



Humana

Humana

# Humana avopalvelut Oy, omavalvontasuunnitelma Seinäjoen avopalveluiden tiimit

**Dokumentin laatija**  
Sanna Ala-Kojola

**Pvm.**  
30.8.2024

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta	4
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	4
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	4
2.3	Toimeenpano	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Palvelut	5
3.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	7
4	Omavalvonnan riskienhallinta	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/ puutteiden käsittely	10
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	10
4.5	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	11
4.6	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Yksilöllinen palvelusuunnitelma	12
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	12
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	12
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	13
5.6	Asiakkaan oikeusturva	14
5.7	Omaohjaaja	16
6	Palvelun sisällön omavalvonta	16
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	16
6.2	Koulunkäynti	16
6.3	Ravitsemus	17
6.4	Hygieniäkäytännöt	17
6.5	Infektioiden torjunta	17
6.6	Kestävä kehitys	17
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito	17
6.8	Monialainen yhteistyö	17
7	Asiakasturvallisuus	18
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	18
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	18
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne sekä sijaisten käytön periaatteet	19
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	20
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	20
7.6	henkilöstön riittävyyden seuranta	20
7.7	Toimitilat	21

7.8 Teknologiset ratkaisut	21
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	21
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	21
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	22
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	22
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	23

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue:

Etelä-Pohjanmaa

## Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Humana avopalvelut, Seinäjoen toimipiste – avohuollon palvelut

Katuosoite: Kalevankatu 29

Postinumero: 60100

Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Vastuuhenkilö: Sanna Ala-Kojola, toiminnanjohtaja

Puhelin: 0447506182

Sähköposti: sanna.ala-kojola@humana.fi

## Palvelumuoto:

Humana avopalvelut Oy, Seinäjoen toimipiste tuottaa, sosiaalihoitolain, lastensuojelulain sekä vammaispalvelulain mukaisia avohuollon palveluja Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueella. Palveluita ovat: perhetyö, tehostettu perhetyö, vanhemmuuden arviointi, neuropsykiatrinen valmennus, autismituntoutusohjaus, sosiaalinen kuntoutus, itsenäistyvän nuoren asumisvalmennus, arviointi- ja asiantuntijatyöt mm. musiikkiterapia sekä perheterapia, ammatillinen tukihenkilötyö, jälkihuollon ammatillinen tukihenkilötyö, valvotut ja tuetut tapaamiset, päihdekontrollit sekä valvotut vaihdot. Seinäjoella toimitilojamme on kahdessa eri paikassa, yhteensä neljä asuntoa/ erillistä tilaa, Kalevankadulla sekä Kauppakadulla. Tiloissa järjestetään tapaamispalveluita sekä erilaisia palavereita ja muita asiakkaan kanssa toteutettavia tapamisia.

## Henkilöstömäärä:

Seinäjoen avopalveluiden kahdessa tiimissä työskentelee yhteensä 17 kokoaikaista työntekijää ja kaksi tiiminjohtaja. Lisäksi henkilöstöön kuuluu vastaava ohjaaja, joka vastaa tapaamispalveluiden organisoinnista. Lisäksi tiimeissä on useita tuntityöntekijöitä, jotka tekevät säännöllisesti tuntitöitä mm. paikaten poissaoloja tai tehden tapaamispalveluita sekä tehden säännöllisesti esimerkiksi ammatillista tukihenkilötyötä oman työnsä ohessa. Tuntityöntekijöitä on yhteensä 28, joista osa tekee säännöllisesti töitä ja osa vain satunnaisesti.

#### **Rekisteröintitiedot:**

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Avohuollon palvelut, Etelä-Pohjanmaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)  
Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Humana avopalvelut Oy (ent. Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy) on aloittanut Seinäjoella toimintansa 1.1.2017.

## 2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta

### 2.1 Palveluiden laadun edellytykset

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

### 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

Esihenkilö valvoo palveluiden laatua ja on johtamassa asiakasprosesseja. Seinäjoen avopalveluissa moniammatillinen tiimi luo vahvan pohjan palveluiden laadulle. Osallistamme asiakasta läpi asiakasprosessien sekä suunnittelusta kirjaamiseen saakka. Asiakasta osallistava tapa tuo läpinäkyvyyttä työskentelyyn ja varmistaa laadukasta palvelua. Säännölliset henkilöstön tiimipalaverit luovat pohjaa sille, että meillä on yhtenäiset toimintatavat ja jokainen on tietoinen meneillään olevista asioista. Lisäksi säännölliset johtoryhmän palaverit ovat varmistamassa laatua ja sen kehittämistä. Mietimme johtoryhmän kesken yhdessä parempia toimintatapoja ja pidämme huolen, että meillä on yhtenäiset toimintatavat.

