



Humana

Humana

Humana avopalvelut Oy, Seinäjoen toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Tapaamispalvelut

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	6
3.1	Palvelut	6
3.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	7
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	8
4	Omavalvonnan riskienhallinta	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut	8
4.2	Riskienhallinnan tunnistaminen ja raportointi	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/ puutteiden käsittely	10
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	11
4.5	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	11
4.6	Valmius ja jatkuvuudenhallinta	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Yksilöllinen palvelusuunnitelma	12
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	12
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	13
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	13
	5.6 Asiakkaan oikeusturva	14
6	Palvelun sisällön omavalvonta	16
6.1	Hyvinvointia ja kasvua tukeva toiminta	16
6.2	Hygieniäkäytännöt	16
6.3	Infektioiden torjunta	16
6.4	Kestävä kehitys	16
6.5	Terveyden- ja sairaanhoito	17
7	Asiakasturvallisuus	17
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	17
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet	18
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	18
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	19
7.6	Henkilöstön riittävyden seuranta	19
7.7	Toimitilat	19



7.8 Teknologiset ratkaisut	20
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	20
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	21
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	21
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	22

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, Perheoikeudelliset palvelut
 Katuosoite: Kalevankatu 29
 Postinumero: 60100
 Postitoimipaikka: Seinäjoki
 Sijaintikunta: Seinäjoki
 Vastuuhenkilö: Sanna Ala-Kojola, toiminnanjohtaja
 Puhelin: 0447506182 Sähköposti: sanna.ala-kojola@humana.fi

Palvelumuoto:

Perheoikeudelliset palvelut sekä lastensuojelun että sijaishuollon tilaamana. Palvelumme ovat: valvotut ja tuetut tapaamiset, päihdekontrollit sekä valvotut vaihdot. Seinäjoella toimitilamme ovat kahdessa eri paikassa, yhteensä neljä asuntoa/erillistä tilaa, Kalevankadulla sekä Kauppakadulla. Tiloissa on kodinomaiset mahdollisuudet järjestää tapaamispalveluita.

Tapaamispalveluja toteutetaan erilaisina vuorokauden aikoina, jokaisena viikon päivänä ja ovat kestoltaan yleensä 2-6 tunnin mittaisia. Myös yön yli tapaamisia on mahdollisuus järjestää tiloissamme. Tapaamiset toteutetaan joko meidän tiloissamme, asiakkaan kotona tai muussa



sovitussa paikassa. Tapaamiset toteutetaan tilaajan määrittelemällä tavalla, joko tuetusti tai valvotusti. Tapaamisten kesto, sisältö ja kellonaika määrittyy meille myös tilaajatahon toimesta.

Henkilöstömäärä:

Seinäjoen avopalveluiden kahdessa tiimissä työskentelee yhteensä 17 kokoaikaista työntekijää ja kaksi tiiminjohtajaa. Lisäksi henkilöstöön kuuluu vastaava ohjaaja, joka vastaa tapaamispalveluiden organisoinnista. Tiimeissä on useita tuntityöntekijöitä, jotka tekevät säännöllisesti tunteita mm. paikaten poissaoloja, tehden tapaamispalveluita sekä tehden säännöllisesti esimerkiksi ammatillista tukihenkilötyötä oman työnsä ohessa. Tuntityöntekijöitä on yhteensä 28, joista osa tekee säännöllisesti töitä ja osa 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, nämä sopimukset määrittävät toimintaamme. Teemme sopimuksen mukaisesti sovitut asiat ja täytämme siellä asetetut laatuvaatimukset.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta



Omaevalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein sekä aina kun toiminnassamme tulee muutoksia ja ilmenee laatuun vaikuttavia asioita. Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja tiimiläiset saavat tehdä lisäys- ja korjausehdotuksia. Pehdytystilanteessa omaevalvontasuunnitelma 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

Omaevalvontasuunnitelmaa päivittää toiminnanjohtaja yhdessä tiiminjohtajien ja henkilöstön kanssa. Omaevalvontaa käydään läpi tiimipalaverissa ja päivitetään sitä mukaa, kun toiminnassamme tulee esiin laatuun vaikuttavia tekijöitä, mutta säännöllisesti kuitenkin neljän kuukauden välein. Omaevalvontasuunnitelma on esillä toimiston ilmoitustaululla. Omaevalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon palveluja käyttävien, heidän läheisten sekä tilaajien säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute. Omaevalvontasuunnitelma on toimintaa ja arkea ohjaava työkalu, jonka avulla saamme näkyväksi työhömmä vaikuttavat tekijät, miten niihin päästään vaikuttamaan sekä kehittämään niitä.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä yksiköiden ilmoitustaululla. Omaevalvontasuunnitelma on myös näkyvillä nettisivuillamme www.humana.fi.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa tai toimintatapoja rakennetaan, kehitetään tai muutetaan. Tässä otetaan huomioon mm. Gurufieldin (poikkeamien järjestelmä), Roidun (asiakaspalautejärjestelmä) ja muiden asiakaspalautteiden kautta tulleet havainnot ja tiedot. Omaevalvonnan seurannasta ja tehdyistä muutoksista tehdään selvitys vähintään neljän kuukauden välien ja julkaistaan aina päivitetty versio nettisivuille. Toiminnanjohtaja vastaa omaevalvontasuunnitelman 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. 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.

