

Humana

# Humana avopalvelut Oy, omavalvontasuunnitelma Rovaniemen tiimi

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	5
2.3	Toimeenpano	6
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	6
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.1	Palvelut	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	9
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	9
4	Omavalvonnan toimeenpano	11
4.1	Riskienhallinnan vastuut	11
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	11
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely	12
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	13
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	14
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta	14
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	15
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	15
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma	15
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	15
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	16
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
5.6	Asiakkaan oikeusturva	18
5.7	Omatyöntekijä	20
6	Palvelun sisällön omavalvonta	20
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	20
6.2	Koulunkäynti	21
6.3	Ravitsemus	21
6.4	Hygieniäkäytännöt	22
6.5	Infektioiden torjunta	22
6.6	Kestävä kehitys	22
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito	22
6.8	Lääkehoito	22
6.9	Monialainen yhteistyö	23
7	Asiakasturvallisuus	23
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	23
7.2	Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	24
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	24
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	25
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	26
7.7	Toimitilat	26

7.8 Teknologiset ratkaisut	26
7.9 Lääkinnälliset laitteet	26
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	27
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	27
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	27
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	28

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottajan perustiedot**

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Lappi

## **Palveluyksikön perustiedot**

Nimi: Humana avopalvelut, Rovaniemen toimipiste- avohuollon palvelut

Katuosoite: Rovakatu 20-22 B as 43, Rovakatu 16 A2

Postinumero: 96200 Postitoimipaikka: Rovaniemi

Sijaintikunta: Rovaniemi

Vastuuhenkilö: Janica Mustonen, tiiminjohtaja

Puhelin: 050-4778263 Sähköposti: janica.mustonen@humana.fi

## **Palvelumuoto:**

Humana avopalvelut Oy, Rovaniemen toimipiste tuottaa, sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain sekä vammaispalvelulain mukaisia avohuollon palveluja lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille kotiin vietävinä palveluina Lapin hyvinvointialueella. Palveluitamme ovat: Perhetyö, tehostettu perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, avoperhekuntoutus, ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille, nuorille ja aikuisille sekä valvotut tapaamiset. Sosiaalinen kuntoutus sekä tuettu asuminen. Lisäksi Neuropsykiatrinen valmennus ja henkilökohtainen apu. (Tapaamispalvelut ovat oman omavalvontasuunnitelman alla)

Rovaniemellä toimitilojamme on kahdessa eri osoitteessa, yhteensä kaksi asuntoa, molemmat toimitilat sijaitsevat Rovakadulla. Tiloissa järjestetään niin tapaamispalveluita, palavereita kuin asiakkaiden kanssa toteutettavia tapaamisia sekä sosiaalisen kuntoutuksen ryhmämuotoista toimintaa.

## **Henkilöstömäärä:**

Tiiminjohtajan lisäksi Rovaniemen tiimissä on neljä vakituista perheohjaajaa, yksi määräaikainen ja yksi tuntityöntekijä.

## **Rekisteröintitiedot**

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 2.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotipalvelu. Sosiaalialan muut palvelut/sosiaalityöntekijän palvelut. Perhetyö, lapsiperheet. Avohuollon perhekuntoutus. Ammatillinen tukihenkilötoiminta lapset/nuoret. Asumispalvelut/tukiasuminen päihde- mielenterveyskuntoutujat ja vammaiset. Sosiaaliohjaus lapset/nuoret ja lapsiperheet. Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta. Lastensuojelun jälkihuolto.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Omavalvontaohjelma toimii Rovaniemen Humana avopalveluiden laatujärjestelmänä. Palveluiden laadun varmistamiseksi teemme tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa, työskennellään yhteisen tavoitteen ja asiakkaan edun mukaisesti.

Osan hyvinvointialueiden kanssa meillä on voimassa oleva puitesopimus, joka ohjaa palveluiden laatua. Puitesopimuksissa määritellään vaatimukset muun muassa palveluiden sisältöön, toimitiloille, dokumentointiin sekä työntekijöiden koulutukselle ja työkokemukselle. Toimimme sopimuksen mukaisesti ja täytämme siellä asetetut laatuvaatimukset.

Keräämme säännöllisesti palautetta asiakkailtamme, että tilaajilta Roidu-asiakaspalautemittarin avulla. Tuloksia käymme läpi säännöllisesti koko henkilöstön kanssa. Käytössämme on Gurufield-järjestelmä, joka on omavalvonnan ja laatuun liittyvien poikkeamien keräämisen työkalu, johon jokaisen työntekijän on mahdollista tehdä ilmoitus. Gurufield toimii havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan työkaluna ja on laadun kehittämisen kannalta oleellisessa asemassa. Gurufield-ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa kuukausittain henkilöstön palaverissa.

### 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu omavalvonnasta on tiiminjohtajalla sekä koko henkilöstöllä. Omavalvonnan seurannan kannalta tärkeitä rakenteita ovat, joka viikkoiset henkilöstöpalaverit, työnohjaukset kerran kuukaudessa sekä säännölliset johtoryhmän palaverit. Säännöllisillä henkilöstöpalavereilla luomme pohjaa sille, että meillä on yhtenäiset toimintatavat ja jokainen on tietoinen asioista. Johtoryhmän palaverit varmistavat ja vahvistavat laatua ja sen kehittämistä. Esihenkilö valvoo jatkuvasti palveluiden laatua ja on johtamassa asiakasprosesseja. Osallistamme asiakkaitamme läpi asiakasprosessien, suunnittelusta kirjaamiseen saakka, joka tuo läpinäkyvyyttä työskentelyyn ja takaa laadukkaan palvelun.

### 2.3 Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelmaa päivittää tiiminjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta, säännöllisesti kuitenkin 4kk välein. Omaevalvontaa käydään läpi tiimipalaverissa ja päivitetään sen mukaan, kun toiminnassamme tulee esiin laatuun vaikuttavia tekijöitä.