### 2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa päivittää toiminnanjohtaja yhdessä tiiminjohtajien ja henkilöstön kanssa. Omavalvontaa käydään läpi tiimipalavereissa ja päivitetään sitä mukaa, kun toiminnassamme tulee esiin laatuun vaikuttavia tekijöitä, mutta säännöllisesti kuitenkin 4kk:n välein. Omavalvontasuunnitelma on esillä toimiston ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon palveluja käyttävien, heidän läheisten sekä tilaajien säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute. Omavalvontasuunnitelma on toimintaa ja arkea ohjaava työkalu, jonka avulla saamme näkyväksi työhömmä vaikuttavat tekijät ja miten niihin päästään vaikuttamaan sekä kehittämään niitä.

### 2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksiköiden ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma on myös näkyvillä nettisivuillamme [www.humana.fi](http://www.humana.fi).

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa tai toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan. Tässä otetaan huomioon mm. Gurufieldin (poikkeamin järjestelmä), Roidun (asiakaspalaute järjestelmä) ja muiden asiakaspalautteiden kautta tulleet havainnot ja tiedot. Omavalvonnan seurannasta ja tehdyistä muutoksista tehdään selvitys vähintään 4 kk:n välien ja julkaistaan aina päivitetty versio nettisivuille. Toiminnanjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman päivityksen ajantasaisuudesta, osallistaen päivitykseen aina henkilöstöä.

## 3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Palvelut

Seinäjoen avopalveluiden toimipisteellä tuetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaiden arkea ja hyvinvointia. Tarjoamme kattavasti erilaisia palvelumuotoja räätälöitynä paikallisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotiin. Palveluitamme ovat: perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, jälkihuoltotyö, sosiaalinen kuntoutus, itsenäistyvän nuoren asumisvalmennus, tapaamispalvelut (tuetut ja valvotut tapaamiset), päihdekontrollit, valvotut vaihdot sekä arviointi- ja asiantuntijatyöt mm. neuropsykiatrisen valmennus, autismituntoutusohjaus, vanhemmuuden arvioinnit sekä terapeuttinen työskentely.

Avopalvelumme tarjoavat kattavasti palvelumalleja lapsille, nuorille ja perheille. Avopalvelut tukevat ja edistävät lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia heidän arkisissa toimintaympäristöissään. Työ on aina tavoitteellista, tilaajan ja asiakkaan tarpeisiin räätälöityä kokonaisvaltaista palvelua. Työskentely palveluissamme alkaa aina aloituspalaverilla, jossa ovat tilaajatahon sosiaalityöntekijä, asiakas ja Humanan edustaja. Aloituspalaverissa määrittelemme työskentelylle tavoitteet ja käyntimäärät.

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on ennaltaehkäisevää perhetyötä silloin, kun huolet eivät ole vielä isoja. Tehostettu perhetyö lastensuojelulain mukaisesti on lastensuojelun asiakkaille, kun huolet ovat jo isommat ja tarvitaan korjaavampaa ja intensiivisempää tukea. Lisäksi voidaan tehdä vanhemmuuden arviointi, joka on selkeästi arvioiva jakso ja voidaan miettiä, mistä palvelusta perhe esimerkiksi jatkossa hyötyy. Ammatillinen tukihenkilötyö on lapselle tai nuorelle arjen ja/ tai koulunkäynnin tueksi rinnalla kulkija, joka tukee ja auttaa yleensä kerran viikossa. Lisäksi tukihenkilö voi tukea esimerkiksi harrastuksen löytämisessä. Sosiaalinen kuntoutus tai jälkihuollon työ on nuorelle/ aikuiselle arjen hallinnan tueksi tarkoitettua tukea silloin, kun ammatillinen tukihenkilötyö ei riitä ja tarvitaan intensiivisempää tukea ja haasteet nuorella tai aikuisella ovat jo isoja. Itsenäistyvän nuoren asumisvalmennus on tuki siihen nivelvaiheeseen, kun nuori on itsenäistymässä omaan asuntoonsa ja tarvitsee alkuvaiheeseen konkreettista apua ja tukea. Neuropsykiatrista valmennusta tai autismituntoutusohjausta voidaan tarjota kaiken ikäisille asiakkaille. Tällaiset valmennukset ovat yleensä kestoaltaan 10-20 kertaa ja niissä on selkeä struktuuri, joita määrittää tietysti jokaisen henkilökohtaiset tavoitteet ja tarpeet. Arviointi- ja asiantuntijatyönä voimme tarjota myös erilaista terapeuttista työskentelyä mm. taide/ musiikkiterapiaa sekä perheterapiaa, lisäksi erilaista menetelmällistä osaamista mm. MIM-vuorovaikutustyöskentelyä.

