



Humana Avopalvelut

Ammatillisen
tukihenkilötoiminnan
omavalvontasuunnitelma



Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	5
2.3	Toimeenpano	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	6
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.1	Palvelut	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	7
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	7
4	Omavalvonnan toimeenpano	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely	9
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	10
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	10
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta	11
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma	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	14
5.6	Asiakkaan oikeusturva	14
5.7	Omatyöntekijä	16
6	Palvelun sisällön omavalvonta	16
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	16
6.2	Koulunkäynti	17
6.3	Ravitsemus	17
6.4	Hygieniäkäytännöt	17
6.5	Infektioiden torjunta	18
6.6	Kestävä kehitys	18
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito	18
6.8	Lääkehoito	18
6.9	Monialainen yhteistyö	18
7	Asiakasturvallisuus	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	19
7.2	Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta	19
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	20
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	20
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	21
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	21
7.7	Toimitilat	22
7.8	Teknologiset ratkaisut	22
7.9	Lääkinnälliset laitteet	22
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	22
8.1	Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	22

8.2 Asiakastyön kirjaaminen	23
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	23
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	25

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana Avopalvelut Oy, Pohjois-Pohjanmaa

Y-tunnus: 2292973-4

Yrityksen yhteystiedot: Tukkimiehentie 1, 90530 Oulu

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Humana Avopalvelut Oy, Pohjois-Pohjanmaa

Katuosoite: Tukkimiehentie 1

Postinumero: 90530 Postitoimipaikka: Oulu

Sijaintikunta: Oulu

Vastuuhenkilö: toiminnanjohtaja Pauliina Eerola

Puhelin: 050 524 1951

Sähköposti: pauliina.eerola@humana.fi

Palvelumuoto: Yksityisten sosiaalipalveluiden avopalvelun tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Henkilöstömäärä: 36

Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: ilmoituksenvaraiset palvelut, ammatillinen tukihenkilötoiminta

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Pohjois-Pohjanmaa

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Humanan omavalvontaohjelma toimii yrityksen laatujärjestelmänä.

Avopalveluiden laadun edellytykset määräytyvät lastensuojelulain, sosiaalihuoltolain, puitesopimuksista nousevien edellytysten, Humana organisaation standardien sekä yksikön omalle toiminnalleen asettamien laatuvaatimusten kautta. Laadunhallinnan työkaluna toimii Gurufieldin poikkeamajärjestelmä ja asiakaspalautekysely Roidu-järjestelmässä. Työryhmän hyvinvointi on osa laadun varmistamista. Avoin, reflektiivinen ja keskusteleva työkuultuuri sekä henkilöstöstä huolehtiminen vahvistavat palvelun laatutekijöitä.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat toiminnanjohtaja yhdessä tiiminjohtajien kanssa. Omavalvonnan laatimiseen osallistuu myös muu henkilöstö. Työntekijät ohjeistetaan perehdytysvaiheessa laadukkaan työn toteuttamiseen, mitä seurataan säännöllisesti ja ohjeistetaan työntekijöitä tarvittaessa tarkentaen ohjeistuksia.

2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa tulee laatia ja päivittää palveluyksikön esihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä, jotta työntekijät pystyvät sitoutumaan paremmin omavalvonnan toteuttamiseen. Näin varmistetaan myös henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelmaa laatiessa ja päivitettäessä on otettava huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Alueen johtoryhmä, toiminnanjohtaja ja tiiminjohtaja, on laatinut omavalvonnan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontaa käydään läpi tiimipalavereissa kvartaaleittain. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaan tutustutaan uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Palautejärjestelmien tuloksia käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa, jotka kokoontuvat joka toinen viikko. Henkilöstölle on luotu yhteinen chat-ryhmä, missä jokainen voi tuoda esille kehitettäviä ja omavalvonnassa huomioitavia asioita, mitkä käsitellään koko henkilöstön kanssa.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma on mukana arjen työssä ja suunnitelmaa päivitetään jatkuvasti esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Suunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa ja toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan huomioiden mm. Gurufieldin, Roidun ja muiden asiakaspalautteiden kautta tulleet tiedot. Omaevalvontasuunnitelman seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista tehdään selvitys vähintään neljän kuukauden välein.

Omaevalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä tulostettuina Alppilan toimistollamme osoitteessa Tukkimiehentie 1, 90530 Oulu. Lisäksi omaevalvontasuunnitelma on henkilöstölle jaettuna Google Drivessä. Omaevalvontasuunnitelma löytyy myös Humanan nettisivuilta.