Seinäjoen toimipisteellä tuotamme tapaamispalveluja tilaajatahon määrittelemien tavoitteiden ja tarpeiden mukaisesti. Tapaamiset toteutetaan tilauksen mukaan joko tuetusti tai valvotusti. Tilaaja määrittää toteutetaanko tapaamiset meidän tarjoamissa tiloissa, asiakkaan kotona vai muussa sovitussa paikassa. Lisäksi järjestämme valvottuja vaihtotilanteita sekä päihdekontrolleja sovitussa paikoissa. Tapaamisista pyritään tekemään mahdollisimman luonnollisia ja kodinomaisia tilanteita vanhemman ja lapsen välille. Työntekijä on mahdollistamassa, että tapaaminen toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Tapaamispalvelutilaukset tulevat hyvinvointialueiden sosiaalitoimesta. Tapaamiset aloitetaan joko heti tilauksen jälkeen tai aloituspalaverilla. Tapaamisten kesto, sisältö ja ajankohta määritellään tilaajatahon toimesta. Lisäksi tapaamisten toteuttamiseen vaikuttaa, onko meillä tilat vapaana haluttuna aikana ja voidaanko tapaamisen aikataulussa joustaa tarvittaessa. Tapaamisia varten tiloissamme on lapsille sopivia virikkeitä ja jokaisessa tilassa on keittiö. Jokaisessa tilassa on myös kaksi poistumistietä.

Tapaamiset toteutetaan mahdollistamalla lapselle ja vanhemmalle tilaisuus yhdessäoloon, kuitenkin niin, että työntekijä pystyy seuraamaan tilannetta ja tarvittaessa puuttumaan tapaamisen kulkuun. Työntekijän tehtävänä on toiminnallaan edistää ja tukea lapsen ja vanhemman välistä suhdetta ja vuorovaikutusta. Lapsi ja häntä tapaavat aikuiset kuljettavat tapaamista pääosin keskinäisen vuorovaikutuksen turvin. Vuorovaikutusta tuetaan niin paljon kuin on tarpeen. Työntekijä auttaa vanhempaa ja lasta toimimaan ja olemaan yhdessä, tukien heidän vuorovaikutusta.

Valvotuissa tapaamisissa tapaamisen valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä asiakkaisiin. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä koko tapaamisen ajan ja tarvittaessa ohjaa lapsen ja aikuisen välistä vuorovaikutusta. Tuetut tapaamiset voidaan toteuttaa myös kevyemmällä tuella, jos tilaajan kanssa on näin sovittu. Valvotut vaihdot toteutetaan lapsen edun mukaisesti



niin, että lapsella on koko vaihdon ajan turvallinen olo. Tarvittaessa vaihtotilanne järjestetään niin, että vanhemmat eivät kohta toisiaan. Päihdekontrolli toteutetaan tilaajan toivomalla tavalla ja paikassa niin, että tilanteesta koituu lapselle mahdollisimman vähän kuormitusta lisääviä tekijöitä.

Työntekijöiden työ painottuu käsillä olevaan tapaamiseen tai vaihtoon. Riittävä ennakkotieto on tarpeen, mutta lasten tai perheiden historian kanssa ei tapaamisilla työskennellä. Työntekijä ottaa lapsen vastaan ja huolehtii yleisestä ilmapiiristä ja rauhallisuudesta koko tapaamisen ajan ja puuttuu mahdollisiin tilanteisiin heti, mikäli tapaamisella on toimintaa tai puhetta, joka ei ole lapsen edun mukaista.

Tapaamiset dokumentoidaan osallistavasti. Kirjaukset toimitetaan tilaajalle sopimuksen mukaisesti. Pyydettyessä tapaamisista laaditaan kirjallinen lausunto.