Joustava työotteemme, kokenut ja ammattitaitoinen henkilöstömme ja mahdollisuus aloittaa työskentely nopeasti, tekevät meistä tuloksellisen ja luotettavan yhteistyökumppanin. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteiden huomioiminen sekä mahdollisuus käyttää henkilöstömme monipuolista erityisosaamista, tuottaa tavoitteellista hyvinvoinnin kasvua asiakkaan arkeen. Toimintamme on valtakunnallista tarjoten laajan ja yhtenäisen verkoston ympäri Suomen.

### **3.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Avohuollon palveluja tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille. Toimintaamme ohjaa sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä vammaispalvelulaki. Lisäksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

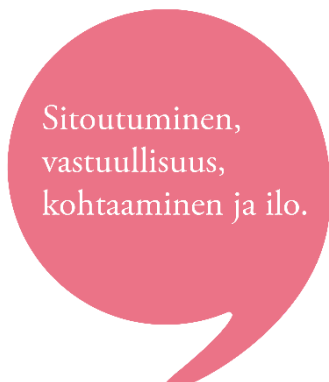
Avohuollon palveluiden tavoitteena on löytää lapselle, nuorelle ja/ tai perheille uusia toimintamalleja kohti parempaa arkea. Humana avopalveluissa tärkeä toimintaperiaattemme on asiakkaan osallisuus läpi työskentelyn aina suunnittelusta kirjaamiseen saakka. Pidämme säännöllistä yhteyttä tilaajatahon kanssa ja lähetämme säännöllisesti koostettuja raportteja sekä päivittäiskirjauksia heille nähtäville. Yheydenpito tilaajan kanssa on aina asiakkaalla tiedossa ja näin ollen emme tee mitään asiakkaan selän takana ja työskentelyn avoimuus pysyy mukana työskentelyssä.

Onnistuneen asiakasprosessin tuloksena lapsen/nuoren ja/tai perheen tilanteessa tapahtuu myönteisiä muutoksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi lapsen kasvu- ja kehitysedellytysten vahvistumista, perheen elämänhallinnan ja vanhempien kasvatuskyvyn edistymistä sekä lapsen ja perheen taitojen ja voimavarojen saamista käyttöön. Palvelun jälkeen perheenjäsenten keskinäinen vuorovaikutus on parantunut ja perheen tilanne on kokonaisuudessaan sellainen, mikä mahdollistaa perheen sujuvamman arjen jatkumisen.

Jokaisella työntekijällä on omat asiakkaat ja tilausten mukaisesti teemme myös parityöskentelyä. Käytämme monipuolisesti erilaisia menetelmiä asiakkaidemme kanssa ja räätälöimme palvelun kulloisenkin asiakkaan tavoitteiden ja tarpeiden mukaiseksi. Suurinosa työntekijöistämme on käynyt lapset puheeksi menetelmä-koulutuksen sekä käytössämme on laaja valikoima erilaisia tunteita ja vuorovaikutuksen tueksi olevia menetelmiä mm. erilaisia kortteja ja pelejä. Lasten, nuorten ja perheiden kanssa toimiminen on paljon yhteistä tekemistä eri kokoonpanoilla ja erilaisina vuorokauden aikana, että saamme mahdollisimman monipuolisen kuvan perheen tilanteesta ja näin ollen pystymme kohdentamaan palvelua juuri oikeaan suuntaan.

Kotiinpäin tehtävä työ on paljon yksinäistä työtä ja työntekijä on yksin vastuussa asiakasprosessin tavoitteellisesta työskentelystä. Haluamme varmistaa työntekijöillemme tuen vahvalla esihenkilö työllä. Työntekijällä on aina mahdollisuus soittaa ja tavata esihenkilöään ja keskustella esiin nousseista haasteista, joita mietimme yhdessä. Asiakas otetaan usein mukaan keskusteluun ja näin ollen varmistamme avoimuuden työskentelyssä.

### 3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

Meillä on sitoutunut henkilökunta, jotka tekevät työtään täydellä sydämellään. Me haluamme aina ajatella asiakkaamme parasta. Kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti ja kunnioittaen, unohtamatta iloa. Haluamme toimia työssämme läpinäkyvästi ja osallistamme

asiakasta kaikessa. Mitään emme tee asiakkaan selän takana. Työtämme ohjaa lapsen etu ja se on kaikessa toiminnassamme ensisijaisen tärkeää. Työn tavoitteet ohjaavat meitä työssämme. Haluamme olla palan matkaa asiakkaidemme rinnalla kulkijoita ja edistää perheen elämää parempaan suuntaan.

Humanan arvoja olemme käyneet tiimissä läpi ja miettineet mitä ne tarkoittavat avopalveluiden arjessa. Jokainen työntekijä haluaa sitoutuneesti ja vastuullisesti hoitaa työnsä. Tämä näkyy siinä, että jokainen hoitaa omien asiakkaiden prosessit tavoitteiden mukaisesti alusta loppuun saakka sitoutuneesti ja kantaa itselle kuuluvan vastuunsa niissä. Jokainen työntekijä hoitaa annetut tehtävät loppuun saakka niin, että jokainen voi luottaa toinen toisiinsa, että hommat tulee hoidetuksi. Avopalveluiden tiimistä välittyy aito kohtaamisen halu, niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin kohtaan. Avopalveluiden työntekijöiltä ei myöskään ilo puutu ja haluamme, että arvomme näkyvät sekä työyhteisössä että asiakkaidemme keskuudessa. Naurua, iloa ja huumoria saa olla sekä työyhteisössä, että asiakkaidemme kanssa.