### 2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä tulostettuna Rovaniemen toimistollamme osoitteessa Rovakatu 16 A2, 96200 Rovaniemi. Asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti henkilökunnalta pyytämällä tutustua siihen. Lisäksi omaevalvontasuunnitelma on henkilöstölle jaettuna Drive-kansiossa ja tallennettuna pilvipalvelussa. Omaevalvontasuunnitelma löytyy myös Humanan nettisivuilla [www.humana.fi](http://www.humana.fi).

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään 4kk:n välein ja aina, kun toimintaa, toimintatapoja muutetaan, rakennetaan tai kehitetään tai ilmenee laatuun vaikuttavia asioita.

Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja he saavat tehdä lisäys- ja korjausehdotuksia. Pehdytystilanteissa omaevalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa.

## 3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Palvelut

Rovaniemen avopalveluissa tuetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaiden arkea ja hyvinvointia.

Tarjoamme kattavasti erilaisia palvelumuotoja aina räätälöitynä asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan. Palveluitamme ovat: lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuuntoutus, ammatillinen tukihenkilötyö, tapaamispalvelut, jälkihuolto, liikkuva asumisen tuki sekä sosiaalinen kuntoutus ryhmämuotoisena toimintana.

#### Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä. Lapsiperheiden kotipalvelu on nimensä mukaisesti lapsiperheiden kotiin

vietävä palvelu, jonka tavoitteena on tukea vanhemmuutta haastavassa elämäntilanteessa. Kotipalvelun tavoitteena on tukea ja auttaa lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä antaa konkreettista apua arjessa selviytymiseen ja kodin hoidollisiin tehtäviin. Kotipalvelu on ensimmäinen ennaltaehkäisevä palvelumuoto, jota lapsiperheet voivat saada. Kotipalvelussa asiakaskunta ja tarpeet voivat vaihdella suuresti. Yleensä kotipalvelun asiakkaaksi tulevilla perheillä ei ole isoja kriisejä, mutta esimerkiksi vanhemman univaje tai muut arjen haasteet voivat haitata elämää merkittävästi ja johtaa ajan kuluessa isompiin ongelmiin.

### Perhetyö

Perhetyö voi olla joko ennaltaehkäisevää tai korvaavaa työskentelyä sosiaalihuoltolain mukaisissa asiakasperheissä tai lastensuojeluperheissä. Perhetyössä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja vahvistetaan perheen voimavaroja, vuorovaikutusta ja elämänhallintaa. Perhetyö on perheen hyvinvoinnin kohentamiseen tähtäävää määräaikaista työskentelyä. Työskentelyssä tuetaan lasta ja perhettä yksilöllisesti ja tavoitteellisesti. Perhetyö sisältää perheen kotona ja arkiympäristössä toteutettavaa työtä. Työskentely voidaan toteuttaa joko yksilö- tai työparityönä.

### Tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista erityistason työskentelyä lastensuojelun asiakasperheissä. Tehostettu perhetyö on korjaava tukitoimi perheille, joissa haasteet ovat vakavia ja moninaisia. Työskentelyn toteuttaa 2–4 perheohjaajan moniammatillinen 1 työryhmä. Tehostetussa perhetyössä tehdään tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän ja perheen muun verkoston kanssa. Tavoitteena on arvioida lapsen kasvu- ja kehitysedellytyksiä ja vahvistaa vanhempien kasvatuskäytäntöä sekä perheen voimavaroja.

### Avoperhekuntoutus

Kotiin vietävä perhekuntoutus on tarkoitettu lastensuojelun asiakasperheille, jotka tarvitsevat pidempiaikaista ja intensiivistä tukea kotiin. Perhekuntoutus on kotona tapahtuvaa suunniteltua ja tavoitteellista kuntoutusta. Kotiin vietävän perhekuntoutuksen tarkoitus on tarjota muun muassa riittävän vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen edellytykset, tukea vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta, taata turvallinen kasvuympäristö lapselle. Avoperhekuntoutus on tavoitteellinen kuntoutusprosessi ja se voi olla vaihtoehto laitospäätyä.

### Ammatillinen tukihenkilö

Ammatillinen tukihenkilötyö on tarkoitettu sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille. Työskentely rakennetaan yksilöllisesti ja tapauskohtaisen tarpeen mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilö auttaa esim. seuraavissa asioissa: sosiaalisten taitojen vahvistaminen, harrastustoimintaan tukeminen, neurologisten haasteiden ymmärtäminen, arjen asioiden tukeminen ja harjoittelu. Ammatillisen tukihenkilötyöskentelyn avulla pystytään myös tarjoamaan lapselle tai nuorelle turvallinen ja luottamuksellinen aikuinen.

### Tapaamispalvelut

Tuetut ja valvotut tapaamiset voidaan järjestää toimitiloissamme, perheen kotona, sukulaisten kotona tai kunnan osoittamissa tiloissa. Työntekijämme huolehtivat tarvittaessa tapaamisen järjestelystä. Toteutamme myös valvottuja vaihtoja.

### Jälkihuolto

Ammatillisen jälkihuollon tukihenkilö tarjoaa nuorelle kokonaisvaltaista tukea. Työskentely tarjoaa tukea itsenäistymiseen, koulunkäyntiin, taloudellisten asioiden hoitamiseen sekä itsestä huolehtimiseen. Itsenäisen asumisen tukemisessa painottuu omien asioiden aktiivinen hoitaminen ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Jälkihuollon tavoitteena on nuoren omatoiminen ja aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan.

### Tuettu asuminen

Tuettu asuminen 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. 2 Palvelun kohderyhmänä ovat mm. tuen tarpeessa olevat nuoret, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, kriminaalitaustaiset, vammaispalveluiden asiakkaat.

### Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalihuoltolain 17 pykälän mukaista toimintaa, jossa tavoitteena on parantaa ja ylläpitää erityisesti sosiaalista toimintakykyä ja elämänhallintaa, ehkäistä ja vähentää syrjäytymistä sekä edistää asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta oman elämän suunnittelussa ja toteuttamisessa, Sen avulla tuetaan asiakkaan mielekkään ja hyvinvointia vahvistavan arjen rakentumista ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden syntymistä.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut ovat tarkoitettu 16-64 vuotiaille asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta hyvinvointia vahvistavan arjen ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen sekä arkipäivän toiminnoissa selviytymiseen. Asiakkaiden tuen tarpeiden taustalla on usein kyse pitkään jatkuneesta osattomuudesta (kuten diagnosoimattomat sairaudet, neuropsykiatriset ja mielenterveyden haasteet, päihdetausta), joista irrottautumiseen tarvitaan yleensä laaja-alaisesti sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja muiden palveluiden tukea, ohjausta, kannustusta ja käytännön apua. Palveluun voi osallistua asiakas, joka on työmarkkinoiden ulkopuolella (esim. sairauslomalla, työkyvyttömyyseläkkeellä) tai opiskelija, joka ei ole opiskelukykyinen ja jonka opinnot eivät etene. Palveluun voi osallistua myös työtön työnhakija, jolla ei ole vielä edellytyksiä osallistua kuntouttavaan työtoimintaan.

Sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamistapa on lähipalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus toimitiloissamme tapahtuvana sekä etäpalveluna toteutettava

ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmät toteutetaan 3-6 kuukauden jaksossa. Ryhmän koko on 4-10 asiakasta. Ryhmän sisällä tarjotaan myös henkilökohtaista apua ja tukea asiakkaille.

### 3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

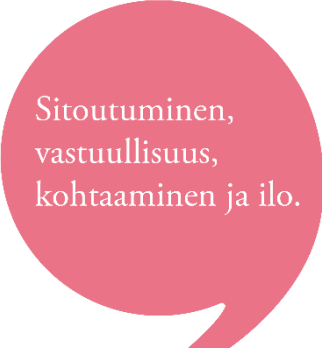
Avohuollon palveluita tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille. Rovaniemen avopalveluiden tehtävänä on yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille. Toiminta pohjautuu kaikilta osin sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin, päihdehuolto- ja mielenterveyslakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyössä toimintamme nojautuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakslaki määrittelee muun muassa asiakkaan oikeudet tiedonsaannin ja osallistumisen osalta.

Avohuollon palveluiden tavoitteena on löytää asiakkaillemme uusia toimintamalleja arkeen. Humanan avopalveluissa tärkeä toimintaperiaattemme on asiakkaan osallisuus läpi työskentelyn. Asiakas osallistuu työskentelyyn alun suunnittelusta aina kirjaamiseen saakka. Toimimme luotettavana kumppanina hyvinvointialueiden työntekijöiden kanssa. Palveluntilaajan kanssa pidämme säännöllisesti yhteyttä ja meidän työskentelystä lähetämme yhteenvetoja ja päivittäiskirjauksia. Yhteydenpito palveluntilaajan kanssa on aina asiakkaalla tiedossa ja emme toimi koskaan asiakkaan selän takana.

Toteutamme palveluita puitesopimuksen sekä palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Otamme työskentelyssämme huomioon asiakkaiden sekä palveluntilaajan toiveet. Rovaniemen avopalveluissa työskentelemme niin yksilö- kuin työparityöskentelynä. Työntekijöillä on käytössään erilaisia menetelmiä ja työvälineitä ja jokainen työntekijä saa käyttää vahvuuksiaan ja osaamistaan työskentelyssä. Tiimissämme on työntekijöitä, jotka ovat suorittaneet niin lapset puheeksi menetelmäkoulutuksen kuin Nepsy-valmennuksen.

Avohuollon työssä työntekijät työskentelevät paljon yksin ja ovat vastuussa asiakasprosessista ja tavoitteellisesta työskentelystä. Tämän vuoksi on tärkeää, että esihenkilö on lähellä, tuntee asiakkaat ja pystyy tukemaan työntekijöitä. Rovaniemen tiimissä pidetään huolta siitä, että työntekijällä on aina mahdollista tavoittaa esihenkilö ja keskustella tilanteista ja saada tukea.

### 3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön

tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Humanan arvot ovat sitoutuminen, vastuullisuus sekä kohtaaminen ja ilo. Arvot luovat perustan asiakastyöhön sekä työyhteisölle.

### ***Sitoutuminen***

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Tuotamme palvelut sovitun mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella palvelun loppuun saakka. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa. Humanan ammattilaiset voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja omaa persoonaa.

### ***Vastuullisuus***

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Asiakasta osallistetaan oman hyvinvointinsa edistämiseen ja työn läpinäkyvyydellä pyritään luottamukselliseen asiakassuhteen saavuttamiseen. Olemme luotettava osaja ja kattavasti erikoistuneita, jotta voimme vastata monenlaisiin asiakastarpeisiin. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Huolehdimme myös henkilöstömme ammattitaidon kehittämisestä ja tuemme työyhteisönä toinen toisiamme. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

### ***Kohtaaminen ja ilo***

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosasta: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään. Arvomme korostavat palvelun "ihmiseltä ihmiselle" näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

Työyhteisönä luomme keskinäisissä kohtaamisissamme positiivista ilmapiiriä ja iloa. Kollegiaalisuus on kantava voimavara. Keskeinen tavoite on ”kohti hyvää”, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kohtaamisissa. Ilo lähtee jokaisesta itsestään, työnilo syntyy onnistumisista ja merkityksellisyyden kokemuksista. Työyhteisön ilmapiiri heijastuu myös asiakaskohtaamisiin, joten kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisöjen keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinta ja riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua parhaimmillaan. Asiakasturvallisuutta ja laatua parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimuksen ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen. Rovaniemen tiimissä tiiminjohtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin, mutta myös perehdyttäminen turvallisuus asioihin ja omavalvonnan periaatteisiin.

Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. Avopalveluissa asiakastilanteessa tai muussa työssä tapahtuvasta poikkeamasta tehdään ilmoitus Gurufield järjestelmään. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti poikkeamia läpi. Keskusteluissa pidetään huolta siitä, että asiakastietoja, työntekijää, tilannetta tai asiaa ei voida kohdistaa. Poikkeamien käsittely henkilöstön kanssa antaa työkalut uuden oppimiseen ja yhdessä voimme miettiä, miten toimintaamme pystytään kehittämään ja parantamaan. Esihenkilöllä on vastuu käsitellä poikkeamailmoitukset, arvioida korjaustoimenpiteiden tarve ja varmistaa niiden toteutuminen. Mikäli tarve vaatii, niin toiminnanjohtaja on tarvittaessa yhteydessä Humanan työsuojelutoimikuntaan. Kaikista vaara- ja uhkatilanteista asiakastyössä sekä laatu-poikkeamista tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti palveluntilaajaa.

Humanalla on laadittu toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja koulutamme uhka ja vaaratilanteisiin joka toinen vuosi käytävällä koulutuksella. Keskeiset riskit Humana Avopalveluiden Rovaniemen toimipisteissä ovat pääasiassa yksin tehtävä työ asiakkaiden kodeissa, asiakkaan vointi ja sen myötä mahdollisesti tuleva asiakkaan arvaamaton käytös, liikenne ylipäättään sekä asiakkaiden kanssa kulkeminen liikenteessä.

### 4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua

esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Toimipisteessä on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa riskien arviointisuunnitelma, joka on koko henkilöstön luettavissa sähköisessä muodossa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan Gurufield-järjestelmässä. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on organisaatiolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johtoryhmän käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskien toteutumista ja tunnistamista voidaan ennaltaehkäistä laadukkaalla työntekijöiden perehdyttämisellä ja henkilöstön avoimella keskustelulla. Uusille työntekijöille on tärkeää esitellä toimitiloissa mahdolliset turvallisuusriskit ja mihin asioihin tulee erityisesti kiinnittää huomiota, esimerkiksi asiakastietojen käsittely turvallisesti. Käymme säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa palveluiden riskejä ja miten niihin tulee varautua. Avopalveluissa työtä tehdään monissa eri ympäristöissä; asiakkaan kotona, yleisillä paikoilla, toimitiloissa ja lisäksi työntekijämme liikkuvat autoilla. Työn liikkuvuuden vuoksi ennakoimattomia riskitekijöitä voi esiintyä, jolloin henkilöstön turvallisuusosaaminen korostuu. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia.

Keskeiset riskit Humana Avopalveluiden Rovaniemen toimipisteissä ovat pääasiassa yksin tehtävä työ asiakkaiden kodeissa, asiakkaan vointi ja sen myötä mahdollisesti tuleva asiakkaan arvaamaton käytös, liikenne ylipäättään sekä asiakkaiden kanssa kulkeminen liikenteessä.

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

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

Mikäli työntekijäämme on kohdannut jokin poikkeama, uhka-/ vaaratilanne, työtapaturma tms., hän tekee ilmoituksen Gurufield- järjestelmäämme. Kaikki Gurufield- tilanteet käsitellään säännöllisesti, reaaliaikaisesti. Ilmoitus tulee tiedoksi esihenkilölle, joka käsittelee tilanteen, arvioi poikkeaman riskin tason, selvittää syitä. Tilanne käydään vielä työntekijän sekä tiimin kanssa läpi. Gurufield- järjestelmään kirjataan tiimin sisäiset auditoinnit ja tarkastuskäynnit. Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Työntekijöitä ohjataan tekemään poikkeamailmoitus matalalla kynnyksellä.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Korjaavat toimenpiteet sovitaan esihenkilöstön kesken, jonka jälkeen niistä tiedotetaan henkilöstöä. Henkilöstössä jokaisella on vastuu uusien toimintatapojen ja ohjeiden noudattamisesta.

Työtapaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Erittäin vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, esihenkilö on yhteydessä myös asiakkaaseen ja palveluntilaajaan. Läheltä piti -tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa. Kaikille työntekijöille järjestetään tiimeittäin työnohjausta. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa debriefing-purkumahdollisuus tai tukea työterveyshuollon kautta.

Ensiapu- sekä uhka- ja vaaratilannekoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Työyhteisön kanssa käydään läpi säännöllisesti toimintatavat asiakastöihin tai -tiloihin liittyvistä uhka- ja vaaratilanteista. Riskejä ja epäkohtia käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa. Nopeaa reagoitua vaativat riskit ja epäkohdat käsitellään akuutisti. Tässä yhteydessä sovitaan toimenpiteet tilanteen korjaamiselle sekä jaetaan vastuut.

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

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä johtoryhmässä. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan muun muassa koulutuksilla. Esihenkilöiden vastuulla on seurata, että henkilöstö ottaa uudet toimintatavat ja -ohjeet käyttöön. Henkilöstöä ja muita yhteistyötahoja tiedotetaan sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä henkilöstöpalavereissa sekä muissa viestintäkanavissa.

Turvallisuusasiat ovat avohuollon työssä asia, joka nousee säännöllisesti esiin keskusteluissa. Tiimimme ensiaputaitojamme päivitämme säännöllisesti ensiapukoulutuksien myötä. Rovaniemen avohuollon tiimi on käynyt keväällä 2023 Axesecurityn järjestämän uhkatilanne koulutuksen, jossa käytiin läpi uhkaavia tilanteita ja harjoittelimme miten niissä tulee toimia.

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

Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin valitsemalla tapauksen tyyppiä "Asiakastyön poikkeama" ja "Epäasiallinen kohtelu (SVL 29§)".

Toimipisteen esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimeen ei ryhdytä tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan sen kuuluvalla tavalla ja se otetaan välittömästi työn alle sekä dokumentoidaan korjattavat toimenpiteet Gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämismvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun ilmoitusvelvollisuuden menettelytapa on käyty tiimissä läpi kevään 2024 aikana.

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

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

Rovaniemen avopalveluissa on käytössä ostopalveluna siivous- ja kiinteistöhuolto sekä työnohjaus, joiden kanssa on sovittu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä yksityiskohdista sekä heitä tiedotetaan mahdollisista muutoksista. Kiinteistön vuokranantaja vastaa kiinteistöön liittyvistä korjaus- ja huoltotoimenpiteistä.

