntyviä korjaus/kehitystarpeiden toteutumista seurataan ja valvotaan ja ne käsitellään vähintään neljä kertaa vuodessa työryhmässä, joka koostuu alueen tiiminjohtajista ja palvelujohtajasta. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi ja käsittelyssä on mukana tarvittavat henkilöt.

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

Havaitut epäkohdat käsitellään tiimipalaverissa kerran kuukaudessa, läheltä piti-tilanteet ja reklamaatiot välittömästi yhdessä tiiminjohtajan kanssa. Yhdessä mietitään myös korjaavat toimenpiteet, jotka tarvittaessa aikataulutetaan, jaetaan vastuut ja toimenpiteitä arvioidaan tulevissa tiimipalaverissa. Yhdessä sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon jonka myötä jokaisella on tieto niistä. Tiiminjohtaja raportoi toimenpiteiden toteutumisesta neljä kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin ja toimittaa tiedot palvelujohtajalle, joka vie asiat johtoryhmän tietoon ja käsittelyyn.

Poikkeamien koonti tiedotetaan yhteistyötahoille toimintakertomuksessa. Vakavissa poikkeamissa (esim. reklamaatiot) ollaan välittömästi yhteydessä yhteistyötahoihin.

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

##### **(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§ ja 30§)**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) määrittää palveluntuottajan ja työntekijän velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Tapahtuneesta ilmoitetaan aina tiiminjohtajalle ja tehdään ilmoitus Gurufield-järjestelmään

viipymättä. Laki ilmoitusvelvollisuudesta käydään vuosittain yhdessä läpi henkilöstön kanssa ja osana uusien henkilöstön jäsenien perehdytystä.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Käytössämme on Gurufieldissä myös whistleblower- kanava, jossa voi tehdä ilmoituksen anonyymisti vakavasta rikkeestä tai väärinkäytöksestä. Vakavalla rikkeellä tai väärinkäytöksellä tarkoitetaan rikokseen verrattavaa toimintaa, joka kohdistuu työnantajaan kohtaan, kuten petosta, kavallusta, korruptiota (lahjusten antaminen ja vastaanottaminen), ympäristörikosta, yleisen edun vastaista toimintaa tai vakavaa epäluottamusta työnantajaan kohtaan. Ilmoituksen vakavasta rikkeestä tai väärinkäytöksestä työpaikalla, jossa ilmoituksen voi tehdä tai sitten sen voi tehdä suoraan tiiminjohtajalle, palvelujohtajalle tai työsuojeluvaltuutetulle tai kenelle tahansa Humana Oy:n organisaation johtotasolle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittamista). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu.

Palveluseteleillä tuotettavien palveluiden palvelusetelisääntökirja määrittää, että palvelusetelituottajan on puututtava jokaiseen reklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä 14 vrk:n kuluessa ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Mikäli

palvelusetelituottajan toiminnasta reklamoidaan suoraan palvelusetelituottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa saamansa reklamaatio Siun soten kirjaamoon (suojatulla sähköpostilla tai postilla kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Siun sote on vastuussa palvelusetelipalveluun kuuluvan palvelun reklamaatioon vastaamisesta ja pyytää tarvittavat selvitykset palvelusetelituottajalta vastauksen antamiseksi

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

Tällä hetkellä Joensuun yksikössä ei ole alihankinnalla tuotettuja palveluita.

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

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa tiiminjohtajat sekä palvelujohtaja.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelusuunnitelma**

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella alueen asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Etenkin lasten ja nuorten palveluiden kohdalla tulee huomioida lasten ja nuorten kokemuksen kuuleminen, tila ja ilmapiiri sanoa ”mitä tuntee”. Samoin perheen huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa työskentelyä.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Työskentelyssä tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella palvelusta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkömyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9§ ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa, jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelmat kirjataan jokaisen asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