## 4 Omavalvonnan riskienhallinta

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut

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

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



#### 4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Yksikössämme tiiminjohtajan ja toiminnanjohtajan tehtävä on käsitellä riskit ja huolehtia niiden asianmukaisesta dokumentoinnista. Avopalveluiden riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana, johon osallistamme henkilöstöä vahvasti. Riskienarviointien, palautteiden sekä sisäisten auditointien kautta pystymme dokumentoimaan toimintaamme ja analysoimaan mahdollisia riskejä. Lisäksi Gurufield- järjestelmässämme tehtyjen poikkeamien avulla pystymme tarkastelemaan toimintaamme ja käsittelemään riskiä ja mahdollisesti miettimään miten voimme niihin vaikuttaa ja mahdollisesti muuttaa toimintatapojamme.

Toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Avopalveluiden riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana. Riskienarvioinneista nousi ergonomia, kun kirjataan kännykällä asiakkaan kanssa osallistavasti. Tähän tulee jokaisen työntekijän kiinnittää itsenäisesti huomiota, että kirjaamisasento olisi hyvä ja otetaan lisäksi tabletteja käyttöön, joita työnantaja on mahdollistanut työntekijöille. Toisena asiana nousi työn vaativuus ja iltatyön kuormitus toisinaan. Tähän työnohjaus on hyvänä tukena ja esihenkilön saatavilla olo ja hänen vahva tukensa työntekijälle. Avoin keskustelukulttuuri on iso apu siihen, että asioista voidaan puhua avoimesti kollegoiden ja esihenkilöiden kanssa. Myös huolella tehty kalenterin suunnittelu korostuu ja tähän esihenkilön tuki tarvittaessa, että työajoista saadaan kohtuullisia. Työn iltapainotteisuus ei kuitenkaan kokonaan poistu, koska tämä kuuluu työn luonteeseen.

Riskienarvioinnissa nousi riskiksi myös liikenteessä ajaminen ja myös asiakkaat toisinaan työntekijän kyydissä. Joudumme paljon kulkemaan liikenteessä paikasta toiseen, joten vaaratilanteita luonnollisesti voi liikenteessä tulla. Jokainen työpaikan auto on varusteltu ensiapuvälinein ja muilla kolaritilanteessa tarpeellisin tavaroin. Ennaltaehkäisyynä liikenteen riskeihin voimme huolehtia, että pidetään autoista hyvää huolta, katsastetaan ja huolletaan autoja säännöllisesti sekä huolehditaan hyvästä kalenterin suunnittelusta, ettei aiheuteta kiirettä liikenteessä kulkiessa. Liikenteessä kulkeminen vaatii varovaisuutta jokaiselta kuljettajalta. Myös tilanteeseen kuuluvat turvaistuimet lapsille autoon on aina kiinnitettävä asianmukaisella tavalla. Avopalveluissa on autovastaava nimettyinä, joka huolehtii autojen katsastukset ja huollot yms. asianmukaisella aikataululla.

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

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

Gurufield järjestelmän kautta poikkeama menee esihenkilön käsiteltäväksi. Arvioidaan poikkeaman riskin taso, selvitetään juurisyitä ja asetetaan korjaavia toimenpiteitä. Kaikki gurufieldiin tehdyt poikkeamat käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Palautteita tarkastelemme säännöllisesti myös riskien näkökulmasta. Työnohjaus on myös tukenamme, mikäli ilmenee isompia epäkohtia, joita on hyvä purkaa yhteisesti läpi. Tarkastelemme säännöllisesti toimintaamme tiimien itse tekemien riskienarviointien, asiakaspalautteiden ja poikkeamien avulla sekä tunnistamme sitä kautta mahdollisesti olemassa olevat riskit. Lisäksi säännölliset tiimipalaverit tukevat sitä, että riskit tulevat keskusteluihin ja pystymme niihin reaaliaikaisesti puuttumaan. Jokaisen vastuulla on tuoda havaitut riskit esiin. Jokainen Humanan työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapojamme.