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

Humanalla on yhteinen valmiussuunnitelma laadittuna, jossa on kuvattuna kattavasti erilaisia uhkatilanteita, erilaisten infektioiden torjunnasta, sähkökatkotilanteista yms. Lisäksi my Humanassa on kuvattuna itsenäisen työn uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ja niissä tilanteissa toimiminen. Näitä asioita käydään perehdytystilanteissa läpi sekä säännöllisissä keskusteluissa henkilöstöpalavereissa. Rovaniemen toimipisteellä on oma jatkuvuus- ja valmiussuunnitelma, joka on enemmän suunnattu avopalveluihin.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Humana avopalveluiden asiakkaaksi tullaan esimerkiksi hyvinvointialueen sosiaalitoimen, vastaanottokeskuksen, vammaispalvelun tai sivistystoimen 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 asiakkaasta tehdään toteuttamissuunnitelma (palvelusuunnitelma), johon tavoitteet kirjataan huolellisesti. Koko työskentelyjakson aikana työntekijät arvioivat tuen tarvetta, sen riittävyttä ja oikeamuotoisuutta. Mikäli huomaamme palvelun olevan asiakkaalle riittämätöntä tai hyödytöntä, niin olemme yhteydessä tilaajatahoon viipymättä ja ilmaisemme sen avoimesti myös asiakkaalle.

Asiakasta osallistetaan myös palvelun sisällön suunnittelussa, että palvelu on mahdollisimman kohdennettua ja yksilöllistä, juuri asiakkaan tarpeen mukaista. Tavoitteet ohjaavat kaikessa toimintaamme. Asiakas on tietoinen palvelun tavoitteista ja niitä käydään säännöllisissä vanhemmuuskeskusteluissa asiakkaiden kanssa läpi sekä välipalavereissa yhdessä tilaajatahon kanssa. Toteuttamissuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita tarkastellaan tilaajatahon kanssa sovituin aikavälein osallistavan kuukausiraportin avulla, jossa tarkastellaan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan omaohjaaja ottaa vastuun toteuttamissuunnitelman teosta sekä siihen kirjattujen tavoitteiden seuraamisesta.

### **5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus**

Toiminnassamme nousee vahvasti esille asiakkaan osallistaminen. Otamme asiakkaat mukaan palvelun suunnitteluun sekä kirjaamiseen. Työskentelyn alussa sovimme yhteisen aloituspalaverin, johon osallistuu asiakas, asiakkaan oma sosiaalityöntekijä sekä työntekijä Rovaniemen avopalveluista. Asiakas pääsee heti aloituspalaverissa olemaan osa työskentelyn suunnittelua ja mietimme yhdessä työskentelyn tavoitteet.

Palvelua suunniteltaessa ja toteuttaessa selvitetään asiakkaan, perheen sekä lapsen toivomukset ja mielipide, mitkä otetaan työskentelyssä huomioon. Lasten kanssa työskentelyssä otamme aina huomioon lapsen iän ja kehitystason ja suunnittelemme työskentelyä sen pohjalta. Lapsella on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen.

Humana avopalveluilla on käytössä osallistava kirjaaminen. Työntekijät toteuttavat osallistavaa kirjaamista niin käyntikirjauksien kuin kuukausiyhteenvetojen tekemisenä yhdessä asiakkaan kanssa ikä- ja kehitystaso huomioiden. Osallistava kirjaaminen kasvattaa asiakkaan osallisuuden kokemuksesta ja asiakas saa tuoda äänensä kuuluvaksi niissä. Osallistavaa yhteenvetoa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja yhdessä voimme keskustella työskentelyn tavoitteesta ja työskentelyn etenemisestä. Asiakas on tietoinen, että kuukausittain työskentelyn kirjaukset sekä yhteenveto toimitetaan sosiaalityöntekijälle.

### **5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja kenen kanssa tehdään yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijällä on velvollisuus olla yhteydessä esihenkilöönsä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen asiakkaan vastustuksesta huolimatta.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään loukkaamatta.

Palveluyksikössä omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Henkilöstön tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jos lapsi kertoo työntekijälle kohteluunsa liittyvistä koskevista epäkohdista tai kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta, työntekijän on viipymättä tiedotettava siitä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja käsiteltävä asia lapsen kanssa.

Toimimme vastuullisesti eettisten periaatteiden pohjalta. Asiakkaidemme yksilölliset palvelutavoitteet ja hyvinvoinnin kokemus ohjaavat vahvasti työtämme. Asiakas on aktiivinen toimija, jonka kokemus palvelusta on yksi työmme tärkeistä vaikuttavuuden mittareista. Tämän vuoksi keräämme jatkuvasti asiakkaiden mielipiteitä palveluistamme.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämismääräyksen mukaisesti viranomaiselle. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ilman muistutusta kiinnittää huomiota ja reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottajan tehtävänä on käsitellä palaute huolellisesti ja asiaankuuluvalla tavalla asianomaisten kesken.

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

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä kuukausittain. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko tuen ja asiakkuuden ajan ja tämän edellyttämästä toiminnan ilmapiiristä meidän tulee huolehtia.

Tarvittaessa asiakkaalla tai tämän omaisella on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

Oleellinen "palautteenantokanava" on myös säännöllisesti tehtävät kuukausiyhteenvedot.

Teemme kuukausiyhteenvedot osallistavana yhdessä asiakkaan kanssa, jossa asiakas voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tullessa nähdyksi ja kuulluksi korostuu).

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

## **5.6 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot. Kiinnitämme erityistä huomiota asiakkaiden kohteluun sekä asiakkaita arvostavaan ja kannustavaan kohtaamiseen.