## **5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus**

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

## **5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus: Palvelun alkaessa palvelua tilaavan sosiaalityöntekijän, sekä asiakkaan / perheen kanssa käydään aloitusneuvottelu, jossa luodaan yhteiset tavoitteet työskentelylle. Aloitusneuvottelussa asiakas saa olla mukana sopimassa tavoitteitaan ja miettimässä ja kertomassa mitä hänen mielestään pitäisi muuttua, jotta tilanne kotona parantuisi. Asiakasta motivoidaan siihen, että myös hän sitoutuu palveluun ja on valmis tekemään palvelun aikana oman osansa työskentelystä. Koko palvelun ajan asiakasta kuunnellaan, sekä otetaan huomioon asiakkaan omat ajatukset muutoksesta. Asiakas on osallisena alusta lähtien omien asioiden työstämisessä ja muutokseen tähtäävässä työskentelyssä. Asiakkaan puolesta ei tehdä asioita, vaan aluksi yhdessä opetellen, mallintaen ja ohjaten.

Palvelun edetessä asiakkaalta vaaditaan koko ajan enemmän ja asiakas pidetään oman elämänsä keskiössä. Tärkeää on muistuttaa asiakasta koko ajan siitä, että meidän työskentelymme kestää vain hetken, jonka aikana tarkoitus on päästä asetettuihin tavoitteisiin. Koska koko palvelussa on kyse asiakkaan elämästä, on hänen itsemääräämisoikeutensa äärimmäisen tärkeää palvelun aikana. Asiakas määrittää yhteistyössä esim. tapaamisten ajankohdat, avun tarpeet ja tavoitteita. Lisäksi työntekijän tehtävänä on herätellä asiakasta miettimään, pohtimaan ja huomaamaan ne asiat, joissa muutosta tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakkaan osallisuus on tärkeä asia ja voidaankin ajatella, että muutosta ei synny, ellei asiakas ole itse keskiössä ja pääosallisena muutoksen tekemisessä. Jos asiakas ei ole motivoitunut muutokseen tai on eri mieltä tavoitteista, ollaan tästä yhteydessä heti tilaajaan, jolloin asiasta voidaan keskustella ja tehdä tarvittavia muutoksia. Asiakkaalla on myös oikeus esim. vaihtaa työntekijää tarvittaessa, jos yhteistä "säveltä" ei löydy tai muuten työntekijä ei ole oikeanlainen tai työntekijän osaaminen ei ole asiakkaalle sopivaa. Asiakkaalle annetaan paljon erilaisia vaihtoehtoja, esim. jatko hoitopaikoista, erilaisista ryhmä mahdollisuuksista jne. joista asiakas päättää mihin haluaa osallistua ja minkä kokee mahdollisesti itselleen hyväksi. Työntekijän tehtävä on toki esitellä ja tuoda monenlaisia vaihtoehtoja asiakkaalle tiedoksi, sekä motivoida asiakasta toimintaan, mutta asiakas lopulta päättää mitä valitsee. Asiakas voi myös päättää palvelun kanssamme, jos kokee ettei se hyödytä häntä tai siinä on jotain muita puutteita. Tällaisessa tilanteessa olemme aina yhteydessä tilaajaan ja sovimme tilanteen mukaisesti asiasta.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Mikäli ohjaajalla on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, hän on yhteydessä tiiminjohtajaan sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Ohjaaja varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Henkilöstön tukena tässä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys. Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

#### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003)10, 18 ja 20 §:ssä.

Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. (6.6.2003/428) Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota

riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä. Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi Gurufield-järjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeamakaavake). Henkilöstöä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tullessa asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevat tilanteesta.

Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön tiiminjohtajan kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella henkilöstön 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.

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

Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä tiiminjohtajaan. Tilajaalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin Gurufield-järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa arkisin) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä arkisin) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa hyvän palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden vähäiseen määrään yleensä vaikuttaa asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä. Asiakaskokemuspohja (Roidu) on myös hyvä pohja niin tilaajan kuin asiakkaan antaa meille palautetta.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kuukausikoosteet. 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.

## **5.6 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen tiiminjohtajan kanssa. Henkilöstön toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Mikäli palvelusetelituottajan toiminnasta reklamoidaan suoraan palvelusetelituottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa saamansa reklamaatio Siun soten kirjaamoon (suojatulla sähköpostilla tai postilla kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Siun sote on vastuussa palvelusetelipalveluna tuotettuun palveluun kohdistuvan reklamaation käsittelystä ja pyytää tarvittavat selvitykset palvelusetelituottajalta. Siun sotella on oikeus saada tiedot reklamaation seurauksena tehdyistä toimenpiteistä ja toimenpiteiden toteuttamista tarkistetaan myös valvontakäyntien yhteydessä.