3.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Tapaamispalveluiden tavoitteena on antaa lapselle, nuorelle ja/ tai perheille mahdollisuus turvalliseen ja mukavaan hetkeen toistensa kanssa. 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. Yhteydenpito tilaajan kanssa on aina asiakkaalla tiedossa ja näin ollen emme tee mitään asiakkaan tietämättä ja työskentelyn avoimuus pysyy mukana työskentelyssä.

Onnistuneen asiakasprosessin tuloksena lapsen/nuoren ja/tai perheen tilanteessa tapahtuu myönteisiä muutoksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi, että sujuvien tapaamisten seurauksena voidaan siirtyä valvotuista tapaamisista tuettuihin tapaamisiin tai siirtyä kotiin tehtäviin tuettuihin tapaamisiin. Tämän päättää aina tilaajataho.

Jokaisella työntekijällä on omat asiakkaat ja tilausten mukaisesti teemme myös parityöskentelyä. Räätelöimme palvelun kulloisenkin asiakkaan tavoitteiden ja tarpeiden mukaiseksi. Tapaamispalvelut ovat paljon yksin tehtävää työtä ja työntekijä on yksin vastuussa asiakasprosessin työskentelystä. Haluamme varmistaa työntekijöillemme tuen vahvalla esihenkilötyöllä. Työntekijällä on aina mahdollisuus soittaa ja tavata esihenkilöään ja keskustella esiin nousseista haasteista, joita mietimme yhdessä ja tarvittaessa olemme viipymättä yhteydessä tilaajatahoon sekä keskustelemme asiasta asiakkaan kanssa tarvittaessa.



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 rinnallakulkijoita 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 puutu ilo 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. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin säännöllisesti, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. Meillä jokaisesta asiakastilanteesta tai muussa työssä tapahtuvasta poikkeamasta tehdään ilmoitus



Gurufield-järjestelmäämme. Poikkeamia käydään tiimeissä säännöllisesti läpi ja puhutaan niistä niin, että asiakastietoja tai työntekijää ei tunnisteta, keneen tilanne tai asia on kohdistunut. Poikkeamien läpikäymisen avulla voimme oppia lisää yhdessä ja miettiä, mitä voimme toiminnassamme parantaa ja kehittää. Perehdytystilanteessa läpi käydään asiakastilanteeseen kohdistuvat riskit ja niiden ennaltaehkäisy. Toimintaohjeita erilaisiin uhka- ja vaaratilanteisiin löytyy omasta järjestelmästämmme, My Humanasta, 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 Riskienhallinnan tunnistaminen ja raportointi

Yksikössämme tiiminjohtajan ja toiminnanjohtajan tehtävä on käsitellä riskit ja huolehtia niiden asianmukaisesta dokumentoinnista. Avopalveluiden riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana, johon osallistimme 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 esihenkilön 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 sekä toisinaan toisinaan asiakkaiden kuljettaminen. Joudumme usein kulkemaan liikenteessä paikasta toiseen, joten vaaratilanteita luonnollisesti voi liikenteessä tulla. Jokainen työpaikan auto on varusteltu ensiapuvälinein ja muilla kolaritilanteessa tarpeellisin tavaroin. Ennaltaehkäisyä liikenteen riskeihin voimme huolehtia, että pidetään autoista hyvää huolta, katsastetaan ja huolletaan autoja säännöllisesti sekä huolehditaan hyvästä kalenterin suunnittelusta, ettei aiheuteta kiirettä liikenteessä kulkiessa. Liikenteessä kulkeminen vaatii varovaisuutta jokaiselta kuljettajalta. Myös tilanteeseen kuuluvat turvaistuimet lapsille autoon on aina kiinnitettävä asianmukaisella tavalla. Avopalveluissa on autovastaava nimetty, joka huolehtii autojen katsastukset ja huollot yms. asianmukaisella aikataululla.

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/ puutteiden käsittely

Mikäli työntekijäämme on kohdannut jokin poikkeama, uhka- tai vaaratilanne, työtapaturma tms., hän tekee ilmoituksen Gurufield- järjestelmäämme. Kaikki nämä tilanteet käsittelemme säännöllisesti, anonymisti ja reaaliaikaisesti esihenkilön 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 tiimipalaverissa. 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 toimintamallejamme 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.

Tapaamispalveluissa työskentelevien työntekijöiden kanssa käymme tilojen turvallisuusasiat läpi ennen tapaamisten toteuttamista. Tapaamisilla riskiä on ennaltaehkäistävä siten, että tapaamistiloissamme, esimerkiksi teräaseet ovat lasten ulottumattomissa. Lisäksi on huolehdittava, että kaksi poistumistietä ovat esteettömästi kuljettavissa tapaturmien tai muiden vaara- ja uhkatilanteiden varalta. Lisäksi jokaisessa tapaamistilassa on sammutuspeite ja pieni alkusammutuskalusto. Jokaisella työntekijällä on tapaamisen aikana puhelin saatavilla, mikäli on soitettava paikalle apua.