Henkilöstön tehtävä on informoisa asiakkaita heidän mahdollisuudestaan antaa palautetta palvelun laadusta tai muista palveluun liittyvistä seikoista sekä ilmoittaa palveluun liittyvästä virheestä tai vahingosta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelussa saamastaan kohtelusta ja palvelun laatua koskeva muistutus tai kantelu. Muistutus toimitetaan joko palveluntuottajalle tai tilaajalle. Jos muistutus on toimitettu palveluntuottajalle, tämä toimittaa sen viipymättä tilaajalle. Tilaaja pyytää asian selvittämiseksi tarvittavat selvitykset mm. palveluntuottajalta, käsittelee muistutuksen ja antaa siihen vastauksen.

Kantelu toimitetaan aluehallintovirastoon. Tarvittaessa sosiaaliasiavastaava opastaa ja avustaa asiakasta muistutuksen ja kantelun tekemisessä. Palveluntuottajalla tulee olla sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

### **Muistutus**

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

### **Sosiaaliasiavastaava**

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

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

**Lapin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:** Peurasaari Satu ja Pikkuaho Johanna, [sosiaaliasiavastaava@lapha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@lapha.fi), puh.040 482 3584 ja 040-506 0083  
Voit myös lähettää yhteydenottopyynnön sähköpostitse:  
[sosiaaliasiavastaava@lapha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@lapha.fi), [potilasasiavastaava@lapha.fi](mailto:potilasasiavastaava@lapha.fi)

### **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.

### **Lapin aluehallintovirasto**

Postiosoite: PL 3, 13035 AVI

Käyntiosoite: Pilke, Ounasjoentie 6, Rovaniemi

[Kirjaamo.lappi@avi.fi](mailto:Kirjaamo.lappi@avi.fi)

Puhelinvaihe: 0295 016 000, Avoinna: ma-pe klo: 8.00-16.15

### **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. Asiakas tai palvelun tilaaja voi tehdä reklamaation joko kirjallisesti tai suullisesti. Palveluyksikön on korjattava todennettu virhe viipymättä, virheen laadun ja merkityksen edellyttämässä ajassa. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen tilaajalle tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen takia tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Palveluyksikkö tiedottaa asiakkaitaan työskentelyn alkaessa muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta. Palveluyksikköön kohdistuneet muistutukset ja niiden vastaukset tulee toimittaa palvelun tilaajalle tiedoksi.

## **5.7 Omatyöntekijä**

Rovaniemen avopalveluiden tiimissä jokaiseen asiakkuuteen katsotaan joko yksi työntekijä tai työryhmä, jotka työskentelevät asiakkuudessa. Jos kyseessä on ison tunnin työskentely perheessä, niin asiakkuuteen katsotaan työryhmä 2-3 työntekijää, joista kaikki käy säännöllisesti perheessä. Näin ollen turvaamme asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Omatyöntekijä ensisijaisesti huolehtii palvelun toteuttamisesta ja siihen liittyvästä yhteistyöstä. Asiakkuuksissa, joissa työskennellään työparina tai työryhmänä, jaetaan vastuutyöntekijän rooli. Vastuutyöntekijä huolehtii työskentelyn toteutumisesta tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti sekä vastaa laadukkaasta kirjaamisesta. Vastuutyöntekijä toimittaa lapsen vastaavalle sosiaalityöntekijälle kuukausittain asiakkuuden käyntikirjaukset ja yhteenvedon sekä työskentelyn alkaessa toteutussuunnitelman. Vastuutyöntekijä huolehtii toteutussuunnitelman päivittämisestä tarpeen mukaan ja toimittaa sen sosiaalityöntekijälle. Vastuutyöntekijä osallistuu asiakkuuden palaveriin tuoden esille työskentelyn tavoitteellista etenemistä sekä on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään asiakasprosessin aikana. Vastuutyöntekijää ei vaihdeta ilman pakottavaa syytä, ellei siitä sovita erikseen palvelun tilaajan kanssa.

# 6 Palvelun sisällön omavalvonta

## **6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Työskentely suunnitellaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja siinä toteutetaan aina yksilöllisiä tavoitteita, mitkä luodaan edistämään asiakkaan hyvinvointia. Työntekijöiden perehdytyksellä taataan se, että työntekijät tuntevat palvelusisällöt. Säännöllisillä sisäisillä koulutuksilla sekä tiedottamisella varmistetaan sisältöjen ajantasaisuus. Jokainen työntekijämme perehdytetään palveluidemme sisältöön ja toimintakulttuuriin. Humana avopalveluilla me räätälöimme jokaisen palvelun yksilöllisesti asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Tavoitteet, jotka asetamme palvelulle yhdessä tilaajan kanssa, ohjaavat toimintaamme vahvasti. Moniammatillinen osaaminen vahvistaa sitä, että voimme tarjota kulloiseenkin tilanteeseen oikeanlaisen avun ja tuen.

Asiakkaan osallisuus edesauttaa asiakkaan kuntoutumista ja hyvinvointia, kun asiakas on kokoajan tietoinen mitä tapahtuu (suunnittelu 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. Palvelulle asetettuja tavoitteita seurataan kuukausittain käydyissä vanhemmuuskeskusteluissa sekä seurantapalavereissa, johon palvelun tilaajakin osallistuu.

## **6.2 Koulunkäynti**

Avopalveluissa lasten ja nuorten koulunkäynti on vahvasti mukana työskentelyssämme. Olemme tukena lasten, nuoren ja perheiden kanssa erilaisissa koulunkäynnin haasteissa. Osallistumme tarpeen mukaan koulupalavereihin ja koulujen kanssa teemme tiivistä yhteistyötä. Voimme olla yhdessä asiakkaan kanssa yhteydessä kouluun. Yhteistyöstä koulujen kanssa sovitaan aina palvelun tilaajan kanssa.

## **6.3 Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Avopalveluiden palveluun ei kuulu asiakkaan ravitsemuksen mahdollistaminen vaan asiakkaat ovat itse vastuussa ravitsemuksestaan. Voimme olla apuna ja tukena asiakkaan ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa tarpeen mukaan.

#### **6.4 Hygieniakäytännöt**

Avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykkihuollosta. Työntekijämme ovat tarvittaessa apuna ja tukena ohjaten asiakkaalle hygienia, siivous ja pyykkihuolto asioita.