## Muistutus

Palveluista on oikeus tehdä muistutus toimipisteen tiiminjohtajalle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Palvelut; Lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja tehostettu perhetyö, ammatillisen tukihenkilön työ, tuettu asuminen ja neuropsykiatrinen valmennus

Tiiminjohtaja Annina Hirvonen p. 040 154 4322 annina.hirvonen@humana.fi

Palvelut; Monivammaisten lasten ja nuorten hoiva- ja hoitopalvelu sekä omaishoidon tukipalvelu. Tiiminjohtaja Tanja Hyytiä p. 050 502 8046 tanja.hyytia@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

## Sosiaalivastaava

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

Sosiaalivastaavan yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasvastaavat;		
Ma klo 8.30-11.30 ja ti-to 9.00-11.00 Hanna Mäkijärvi P. 013 330 8265 hanna.makijarvi@siunsote.fi	Lea Kilpeläinen p. 013 330 8268 (tavoitettavissa ma-ke)	Käyntiosoite; Torikatu 18 A, 3 krs. 80100 Joensuu

Sosiaaliasiavastaavaan voi asiakkaana olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi saamassaan sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

### 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.

Aluehallintoviraston yhteystiedot;

Itä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka;

Postiosoite; PL 2, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Itä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain [aluehallintovirastolle](#) (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite; Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli

[asiakaspalvelu@avi.fi](mailto:asiakaspalvelu@avi.fi)

Puhelinvaihe; 0295016780

Avoimna; ma-pe 9.30-15.30

Työsuojelu; [tyosuojelu.ita@avi.fi](mailto:tyosuojelu.ita@avi.fi)

Viestintä; [viestinta@avi.fi](mailto:viestinta@avi.fi)

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset); ole yhteydessä viraston kirjaamoon.

[kirjaamo.ita@avi.fi](mailto:kirjaamo.ita@avi.fi)

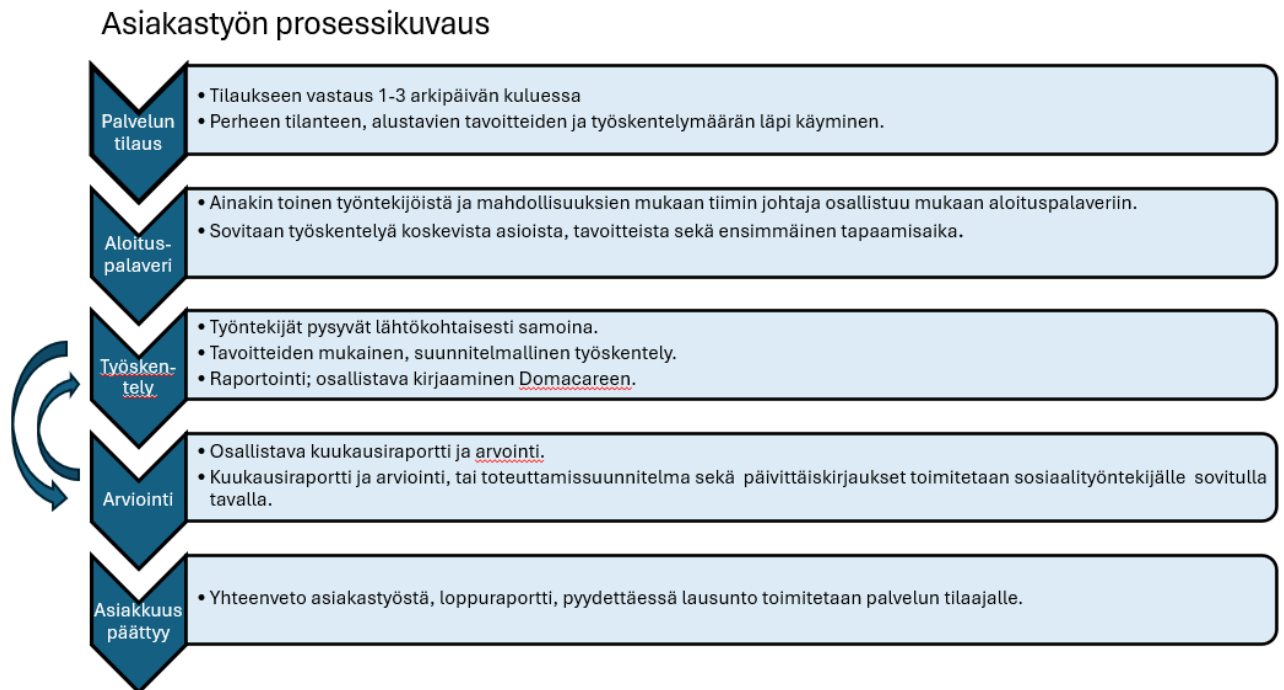
Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