Jos toiminnassa havaitaan poikkeamia, on henkilöstö ohjeistettu tekemään Gurufieldiin asiasta viipymättä poikkeamailmoitus, mitkä tuodaan esille omaevalvontasuunnitelmassa ajantasaisesti. Omaevalvontasuunnitelmassa esille tulevat kehitettävät asiat ovat jatkuvassa seurannassa ja mahdolliset puutteet toiminnassa korjataan viipymättä. Toiminnanjohtaja on vastuussa siitä, että omaevalvontasuunnitelma tulee päivitettyä neljän kuukauden välein ja se julkaistaan aikataulun mukaisesti, ja että henkilöstö on tietoinen toiminnan kehittämissuunnitelmasta. Esihenkilöt yhdessä vastaavat käytännön toiminnassa siitä, että henkilöstö noudattaa kehittämissuunnitelmaa.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Palveluyksikkö tuottaa ammatillista tukihenkilötoimintaa. Ammatillinen tukihenkilötyö on sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain perusteella järjestettävä avo- tai jälkihuollon palvelu. Työskentely on tavoitteellista ja suunniteltua ja se edistää asiakkaan hyvinvointia. Lapsen tai nuoren ollessa asiakkaana, ammatillisella tukihenkilötyöllä tuetaan lapsen iänmukaista kasvua ja kehitystä. Työskentelyssä otetaan huomioon lapsen perhe ja läheisverkosto. Tukihenkilötyö keskittyy vapaa-ajan tukemiseen, itsenäistymisen tukemiseen sekä muiden elämän osa-alueiden ja elämänhallinnan asioiden tukemiseen. Työskentelyssä lasta tai nuorta tuetaan koulunkäynnissä, kaverisuhteissa ja perheen sisäisissä suhteissa. Tukihenkilötoiminnalla tuetaan asiakasta kunnan tai kolmannen sektorin peruspalveluihin. Työskentelyn sisältö määräytyy asiakkaan hyvinvoinnin ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

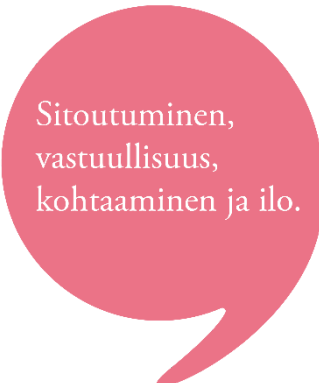
Humana Avopalveluiden tehtävänä on yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille ja perheille. Toiminta pohjautuu toimialaa koskeviin sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakiin. Humana Avopalveluiden Pohjois-Pohjanmaan asiakkaana on noin 10-20 ammatillisen tukihenkilötyön asiakasta. Asiakkuudet sijaitsevat pääosin Pohjois-Pohjanmaan alueella.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on ensisijaisesti lapsen tai nuoren kanssa tapahtuvaa, tavoitteellista työskentelyä lapsen omassa elinympäristössä kuten kotona, harrastuksissa ja muissa arjen ympäristöissä. Tukihenkilön tehtävänä on tukea lapsen kasvua ja kehitystä arkisilla asioilla. Palvelua toteutetaan tilanteissa, joissa lapsi tai nuori tarvitsee turvallista aikuista. Palvelu on yksilöllistä ja lapsilähtöistä. Onnistuneen ammatillisen tukihenkilötoiminnan tuloksena lapsi tai nuori saa tukea tavoitteiden mukaisesti niin että lapsen kasvu ja kehitys edistyvät. Palvelu vahvistaa lapsen vahvuuksia ja tuottaa lapselle myönteisiä kokemuksia.

3.3 Toimintaa ohjaavat arvot

Kaikki Humanalla tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta. Humanan toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista. Oikeus hyvään elämään on kirjattuna YK:n lastenoikeuksien sopimukseen ja siksi se on luonteva työskentelyn lähtökohta myös Humanalle, ja se on myös työskentelyämme ohjaava visio.

Humanan arvot ovat läsnä yksikön toiminnassa päivittäin niin kohtaamisissa asiakkaan, tilaajan kuin työkaverinkin kanssa. Arvotyöskentelyä tehdään vuosittain muun muassa kehittämispäivien yhteydessä.



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää.

Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus

Sosiaalipalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa.

Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaalipalvelujen ydinosasta: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.

Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari.

Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Humanan johdon ja palveluyksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Humanan omavalvontaohjelma toimii kirjallisena kuvauksena Humanan omavalvonnan käytännöille. Palveluyksikön esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle ja toteuttaa omavalvontaa lakien ja Humanan omavalvontaohjelman mukaisesti palveluyksikössä. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilöstö

omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilöstölle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. Työntekijöiden velvollisuus on raportoida esihenkilölle ja Gurufield-järjestelmään havaitessaan poikkeamia tai epäkohtia arjen toiminnassa tai asiakkaan palvelussa. Esihenkilön vastuulla on käsitellä asiasta tehty ilmoitus ja asettaa korjaavat toimenpiteet riskeille ja poikkeamille.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

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

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

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

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

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Korjaavat toimenpiteet sovitaan esihenkilöstön

kesken, jonka jälkeen niistä tiedotetaan henkilöstöä. Henkilöstössä jokaisella on vastuu uusien toimintatapojen ja ohjeiden noudattamisesta.