Toimitilojen siivous on tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Toimistolle on järjestetty viikoittainen siivous, jota hoitaa Lassila& Tikanoja. Muuten päivittäisestä yleissiisteydestä huolehtii henkilöstö.

#### **6.5 Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluyksikön esihenkilön on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnantorjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta.

Avopalveluissa huolehdimme päivittäisestä hyvästä käsihygieniasta niin toimistoilla kuin perheisiin mentäessä ja sieltä pois tullessamme. Työntekijämme eivät työskentele asiakasperheissä sairaana, mahdollisuuksien mukaan tapaaminen voidaan hoitaa etäyhteyksien avulla. Asiakkaan sairastuessa tapaaminen pyritään siirtämään tai hoitamaan etäyhteyksien avulla. Kuitenkin jos asiakkaalla on tarve tapaamiselle, toteutetaan tapaaminen suojavarusteita hyödyntäen.

#### **6.6 Kestävä kehitys**

Rovaniemen toimipisteissä kierrätetään jätelain määrittelemällä tavalla. Asiakkaita ohjataan myös oikeaoppiseen kierrättämiseen.

Työn luonne vaatii autojen käyttämistä asiakkaalle siirtymisissä. Jos kuitenkin mahdollista, niin hyödynnämme julkisia kulkuvälineitä tai pyöräilyä.

#### **6.7 Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito tai niistä vastaaminen. Työntekijän kokonaisvaltaiseen työnkuvaan kuitenkin kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveyden- ja sairaanhoitoon.

#### **6.8 Lääkehoito**

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan lääkehoito tai siitä vastaaminen. Työntekijän kokonaisvaltaiseen työnkuvaan kuitenkin kuuluu asiakkaan lääkehoidon tukeminen.

## 6.9 Monialainen yhteistyö

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

Palveluntuottajana osallistumme tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö voi liittyä esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, terveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin, koulunkäyntiin, opintoihin tai työllistymisen edistämiseen. Palveluntuottajana teemme yhteistyötä asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset, työvoimahallinto ja harrastustoimintaa järjestävät tahot. Palveluntuottajana osallistumme tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

# 7 Asiakasturvallisuus

## 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Pelastuslaki 42§:ssä on säädetty yhteistyöstä onnettomuuksien ehkäisemisessä.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Rovaniemen avopalveluiden toimitiloissa on nähtävillä pelastussuunnitelma.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Asiakasturvallisuuteen liittyy esimerkiksi kaltoinkohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen sekä lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Mikäli havaitsemme kaltoinkohtelua, tämä käydään firman sisällä läpi ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja ratkaisemaan tilanteet. Lastensuojelulaki velvoittaa meitä ilmoittamaan aina lastensuojeluilmoituksella, mikäli havaitsemme palvelun aikana sellaista huolta, joka herättää isoa lastensuojelullista huolta.

Toimistollamme sekä My Humana intrassamme on olemassa erilaisia toimintaohjeita erilaisten tapaturmien ja tilanteiden varalta, joihin työntekijät perehdytämme. Toimistoiltamme löytyy myös asianmukaiset ensisammutukseen tarvittavat välineistöt sekä kaksi poistumistietä jokaisesta tapaamistilasta. Avopalveluissa työskentely ympäristömme on pääasiassa asiakkaiden koti. Soitamme hätätilanteissa apua hätänumerosta tai suoraan sosiaalipäivystyksestä.

## **7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta**

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

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Rovaniemen avopalveluissa tehdään riskien arvioinnit säännöllisesti ja ne on tehty viimeksi maaliskuussa 2024. Tällöin ei todettu erityisiä huomioita tilan fysikaalisissa olosuhteissa.

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

Rovaniemen avopalveluissa on tiiminjohtaja, joka on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä. Rovaniemen avopalveluiden tiiminjohtaja on vanhempainvapaalla suunnitellusti marraskuu 2025 asti, jonka aikana Rovaniemen avopalveluissa toimii tiiminjohtajan sijaisena Tornion Humanan tiiminjohtaja, joka on koulutukseltaan Sairaanhoidtaja YAMK. Tiiminjohtajan lisäksi Rovaniemen tiimissä on neljä vakituista perheohjaajaa, yksi määräaikainen ja yksi tuntityöntekijä, jotka puitesopimuksen vaatimuksen mukaan täyttävät koulutusvaatimukset. Yhdellä työntekijällä on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus ja lisäksi tiimissä on muuta lisäkoulutusta sekä osaamista. Tiimissä on monipuolista työkokemusta sosiaalialalta. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee osaltaan henkilöstötarvetta. Asiakassuhteet ovat henkilö-, työpari tai

työryhmäsidoonaisia ja sijaistukset toteutetaan pääsääntöisesti työparin tai toisen tiimin työntekijän toimesta.

Esihenkilö ei tee lähtökohtaisesti asiakastyötä, jotta esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa, mutta sijaistavat tarvittaessa. Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan esihenkilön ja työntekijän säännöllisillä tapaamisilla, liikunta-, kulttuuri-, hieronta- ja lounasedulla, työnohjauksella, varhaisen tuen mallilla, työterveyspalveluilla, kehittämis- ja virkistyspäivillä.

Henkilöstö kokoontuu tiimipalaveriin joka viikko. Palavereissa käydään läpi taloutteen, asiakastyytyväisyyteen, omavalvontaan ja Gurufieldiin, asiakastyön ilmiöihin ja teemoihin sekä henkilöstöasioihin liittyviä asioita sekä muita mahdollisia ajankohtaisia ja tiedotettavia asioita. Koko henkilöstön yhteisiä kehittämispäiviä järjestetään 1–2 kertaa vuodessa alueen tarpeen ja tilanteen mukaan.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- 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.

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. Rovaniemen avopalveluissa on oma perehdytyskansio ja lisäksi 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.