### 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.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



### 6.2 Ravitsemus

Ravitsemukseen liittyvistä käytännöistä sovitaan yksilöllisesti asiakkaan kanssa ja toimitaan sovitun mukaisesti.

### 6.3 Hygieniakäytännöt

Epidemiatilanteissa hygieniakäytännöt ja suojautuminen korostuvat. Infektioiden torjunnan merkityksen huomioiminen ja tiedottaminen mahdollisista epidemioista auttavat epidemioiden ehkäisyssä. Noudatamme hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeistuksia. Toimimme huolellisesti hygieniakäytäntöjen mukaisesti torjuaksemme infektioita asiakastyössä ja työyhteisössä.

### 6.4 Infektioiden torjunta

Infektioiden torjunta on osa jokapäiväistä työtä, joka jokaisen asiakastyötä tekevän tulee tiedostaa ja tähän sitoutua. Infektio- ja tartuntojen ehkäisemiseksi toimitaan vallitsevien käytäntöjen mukaisesti. Hyvän käsihygienian (käsien pesu, käsihuuhteen käyttö) noudattaminen toimii ennaltaehkäisevästi. Toimistotiloissa huolehdimme siisteydestä säännöllisellä siivouksella. Siivousalan yritys huolehtii toimistotilojen siivoamisesta viikoittain. Työautoja pestään myös säännöllisesti ulkoa ja sisältä.

## 6.5 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys on Humanan toiminnan ytimessä. Toteutamme ympäristötoimia joilla minimoida kielteiset ympäristövaikutukset ilman että tämä heikentää mahdollisuuksiamme toteuttaa toimintamme tarkoitusta. Käytämme resursseja mahdollisimman viisaasti ja tehokkaasti sekä työskentelemme aktiivisesti ilmastojalanjälkemme pienentämiseksi. Kestävä kehitys huomioidaan toiminnassa kierrättämällä jätteet asiaankuuluvalla tavalla (bio, muovi, paperi, metalli, elektroniikka ym.). Työskentelyssä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan kierrätettävää materiaalia. Yhteiskäytössämme on työautot, ja autojen käyttöä suunnitellaan mahdollisimman tehokkaasti. Lasten ja nuorten kanssa toimimme luontosuhdetta vahvistaen.

## 6.6 Terveysten- ja sairaanhoito

Emme järjestetä asiakkaillemme terveyden tai sairaanhoitoa emmekä vastaa siitä. Ohjaamme tarvittaessa oikean palvelun piiriin.

## 6.7 Lääkehoito

Monivammaisten lasten ja nuorten hoivapalveluissa ja lapsiperheiden kotipalvelussa toteutetaan asiakkaiden luona tarvittaessa lääkärin määräämää lääkehoitoa. Lääkehoitoa toteuttavilla työntekijöillä on tarvittavat lääkehoidon luvat ja toimimme erillisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii tiiminjohtaja Tanja Hyytiä.

## 6.8 Monialainen yhteistyö

Kaikki henkilöstön jäsenet ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä ja sitten sovitaan yhteistyökäytännöistä. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan salliessa esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden, koulujen, päiväkotien, te-keskusten, aikuissosiaalityön jne. kanssa.

# 7 Asiakasturvallisuus

## 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Avopalveluissa teemme pääsääntöisesti töitä asiakkaiden kotona ja heidän luonnollisessa ympäristössään. Toimitilojamme koskien palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Kirjallinen poistumissuunnitelma on toimitilaa koskien toimitilan ilmoitustaululla.