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

#### 4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

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

Tiiminjohtaja yhdessä toiminnanjohtajan kanssa on vastuussa toimenpiteistä, mitä yksikkö vaatii. Lisäksi myös tiedottaminen on esihenkilöiden vastuulla. Pyrimme muuttamaan toimintaamme sen mukaan, kun havaitsemme asioita, joihin voimme puuttua tai tehdä muutostoimenpiteitä. Tiedottaminen on tässä tärkeässä roolissa. Säännölliset tiimipalaverit tukevat tiedottamista sekä tiimimuistioiden tekeminen jokaisesta tiimistä. Asiakastyössä on paljon ennalta arvaamattomia tilanteita, joihin emme aina voi varautua ennalta. Tilanteita käydään mahdollisuuksien mukaan ennalta läpi ja jokainen työntekijä on perehtynyt Humanan omiin turvallisuus ohjeisiin eri tilanteiden varalta. Asiakastyöstä tehdyt poikkeamat tai muut uhka- ja vaaratilanteet käydään

säännöllisesti tiimipalavereissa läpi henkilöstön kanssa. Puhumme paljon myös avoimesti asioista ja kannustamme työntekijöitämme keskustelemaan asioista avoimesti. Yhdessä voimme oppia, kun käymme tapahtuneita läpi ja näin ollen voimme havaita puutteita joissakin ohjeistuksissamme tai toimintatavoissamme. Näinollen meidän on helpompi kehittää toimintaamme.

Turvallisuusasiat nousevat meillä usein keskusteluihin. Päivitämme säännöllisesti ensiaputaitojamme koulutuksen myötä. Keväällä 2023 olemme käyneet uhkatilanne koulutuksessa Axesecurityn järjestämänä, jossa kävimme läpi uhkaavia tilanteita ja miten niissä tulee toimia. Myös alueellista Depriefing osaamista on lisätty ja näin ollen vahvistamme kriisitilanteiden läpikäyntiä työyhteisömme sisällä.

#### **4.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu 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 järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattun 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 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.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Humana avopalveluiden asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Heillä on palvelun tilaamisen yhteydessä tiedossa asiakkaan tuen tarve, johon vastaamme tarjoamalla kohdennettua palvelua. Yhteiset tavoitteet työskentelylle/ palvelulle määritellään aloituspalaverissa yhdessä asiakkaan ja tilaajatahon kanssa. Työskentelyn alussa tehdään asiakkaasta 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 näitä käydään säännöllisissä vanhemmuuskeskutelussa asiakkaiden kanssa läpi sekä välipalavereissa, yhdessä tilaajatahon kanssa. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kuukausittain ja tarkastellaan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan omaohjaaja ottaa vastuun palvelusuunnitelman tekemisestä ja sen seuraamisesta.

### 5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Asiakkaan osallistaminen on meillä kaikessa toiminnassamme vahvasti mukana ja pidämme sitä erityisen tärkeänä ja keskeisenä asiana asioiden eteenpäin menemisessä. Otamme asiakasta mukaan palvelun suunnitteluun sekä kirjaamiseen. Käymme asiakkaan kanssa säännöllisesti läpi asiakasta koskevat kirjaukset ja asiakas saa tuoda äänensä kuuluvaksi niiden laatimisessa. Työntekijä ei muuta näkemystään asiasta, mutta asiakkaan näkemys tuodaan myös esiin. Asiakkaan omaohjaaja ottaa vastuun siitä, että asiakas on tietoinen kaikista asioistaan ja hänen kanssaan käydään läpi säännöllisesti ja reaaliaikaisesti häntä koskevat kirjaukset. Myös väli- ja loppuraportit koostamme yhdessä asiakkaan kanssa, käyden samalla keskustelua siitä missä vaiheessa mennään tavoitteiden kanssa.

### 5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

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

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

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

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen avulla haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä ja laatua. Asiakaskokemusta mittaamme aina anonymisti. Palautekanava löytyy myös Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta.

Palautteet ohjataan tilanteesta riippuen palvelusta vastaavalle henkilölle. Gurufieldiin kirjataan saadut kirjalliset ja suulliset palautteet ja ne käsitellään järjestelmässä.

Avopalveluissa Etelä-Pohjanmaalla asiakaspalautetta kerätään kuukausittain vanhemmuuskeskusteluiden yhteydessä, jolloin on hyvä käydä läpi mennyttä kuukautta. Tilaajilta otamme palautetta palaverien yhteydessä. Asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella kehitämme ja tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme. Roidun kautta tulleet palautteet käymme säännöllisesti läpi tiimipalaverissa. Meillä on käytössämme osallistava kirjaaminen, joka kannustaa asiakasta avoimeen keskusteluun ja jonka yhteydessä asiakkailla on myös mahdollisuus antaa suullista palautetta.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Sanna Ala-Kojola, Toiminnanjohtaja Humana Avopalvelut Oy,  
sanna.ala-kojola@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 viikkoa

### **Sosiaaliasiavastaava**

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

Sosiaaliasiavastaavaan asiakas voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi saamassaan sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitsen neuvoo oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja soisaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiavastaava: Henna Lammi  
Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30 - 10.00  
puh. 06 415 4111 (vaihde)