Tällä hetkellä Humana kouluttaa lisää neuropsykiatrisia valmentajia. Tämä on hienoa täydennystä jo osaavaan henkilökuntaamme. Lisäksi henkilöstömme ovat käyneet lapset puheeksi- menetelmä

koulutuksen ja muita täydennys koulutuksia. Pidämme säännöllisesti myös omia sisäisiä koulutuksia henkilöstöltä nousseiden tarpeiden mukaisesti.

## **7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta**

Avopalveluissa varmistamme, että henkilöstöä on riittävästi asiakasmäärään nähden, että jokaisella työntekijällä on sama tuntimäärä asiakastyötä. Sairastapausten varalta meillä on saatavilla työntekijä paikkaamaan. Esihenkilö arvioi säännöllisesti henkilöstön riittävää määrää ja tekee tarvittaessa toimenpiteitä.

## **7.7 Toimitilat**

Rovaniemen toimisto sijaitsee Rovakatu 20-22 B 43 ja Rovakatu 16 a 2, kyseessä on kerrostaloasunnot. Asunnoissa on keittiö, wc, olohuone sekä makuuhuone. Toimistolla on lapsille ikätasoisia virikkeitä.

Molemmilla toimistoilla järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia, aina yksi perhe kerrallaan. Näin varmistamme asiakkaan yksityisen suojan ja tapaamisesta saadaan järjestettyä mieluinen perheelle. Toimistot ovat myös käytössä muussa asiakastyössä, työntekijä voi varata toimistona asiakaskäyttöön, jolloin tilat on varattu kyseiselle työntekijälle ja hänen asiakkaalleen.

Toimitilat ovat muuten käytössä työntekijöillä, kun siellä ei ole asiakastyötä. Pidämme toimistolla tiimit kerran viikossa ja kerran kuukaudessa työnohjaus.

Rovakatu 16 A 2 on 64 neliön kolmio ja Rovakatu 20-22 B 43 on 40 neliön kaksio. Molemmat kerrostalot ovat uudehkot, siistit ja rauhalliset taloyhtiöt.

## **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 yhteiskäyttö tietokoneita.

## **7.9 Lääkinnälliset laitteet**

Toimitiloissa on käytössä ensiaputarvikkeet. Lisäksi molemmilla toimistoilla on alkometrit. Alkometrit kalibroidaan ajantasaisesti ja niiden kalibroinnista vastaa toiminnanjohtaja.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## 8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Humanan intrassa, MyHumanassa, on henkilöstölle tietosuojaan liittyvät ohjeistukset. Jokainen Humanan työntekijä on veloitettu suorittamaan sisäisen koulutuksen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ja sitoutuu noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä työsopimuksessaan. Asiakastietoja säilytetään tarvittavan ajan sähköisessä asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä. Yksikön vastuuhenkilönä toiminnanjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Jokainen yksikössämme työskentelevän on käytävä kerran vuodessa pakollinen GDPR-koulutus, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. 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.

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

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 1.4.2024 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Henna Salo, [henna.salo@fondia.com](mailto:henna.salo@fondia.com), [tietosuojatiimi@humana.fi](mailto:tietosuojatiimi@humana.fi)

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

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

Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Kirjaaminen tapahtuu joko jokaisen henkilökohtaisella työpuhelimella tai tabletilla sekä hyödynnettävissä on myös kannettavia tietokoneita. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamislaitteiston käyttöön työsuhteen alussa.

Laadukas kirjaaminen on tärkeä osa työskentelyä. Jokainen työntekijä osallistuu kahteen eri kirjaamiskoulutukseen, joista toinen käsittelee osallistavaa kirjaamista. Asiakaskäynneillämme hyödynnetään osallistavaa kirjaamista. Jokainen asiakastapaaminen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa ajantasaisesti. Työntekijä perehdytetään osallistavan kirjaamisen käytäntöihin ja työsuhteen alkaessa koulutetaan sisäisellä koulutuksella. Käytössämme on DomaCare-järjestelmä, mihin asiakaskirjaukset tehdään.

## 9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

Yksikkö- ja tiimikohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohta ilmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.

Olemme saaneet asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta vuoden 2025 ajalla 1.1-31.12.2025 yhteensä 160 kappaletta, joista 92,5% on asiakkailta, 1,9% läheisiltä ja 9% tilaajilta. Palaute on ollut hyvää ja NPS- luku on 91. Tavoitteena NPS arvolle on ollut 75, eli tavoite on saavutettu hyvin.

Asiakastietojärjestelmäämme domacareen on otettu käyttöön vaikuttavuusmittaristo, jota mittaamme aina asiakkuuden alussa ja lopussa. Näin saamme tietoon työmme vaikuttavuutta.

Toukokuussa on ollut tiimin kehittämispäivä. Kehittämisspäivässä käytiin läpi osallistavaa kirjaamista, asiakastyön suunnitelmallisuutta sekä vierailevana kouluttajana toimii Rikosuhripäivystyksestä Jenni Kreivi -nuoret rikoksen uhrina ja sen tunnistaminen.

Lapin alueella palvelujohtajana toimii Sanna Ala-Kojola ja lähiesihenkilönä tiiminjohtajana Janica Mustonen.

Lapin hyvinvointialueen lapsiperheiden kilpailutukseen osallistumme Humana avopalvelut Oy:llä sekä Tornion että Rovaniemen toimipisteillä.

Päiväys: Rovaniemellä 15.1.2026



Janica Mustonen  
Humana Avopalvelut

## Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Lähteet: Lainsäädäntö, asetukset, suositukset

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>
- Terveydensuojelulaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>
- Tietosuojalaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Mielenterveyslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>
- Sosiaalihuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629>
- Turvallinen lääkehoito opas:  
<https://stm.fi/-/uusittu-turvallinen-laakehoito-opas-ohjaalaakitysturvallisuuteen-kaikissa-laakehoito-aa-toteuttavissa-yksikoissa>
- Opas terveydenhuollon riskienhallintaan:  
<https://stm.fi/-/opas-sosiaali-ja-terveydenhuollonriskienhallintaa>
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Toimintasuunnitelma
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta: [Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)