4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Teemme säännöllisesti tiimeissä henkilökunnan toimesta riskien arvioinnit, joita käymme läpi 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 viestikavillaamme 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 tiimipalaverissa 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. Näin ollen meidän on helpompi kehittää toimintaamme.

Turvallisuusasiat nousevat meillä usein keskusteluihin. Päivitämme säännöllisesti ensiaputaitojamme koulutuksen myötä. Keväällä 2023 olemme käyneet uhkatilannekoulutuksessa 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 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 siihen 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 kuvatus 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 henkilöstöpalaverissa.

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. Yhteisesti sovitut asiat /reunaehdot palvelulle ohjaavat kaikessa toimintaamme. Asiakas on tietoinen palvelun tavoitteista ja tarkoituksesta.

5.2 **Osallisuus ja tiedonsaantioikeus**

Asiakkaan osallistaminen on meillä kaikessa toiminnassamme vahvasti mukana ja pidämme sitä erityisen tärkeänä ja keskeisenä asiana asioiden eteenpäin menemisessä. Tapaamispalveluissa otamme asiakasta mukaan kirjaamiseen. Käymme asiakkaan kanssa läpi asiakasta koskevat kirjaukset ja asiakas saa tuoda äänensä kuuluvaksi niiden laatimisessa. Työntekijä ei muuta näkemystään asiasta, mutta asiakkaan näkemys tuodaan myös esiin.



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 kuitenkaan vaarantamatta. 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 palaveritilanteessa 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



palveluiden 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.

Tapaamispalveluissa asiakaspalautetta kerätään kuukausittain tapaamisten yhteydessä, jolloin on hyvä käydä läpi mennyttä kuukautta. Tilaajilta otamme palautetta palavereiden yhteydessä. Asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella kehitämme ja tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme. Roidun kautta tulleet palautteet käymme säännöllisesti läpi tiimipalavereissa. 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 neuvoa oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiavastaava: 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.



6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kasvua tukeva toiminta

Jokainen työntekijämme perehdytetään palveluidemme sisältöön ja toimintakulttuuriin. Humana avopalveluilla me räätelöimme 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 hyvinvointia, kun asiakas on koko ajan tietoinen, mitä tapahtuu ja mitä työntekijät ovat mieltä tapaamisten sujumisesta. Avoin keskustelukulttuuri ja asiakkaan mukana oleminen kaikessa keskusteluissa ja toiminnassa on kivijalka asiakkaan hyvinvoinnille ja asiakkaan tilanteen eteenpäin viemiselle.

6.2 Hygieniakäytännöt

Humana avopalveluiden asiakkaat ovat itse vastuussa omasta hygieniastaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena tarvittaessa asiakkaalle ohjaten asianmukaiseen hygienian huolehtimiseen. Henkilökunnan tilat siivotaan säännöllisesti työntekijän 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. Jokainen työntekijä huolehtii omasta käsihygieniastaan ollessaan tapaamisella asiakkaiden kanssa. Toimistolla olevia leluja puhdistetaan säännöllisesti.

6.3 Infektioiden torjunta

Tapaamisissa huolehdimme hyvästä käsihygieniasta tapaamisiin mentäessä ja sieltä pois tullessamme. Epidemioiden varalta meillä on pieni varasto suojavarusteita.

6.4 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.



6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Humana avopalveluissa jokainen perhe on itse vastuussa omasta terveydestä ja sairaanhoidostaan. Työntekijämme ovat tukena ja apuna ohjaten asiakkaita oikeanlaisen 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.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen liittyy esim.

- o Kaltoinkohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen
- o Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Toimistollamme sekä My Humana -intrassamme on olemassa toimintaohjeita erilaisten tapaturmien ja tilanteiden varalta, joihin työntekijät perehdytämme. Toimistotiloistamme löytyy myös asianmukainen 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 kaltoinkohtelua, tämä käydään yhtiön sisällä läpi ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja.