### **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.

Avin yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka,  
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI  
Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa  
kirjaamo.lansi@avi.fi  
Puhelinvaihde: 0295 016 000

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

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

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

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

## 5.7 Omaohjaaja

Jokaisella perheellä on oma vastuutyöntekijä, joka hoitaa asiakkaan prosessin alusta loppuun saakka. Omaohjaaja vastaa prosessin etenemisestä tavoitteiden mukaisesti ja mm. aikatauluttaa raporttien tekemiset ja suunnittelee perheen kanssa työskentelyä sekä sisällöllisesti, että aikatauluttaa tapaamiset kalenteriinsa. Omaohjaaja huolehtii, että perheelle tulee tehtyä sovitusti tilatut tuntimäärät. Perheen omaohjaaja vastaa kokonaisuudessaan perheen työskentelystä, että siellä toteutuu vanhemmuuskeskustelut ja muut toiminnalliset tuokiot perheen jäsenten kanssa. Omaohjaaja myös ottaa tarvittaessa yhteyttä palvelun tilaajaan ja kertoo palvelun etenemisestä sekä osallistuu perhettä koskeviin palaveriin.

# 6 Palvelun sisällön omavalvonta

## 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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. Tiimeissämme on koulutettuja neuropsykiatrisia valmentajia ja terapeutteja, joilta voi tarvittaessa mm. konsultoida apua asiakastilanteisiin. Lisäksi meillä on erityisosaamista erilaisten menetelmien osalta mm. lapset puheeksi menetelmä ja MIM-vuorovaikutuksen havainnointi ja arviointimenetelmä.

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 seurantapalaverissa johon palvelun tilaajakin osallistuu.

## 6.2 Koulunkäynti

Avopalveluiden palveluissa koulunkäynti on vahvasti mukana työskentelyssämme. Olemme tarvittaessa tukena lasten, nuoren ja perheiden kanssa erilaisissa koulunkäynnin haasteissa. Tuemme koulunkäynnissä tapaamisilla, mikäli se on tarpeen mukaista. Olemme myös tarvittaessa yhteydessä kouluun yhdessä asiakkaiden kanssa. Osallistumme tarvittaessa myös koulupalaveriin, mikäli näin on yhdessä tilaajan kanssa sovittu.



### **6.3 Ravitsemus**

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa ravitsemuksestaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaan sitä tarvitessa.

### **6.4 Hygieniäkäytännöt**

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykinhuollostaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena tarvittaessa asiakkaalle ohjaten asianmukaiseen hygienian huolehtimiseen. Henkilökunnan tilat siivotaan säännöllisesti työntekijämme toimesta ja huolehditaan mm. pandemian aikana huolellisesta ja säännöllisestä desinfioinnista. Toimistoissa käytämme kuluttajille soveltuvia pesuaineita ja niitä säilytetään yhdessä paikassa lasten ulottumattomissa. Mitään voimakkaita kemikaaleja meillä ei hallussa ole.

### **6.5 Infektioiden torjunta**

Avopalveluissa huolehdimme hyvästä käsihygieniasta perheisiin mentäessä ja perheistä pois tullessamme. Epidemioiden varalta meillä on pieni varasto suojavarusteita, koska perheiden sairastuessa on joissakin tapauksissa silti turvattava heidän tuki ja apu.

### **6.6 Kestävä kehitys**

Avopalveluiden Etelä-Pohjanmaan toimipisteissä on erillinen roskakatos, jossa on kierrättämiseen kaikki tarvittavat astiat. Pyrimme myös hyödyntämään käytettyä hyväkuntoista tavaraa, kun hankimme toimistoille lapsille erilaisia virikkeitä.

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

Humana avopalveluissa jokainen perhe on itse vastuussa omasta terveydestä ja sairaanhoidostaan. Työntekijämme ovat tukena ja apuna ohjaten asiakkaita oikeanlaiseen avun ja hoidon piiriin, mikäli tähän nähdään tarvetta.

Henkilökunnan tiloissa huomioimme hyvästä ergonomiasta mm. työtuolein ja sähköpöydillä. Tiloissa on asianmukainen ja riittävä valaistus.

Toimistotiloissamme on pieni varasto ensiaputarvikkeita ja lisäksi yrityksemme autoissa on myös ensiapulaukut.

### **6.8 Monialainen yhteistyö**

Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, esimerkiksi koulu, päiväkotii, terveydenhuolto, psykiatri ja riippuvuuslinikka. Olemme perheen kanssa yhdessä tiiviisti yhteistyössä erilaisten toimijoiden kanssa, että saamme muodostettua mahdollisimman hyvän ja sujuvan yhteistyön eri toimijoiden kanssa. Tuemme siihen asiakkaita, että heillä olisi hyvä palveluverkosto meidän palvelun jälkeenkin. Palveluidemme päätyttyä varmistamme asiakkaan kanssa, että hänen hoitokontaktinsa jatkuvat katkeamattomasti hänen omassa toimintaympäristössään. Tarvittaessa otamme eri verkostoja mukaan palavereihin, mikäli näin yhdessä sovitaan tilaaja tahon kanssa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen liittyy esim.