Asiakkaiden kotona noudatamme kunkin kotia koskevaa poistumissuunnitelmaa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen

ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä noudattamalla lastensuojelulain (25 § (417/2007) ilmoitusvelvollisuutta silloin, kun henkilö on saanut tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Mahdollisessa uhka- tai vaaratilanteessa otamme yhteyttä yleiseen hätänumeroon 112.

## **7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta**

Riskitilanteita pyritään aina ennakoimaan ja työskentelyn alussa pyrimme selvittämään kunkin asiakkaan kodin ja ympäristön turvallisuuteen liittyvät seikat. Henkilöstöllä on työn kannalta riittävä ajantasainen ensiapukoulutus sekä riittävät valmiudet toimia ennakoimattomissa tilanteissa. Huomioimme paloturvallisuuteen liittyvän turvallisuuden esimerkiksi jos käynnillä valmistetaan ruokaa asiakkaiden kanssa.

Meillä on liikkuvan ja itsenäisen työn uhkatilanteiden toimintaohjeet, vaikkakaan kaikkia mahdollisia tilanteita ei voikaan ennakoida. Mahdollisia toimintatapoja ovat esimerkiksi parityöskentely, puhelimen pitäminen taskussa valmiina soittamista varten, asettuminen asiakkaan kodissa niin, että on mahdollisuus nopeaan poistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti läpi riskienhallinnan perusperiaatteita ja sillä tavoin pidetään turvallisuusasiat mielessä. Myös Gurufieldiin tulleiden uhka- ja vaaratilanne ilmoitusten perusteella kehitämme arjessa toimintaamme niin, että vaaratilanteita voitaisi ennakoida mahdollisimman hyvin. Työntekijät merkitsevät asiakaskäynnit asiakastietojärjestelmään etukäteen, jolloin esimiehet tietävät, missä työntekijä on.

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

Humanan avopalveluissa Pohjois-Karjalassa työskentelee moniammatillinen henkilöstö. Työntekijämme ovat sosiaali- ja terveysalan peruskoulutuksen omaavia lähihoitajia, kasvatus- ja ohjausalan peruskoulutuksen omaavia lastenhoitajia/-ohjaajia sekä AMK-koulutuksen omaavia sairaanhoitajia ja sosionomeja, joilla on lisäksi paljon erilaista koulutusta. Vakituista henkilökuntaa on tällä hetkellä 1 perheohjaajaa ja 14 lapsiperheiden kotipalvelunohjaajaa. Tuntityöntekijöiden/sijaisten määrä on tällä hetkellä 39.

Henkilöstön määrä ja rakenne:

Tiiminjohtajat Annina Hirvonen ja Tanja Hyytiä

Perheohjaajat: 5

Lapsiperheiden kotipalvelunohjaajat: 50

Hoitoapulainen; 2

Ennakoimme rekrytointitarvettamme mm. oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan messuihin ja muihin ammatillisiin ja oppilaitosten tapahtumiin sekä tarjoamalla yksikössämme harjoittelumahdollisuuksia.

Joensuun kotiin vietävien avopalveluiden käytännö opiskelijoiden osaltat: Opiskelijoita pyritään ottamaan mukaan työssäoppimisjaksolle sekä luomaan toimiva malli opiskelijayhteistyöhön. Opiskelijoita otetaan mukaan toimintaan silloin, kun heidän opintojen

ohjaamiseensa on riittävästi resursseja. Lähihoitajaopiskelijoita on n. 1-2 opiskelijaa vuodessa ja sosionomiopiskelijoita n. 2/vuosi.

Sijaistussuunnitelmia mietitään palvelu- ja asiakaskohtaisesti. Sijaistussuunnitelmat ovat tiiminjohtajan vastuulla. Pääsääntöisesti sijaisena käytetään tiimin omaa, vakituista työntekijää, toisen tiimin vakituista työntekijää tai tiiminjohtajaa. Mikäli heillä ei ole tuurausmahdollisuutta, käytetään tuttuja tuntityöntekijöitä. Erilaisia suunnitelmia työntekijöiden riittämisen turvaamiseksi on kehitetty ja sijaisten rekrytointeja tehdään lähes jatkuvasti. Sairaspoissaolojen aallot kasvattavat sijaisjärjestelmien tärkeyttä. Pyrimme löytämään tiimeihin enemmän työvoimaa, joka olisi valmis satunnaisiin töihin.