7.2 Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta

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



Kotiin tehtävissä tapaamisissa 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 ja sijaisten käytön periaatteet

Humana Avopalveluissa, Seinäjoen tapaamispalveluissa työskentelee vastaava ohjaaja, joka vastaa tapaamispalveluiden tilausten vastaanottamisesta sekä töiden organisoinnista. Vastaava ohjaaja suunnittelee työntekijät tapaamisiin ja huolehtii perehdytyksestä. Tapaamispalveluita toteuttaa Seinäjoen toimipisteiden kahden tiimin vakituiset työntekijät, ja lisäksi noin kymmenen aktiivista ja säännöllistä tuntityöntekijää. Ohjaajat ovat joko AMK-tason työntekijöitä, sosionomeja ja sairaanhoitajia tai lähihoitajia, joilla on työkokemusta lasten ja perheiden parissa työskentelystä. Pyrimme käyttämään samoja pitkäaikaisia sijaisia, näin ollen työn laatu pysyy hyvänä ja perheiden kanssa työskentelisi mahdollisuuksien mukaan samat henkilöt säännöllisesti. Tuntityöntekijöiden kanssa vastaava ohjaaja on tiiviissä yhteistyössä ja perehdyttää sekä ohjaa heitä eteen tulevissa asioissa. Lisäksi kokoonnumme säännöllisesti tuntityöntekijöiden kanssa käyden yleisiä ja esiin tulleita asioita yhteisesti läpi.

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 kynnyks 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.

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 keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Esihenkilöllä on myös velvollisuus pyytää nähtäväksi työntekijän rikosrekisteriote, kun henkilöä ollaan ottamassa työskentelemään alaikäisten kanssa. Rikostaustan selvittämisestä tehdään merkintä omaan henkilöstöjärjestelmäämme Sympaan.

Hakevan työntekijän ilmoittamat suosittelijat ovat hyvä kanava saada lisätietoa työnhakijoista. Myös käytännön asiat vaikuttavat työssämme, mm. onko ajokorttia ja oman auton käyttömahdollisuutta. 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



Teamtaylor, 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 perehdytysalustana, 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 vakituisten henkilöstön neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. Tämä on hienoa täydennystä jo osaavaan henkilökuntaamme. Lisäksi henkilöstömme ovat käyneet Lapset puheeksi -menetelmäkoulutuksen ja muita täydennyskoulutuksia. 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 palaveriteita. Toimitiloihin voi myös tulla perhetyön ja tukihenkilötyön asiakkaiden kanssa pitämään keskusteluita tai toiminnallisia tuokioita. Työntekijät käyvät halutessaan ruokailemassa toimistolla.

Tilamme ovat kodinomaisia ja niissä on tapaamisia varten lapsille erilaisia aktiviteetteja. Jokaisessa tilassa on myös keittiö, jossa asiakkaat voivat valmistaa ruokaa tai syödä välipalaa. Yön yli



tapaamisia varten on olemassa levitettävä vuodesohva ja patjoja sekä tarvittavat petivaatteet sekä pyyhkeet.

Turvallisuus on otettu tapaamistiloissamme huomioon siten, että jokaisessa tilassa on kaksi poistumistietä ja teräaseet eivät ole käden ulottuvilla. Muutenkin kulkeminen toimitiloissamme on esteetöntä.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällä on käytössään oma työpuhelin, jota kuljettaa mukana työvuoronsa aikana. Lisäksi jokaisella työntekijällä on käytössään oma tabletti, jolla voi tehdä asiakasdokumentaatiota. Henkilökunnan tiloissa on lisäksi yhteiskäytössä 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. Asiakastietojärjestelmämme on Domacare.

Jokainen yksikössämme työskentelevän on käytävä kerran vuodessa pakollinen GDPR-koulutus, joka löytyy Humanan omasta koulutuslupalustasta. Yksikössämme on tietoturva-astia, joka säilytetään asianmukaisella tavalla ja tyhjennetään säännöllisesti. Asiakasta koskevat asiakirjat ovat sähköisesti DomaCaren 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-asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijämme on käynyt Humanan oman kirjaamiskoulutuksen, joka löytyy Humanan omasta koulutuslupalustasta. 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 sähköpostiyhteydellä.

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.
- Riskiarvioinnit päivitetty syksyn 2023 aikana ja näitä teemoja pidetään keskusteluissa yllä jatkuvasti tiimeissä. Riskien arvioinnit kuvattu omavalvontasuunnitelmassa tarkemmin, mutta teemoina avopalveluissa nousivat: liikenteen vaarat, työn vaativuus, iltatyön kuormitus ajoittain ja ergonomia kirjaamisessa.
- Sisäiset auditoinnit on tehty maaliskuussa 2024, jonka johdosta saimme hyviä korjausehdotuksia omavalvontasuunnitelman päivytykseen. 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 Roidun asiakastytyväisyyspalautteita 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 työstetään tiimeissä ja jokainen kehittää omaa palautteen antamista.

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Sanna Ala-Kojola
Toiminnanjohtaja
30.8.2024