- o Kالتوinkohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen
- o Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

### 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.

Avopalveluissa suurimmaksi osaksi meidän työskentely tapahtuu perheiden kodissa. Näin ollen emme aina voi vaikuttaa sisäilmaan, ergonomiaan yms. Myös eläimiä voi olla perheessä ja tällöin

työntekijöiden allergiat täytyy ottaa huomioon. Toimistoilla huolehditaan säännöllisestä siivouksesta, tuulettamisesta ja asianmukaisesta ergonomiasta.

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

Seinäjoen avopalveluiden kahdessa tiimissä on pitkän työkokemuksen omaavia työntekijöitä. Humana avopalveluissa, Seinäjoen avopalveluiden tiimeissä työskentelee kahdessa tiimissä yhteensä 17 kokoaikaista työntekijää ja kaksi tiiminjohtaja. Lisäksi henkilöstöön kuuluu vastaava ohjaaja, joka vastaa tapaamispalveluiden organisoinnista. Ohjaajista yksi on lähihoitaja ja muut AMK-tason työntekijöitä, sosionomia tai sairaanhoitajia. Lisäksi tiimeissä on erityisosaamista mm. neuropsykiatrisiavalmentajia, joita koulutamme säännöllisesti lisää. Lisäksi tiimeissä on useita tuntityöntekijöitä, jotka tekevät säännöllisesti tunteita mm. paikaten poissaoloja tai tehden tapaamispalveluita sekä tehden säännöllisesti esimerkiksi ammatillista tukihenkilötyötä oman työnsä ohessa. Tuntityöntekijöitä on yhteensä 28, joista osa tekee säännöllisesti töitä ja osa vain satunnaisesti. Pyrimme käyttämään samoja pitkäaikaisia sijaisia, näin ollen työn laatu pysyy hyvänä ja perheiden kanssa työskentelisi samat henkilöt.

Humana avopalveluiden Seinäjoen toimipisteellä toimitaan moniammatillisessa yhteistyössä. Tiimiin kuuluu sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden lisäksi perhe ja musiikki/taideterapeutti, jolla on vahvaa psykiatrista osaamista. Lisäksi täydennyskoulutuksilla tuodaan lisää osaamista mm. neuropsykiatrisen valmennuksen ohjaajan koulutus ja MIM- (marschack interaction method) – vuorovaikutuksen havainnointiin tarkoitettu työskentely menetelmä. Kaikki ovat myös käyneet lapset puheeksi- menetelmä koulutuksen. Lisäksi olemme tiiviissä yhteistyössä asiakkaan erilaisiin hoito ja kasvatustahoihin, mm. päiväkotia, koulu, terveydenhuolto, psykiatrian poliklinikka jne.

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

Esihenkilö suunnittelee aina tilauksessa tulleiden asiakkaiden työntekijät, että osaaminen ja kalenterin mahdollisuudet saadaan vastaamaan parhaiten. Jokainen työntekijä suunnittelee ja aikatauluttaa itse kalenterinsa kolmen viikon syklissä. Kalenterin suunnitteluun vaikuttaa paljon se, että minkälaisia asiakkaita työntekijällä on. Asiakkaiden oma elämäntilanne vaikuttaa pitkälti siihen, että minkälaisia työpäiviä työntekijälle tulee. Avopuolella työskentely painottuu paljon iltapäiviin ja alkuiiltoihin.

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

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

Hakevan työntekijän ilmoittamat suosittelijat ovat hyvä kanava saada lisätietoa hakijoista. Myös käytännön asiat vaikuttavat työssämme mm. onko ajokorttia ja oman auton käyttömahdollisuutta. Vaalimme sitä, että työntekijällä olisi vankka työkokemus sosiaali- ja/ tai terveystalalta 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. Meillä 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 kaikki vakituisen henkilöstön neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. 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.

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

#### **7.6 henkilöstön riittävyyden seuranta**

Avopalveluissa varmistamme, että henkilöstöä on riittävästi asiakasmäärään nähden, että jokaisella työntekijällä on sama tuntimäärä asiakastyötä. Sairastapausten varalta, meillä on hyvä

sijaisverkosto, jota voimme pyytää lyhyelläkin varoajalla töihin. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstöä on riittävä määrä tilauksiin nähden, tätä tulee säännöllisesti arvioida.