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

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Kaikilta henkilöstön jäseniltä tarkistetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan henkilöstöjärjestelmäämme. Selvitämme myös suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan.

Huomioimme mahdollisuuksien mukaan uusien henkilöstön jäsenten soveltumisen siihen tiimiin, johon häntä on suunniteltu. Tiiminjohtaja arvioi yksilöllisesti uusien työnhakijoiden soveltuvuutta omaan tiimiinsä. Työhaastatteluja ei pidetä yleensä yksin, vaan yhdessä toisen työntekijän kanssa. Työhaastattelussa tulee olla mukana aina sen tiimin tiiminjohtaja, johon uutta työntekijää suunnitellaan. Työnhakijoille annetaan realistinen kuva työskentelystä avopalveluissa ja varmistetaan, että hän tietää, minkälaisesta toiminnasta on kyse ja mitä ominaisuuksia se vaatii ammattitaidolta ja työskentelyajoilta. Haluamme työntekijän, joka on realiteetit kuultuaan valmis sitoutumaan pitkäaikaiseen työskentelyyn kanssamme ja jolle ei tule työn aloittamisen jälkeen ikäviä yllätyksiä, joista kertominen olisi haastatteluprosessin aikana sivuutettu.

Rekrytoinnissa käytössämme on kokoaikainen haku nettisivujemme kautta, vapaamuotoinen työhakemus. Kohdennetuissa rekrytoinneissa käytämme Teamtailor-rekrytointijärjestelmää, Mol.fi, sosiaalista mediaa sekä omia nettisivujamme. Yhteistyökumppanimme kohdennetussa rekrytoinnissa on Jobilla, yhteistyön tavoitteena on saavuttaa profiiliimme sopivia ammattilaisia. Lisäksi palkitsemme jokaisen työntekijämme joka rekrytoi uuden työntekijän yritykseen. Henkilöstön sitouttamisessa käytössämme on niin ennaltaehkäiseviä kuin palkitsevia elementtejä.

Sisäiseen toimintaamme olemme liittäneet työkykyä ylläpitävät toimintapäivät sekä työhyvinvointia lisäävät koulutuspäivät vuosittain. Henkilöstöllä on käytössä myös Epassi flex-etu

400€/vuosi sekä Epassi-lounasetu. Toimimme sairaspöissaolojen seurannassa reagoivasti. Tiiminjohtajat pitävät varhaisen tuen puuttumisen –mallia aktiivisesti esillä. Tiimien kannustimina käytämme tiimikohtaista palkintosummaa vuosittaisen poissaoloprosentin alittamisen mukaan. Käytössämme on aktiivinen työsuojelutoimikunta, joka on alan yksityisille toimijoille poikkeuksellisen kattavasti luonut riittävät ohjeistukset ja vaatimustason asiakastyömme sisällön tueksi. Tiiminjohtaja on henkilöstölle saatavilla ja hän ohjaa sekä tukee työntekijää substanssi-, henkilöstö- ja hallintojohtamisen kautta. Tiimimme ovat yhteneväisiä, ammattitaitoisia ja joustavia kokonaisuuksia.

Tiimeissä järjestetään tarpeen ja tilanteiden mukaan työnohjausta sekä jokaisella on mahdollisuus myös yksilötyönohjaukseen. Kehitys- ja tavoitekeskustelut toteutetaan kerran vuodessa. Koko henkilökunnan koulutuksia on vuodessa neljä päivää. Tiiminjohtajat koulutetaan yrityksen sisällä kerran vuodessa sekä mahdollistetaan erilaiset täydennyskoulutukset esimerkiksi johtamiseen. Sisäinen viestintämme on suunniteltua ja säännönmukaista. Yrityksen asioista viestitään säännöllisesti sähköpostilla ja intrassa (MyHumassa) koko henkilökuntaa. Sisäiset palaverit toteutetaan 1-2 kertaa kuukaudessa säännöllisesti. Mittaamme henkilöstön hyvinvointia säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

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

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka pääsääntöisesti on aina tiimin tiiminjohtaja, joka tekee aikataulun perehdytyksestä: 1) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja 2) asiakastyön osalta. Meillä on kattava perehdytysmateriaali intranet MyHumanassa sekä henkilöstöjärjestelmä Sympassa. Perehdytysprosessia on uudistettu vuonna 2024. Perehdytyksessä apuna toimii myös nimetty mentori, joka auttaa ja ohjaa uutta työntekijää työsuhteen alussa.

## **7.6 Toimitilat**

Toimitilat sijaitsee osoitteessa Puronsuunkatu 1a, 2krs. 80160 Joensuu. Toimitiloissa on mahdollisuus järjestää tapaamisia ja neuvotteluita.

Asiakastyö tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona ja/tai muussa luonnollisessa ympäristössä. Tilat ovat toimisto- ja asiakastapaamistiloja. Puronsuunkadun tiloissa on yksi iso kokous/asiakastila, kaksi toimistotilaa, keittiö sekä toinen asiakastila. Toimistot ovat ainoastaan henkilökunnan käytössä. Toimitiloissa pidetään myös asiakastapaamisia, neuvotteluita ja esimerkiksi valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Tällöin tilat varataan sähköisesti vain asiakaskäyttöön. Kaikki toimistot on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnot ovat niissä mahdollisia.

Toimitilat siivotaan kerran viikossa tai tarvittaessa useammin.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Työpuhelin täytyy olla aina käden ulottuvilla asiakaskäynneillä. Työpuhelimeen tulee olla ladattuna 112-sovellus. Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

## 7.8 Lääkinnälliset laitteet

Toimitiloissa ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## 8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuoja-asetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa

niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin. Tiiminjohtajat tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista Asiakkaan tietoja ei luovuteta koskaan suoraan muille, kuin rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Meidän tuottamien asiakirjojen tilauspyynnöt tulee osoittaa rekisterinpitäjälle. Humanan Tietoturvasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja) on tarkistettu ja päivitetty 27.11.2024 (IT- ja kehitysjohtaja Venlakaisa Pursiainen)

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen tehdään pääsääntöisesti osallistavasti asiakkaan kanssa. Asiakastyöstä kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Jokaisesta asiakastyön käynnistä ja yhteydenpidosta tehdään kirjaus ja tilaajalle lähetetään kirjaukset sekä tarvittavat dokumentit, kuten kuukausikoosteet ja loppukoosteet työskentelystä puitesopimusten ja palvelusetelisääntökirjojen mukaisesti. Jokainen työntekijä käy kirjaamiskoulutuksen. Asiakastietoja ei luovuteta ulkopuolisille, vaan asiakastietojen luovutuspyynnöt ohjataan rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle.

Perehdyttämisen kautta varmistetaan työntekijän osaamista ja tietosuoja-asioiden hallintaa. Jokainen työntekijä suorittaa Humana Akatemiassa GDPR ja tietosuojakoulutuksen (kerran vuodessa) ja suoritusmerkinnät tallentuvat Sympa-järjestelmään. Tiiminjohtajien vastuulla on seurata, että jokainen tiimiläinen on koulutuksen suorittanut.

Tietosuojavastaavan nimi ja sähköpostiosoite: Henna Salo

[henna.salo@humana.fi](mailto:henna.salo@humana.fi) Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Henna Salo  
Lakitoimisto Fondia  
Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki  
p. +358 400646174  
[tietosuojatiimi@humana.fi](mailto:tietosuojatiimi@humana.fi)

# 9 Kehittäminen

Ensiapu ja lääkehoidon koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan. Henkilöstön koulutustarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksen avulla.

Omaevalvonnasta tehdään seurantaraporttia 4 kuukauden välein.

Kantaan siirtymisen valmistautuminen Domacare2; käyttöönoton myötä. Lisäksi henkilökunnalle järjestetään koulutuksia tukemaan Kantaan siirtymistä.

Päiväys: 23.4.2026

Allekirjoitus:



Annina Hirvonen



Allekirjoitus:

Tanja Hyytiä