## 7.7 Toimitilat

Humana avopalveluiden Seinäjoen toimipisteellä on kahdessa eri osoitteessa toimitiloja, joissa olemme vuokralaisina. Asuntoja meillä on yhteensä neljä. Kaksi asuntoa sijaitsee Kauppakatu 10:ssä ja kaksi toimitilaa Kalevankatu 29:ssä. Toimitiloissamme järjestetään pääasiassa tapaamispalveluita sekä erilaisia palavereita. Toimitiloihin voi myös tulla perhetyön ja tukihenkilötyön asiakkaiden kanssa pitämään keskusteluita tai toiminnallisia tuokioita. Työntekijät käyvät halutessaan ruokailemassa toimistolla.

## 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.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## 8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

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

Jokainen yksikössämme työskentelevän on käytävä kerran vuodessa pakollinen GDPR-koulutus, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. 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 Fondia, Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi.

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Dokumentointi on osa asiakastyötä. Kirjaamme DomaCare asiakastietojärjestelmäämme. Jokainen työntekijämme on käynyt Humanan oman kirjaamiskoulutuksen, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. Dokumentointia käytetään välineenä asiakkaan kanssa työskentelyssä. Kaikki asiakaskontaktit tulee todentaa kirjallisesti, eli dokumentoida. Asiakaskertomukseen tulee kirjata kaikki asiakkaan asioissa tapahtuva oleellinen asiakkaan/ perheen tilanteeseen liittyvä yhteydenpito (puhelut, viestit, verkostot yms.) Tavoitteena on tiedon välittäminen peilaten työskentelyn tavoitteisiin, tarkoituksenmukaisesti, yksiselitteisesti ja tehokkaasti.

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

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

## 9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

- Työpaikkaselvitykset on tehty Mehiläisen toimesta syksyn 2023 aikana kumpaankin toimitilaamme
- Koulutamme lisää Neuropsykiatriasiavalmentajia vuoden 2024-2025 aikana, joka tukee moniammatillista osaamistamme entisestään, tämä on koettu tarpeelliseksi osaamiseksi
- Osallistavan kirjaamisen kehittäminen jatkuu ja haluamme siitä tulevan rutiininomainen toimintatapamme, joka tukee asiakkaan osallisuutta ja virheiden mahdollisuus

kirjaamisissa pienenee huomattavasti. Tätä käymme säännöllisesti läpi tiimipalavereissa ja henkilökunnan kehittämispäivässä olemme näitä asioita työstäneet viimeksi keväällä 2023. Lisäksi kehitämme asiakkaan osallisuuden lisäämistä asiakastyön suunnittelussa. Lisäksi mietimme kirjauksen tiivistämistä, koska kantaan siirtyminen tapahtuu vuoden 2024 aikana. Tähän on tehty opas, joka käyty läpi tiimeissä syksyllä 2024.

- Uhka ja vaaratilanne koulutus tulossa marraskuulla 2024
- Päihdekoulutus Riitta Koivulan toimesta saatu toukokuussa 2024
- Riskienarvioinnit päivitetty syksyn 2023 aikana ja näitä teemoja pidetään keskusteluissa yllä jatkuvasti tiimeissä. Riskien arvioinnit kuvattu omavalvontasuunnitelmassa tarkemmin, mutta teemoina avopalveluissa nousivat: liikenteen vaarat, työn vaatavuus, iltatyön kuormitus ajoittain ja ergonomia kirjaamisessa.
- sisäiset auditoinnit on tehty maaliskuussa 2024, jonka johdosta saimme hyviä korjausehdotuksia omavalvontasuunnitelman päivitykseen. Lisäksi keskustelimme Gurufieldin poikkeamista, joita tulisi avopalveluissa tehdä/ kirjata vielä matalammalla kynnyksellä. Tästä kävimme keskustelua huhtikuussa 2024 tiimeissä ja muistutamme asiasta edelleen säännöllisesti
- Elokuulle 2024 mennessä Roidu asiakastyytyväisyyspalautteita avopalveluiden tiimit keräsivät yhteensä 126 kpl, joista tilaajilta oli 39kpl. Keskiarvot vastaajien kesken olivat 4,72 - 4.82 välillä ja NPS luku 82.
- Työvire henkilöstökysely on tehty toukokuussa 2024 ja sieltä kokonaiskeskiarvo avopalveluissa oli 4,01, Vahvuudeksi nousi: TYöpaikallani on välittävä ilmapiiri 4,25 ja osaamiseni riittää työtehtävien vaatimuksiin 4,20. Kehitettäväksi teemoiksi nousi: Saan riittävästi palautetta työstäni 3,35. Tästä teemasta puhutaan säännöllisesti tiimeissä ja olemme keskustelleet tiiminä siitä, että keneltä odottaa palautetta ja mikä on merkityksellisintä palautteissa. Palutteen voi olla sekä esihenkilöltä saatu palaute, että asiakkaalta ja kollegalta saatu palaute. Tätä työestetään tiimeissä ja jokainen kehittää omaa palautteen antamista.

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit



Sanna Ala-Kojola  
Toiminnanjohtaja  
30.8.2024