Riskienhallinnassa huomioidaan valvovien viranomaisten ohjaus ja päätökset. Asiakastyön poikkeamat, uhka- ja vaaratilanteet sekä reklamaatiot kirjataan Gurufield-järjestelmään. Työntekijöiden on mahdollista tehdä ilmoitus sähköisesti esimerkiksi omasta työpuhelimesta tai yhteiskäytössä olevilta tietokoneilta, joihin kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla.

Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Työntekijöitä ohjataan tekemään poikkeamailmoitus matalalla kynnyksellä. Poikkeamailmoitukset käsittelee poikkeaman tehneen työntekijän esihenkilö. Työsuojeluvaltuutetut käsittelevät poikkeamat omissa työryhmissään.

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

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

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

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

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§ mukaan palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista, ja menettelyohjeet on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa. Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon

valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa palveluyksikön esihenkilölle, jos hän huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoitus tehdään Gurufieldiin valitsemalla tapahtuneelle sopiva tapaustyyppi. Ilmoitus menee käsiteltäväksi ilmoituksen tekijän esihenkilölle. Henkilöstön kanssa on käyty läpi ilmoitusvelvollisuus viimeksi keväällä 2024 henkilöstöpalaverin yhteydessä. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan henkilöstöä vähintään kahdesti vuodessa.

Palveluyksikön esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassamme ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista sellaisista puutteista, joita ei ole kyetty omavalvonnallisilla toimin korjaamaan. Esihenkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldin ilmoitukselle. Mikäli toimiin ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

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

4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuussuunnittelu on varautumista erilaisten häiriöiden aiheuttamiin haasteisiin. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa pyritään luomaan ratkaisut, joilla häiriöiden vaikutukset pystytään vaikuttavuuden ja keston suhteen rajaamaan siedettäväksi. Keinoina ovat esimerkiksi suojaukset, vararesurssit ja toiminnan muutokset.

Humana Avopalveilla on toimialan yhteinen valmiussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas-/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Asiakkuuden alkaessa työskentelystä vastaava työntekijä laatii asiakassuunnitelmaan perustuvan toteutussuunnitelman, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa osallistavalla työotteella. Suunnitelmaan kuvataan, miten työskentely toteutetaan ja kirjataan työskentelyn tavoitteet. Suunnitelmassa kuvataan myös, miten lapsen tarpeisiin vastataan ja miten turvataan lapsen hyvä kohtelu. Asiakkuuden työntekijät päivittävät toteutussuunnitelman, kun sovitaan työskentelylle jatkopäätös sekä tarvittaessa, jos työskentelyssä ja sovituisissa tavoitteissa tapahtuu muutoksia. Tiiminjohtaja seuraa ja valvoo, että toteutussuunnitelmat on tehty sovitusti. Toteutussuunnitelma toimitetaan lapsen vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Toteutussuunnitelman tavoitteita peilataan jokaisella asiakaskäynnillä sekä kuvataan kuukausittaisissa yhteenvedoissa, miten niihin ollaan päästy ja onko työskentely toteutunut sovitusti.

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Työskentelyn aloittamisesta sovitaan aloituspalaverissa, johon osallistuvat vähintään sosiaalityöntekijä, työntekijä ja asiakas. Asiakas pääsee alusta alkaen olemaan osa työskentelyn suunnittelua, kun työskentelyn tavoitteet sovitaan yhteistyössä hänen kanssaan.

Palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa selvitetään lapsen toivomukset ja mielipide, mitkä otetaan huomioon työskentelyssä lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti tarvittaessa erilaisia menetelmiä hyödyntäen ja siten, ettei selvittämisestä aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa välille. Lapsella on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen.

Humana Avopalveluilla on käytössä osallistava kirjaaminen. Käyntikirjaukset, kuukausiyhteenvedot ja toteutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan ikä- ja kehitystaso huomioiden. Asiakkaan ääni tulee kirjauksissa aina esille, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Asiakkaan yksilöllisiä tavoitteita seurataan yhdessä asiakkaan ja viranomaisen kanssa muun muassa kuukausittaisten yhteenvedojen avulla sekä viranomaistapaamisten yhteydessä. Asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin vähentää reklamaatioiden määrää.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

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

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämävastuussa olevalle

viranomaiselle. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ilman muistutusta kiinnittää huomiota ja reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottajan tehtävänä on käsitellä palaute huolellisesti ja asiaankuuluvalla tavalla asianomaisten kesken.

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä sekä laatua, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä toiveita. Asiakaskokemuksen mittaaminen toteutetaan aina anonyymisti.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta koko palvelun ajan joko suoraan työntekijälle, työntekijän esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Myös suullisesti tulleet palautteet kirjataan. Kuukausittaisissa yhteenvedossa on oma kohta asiakkaan näkemykselle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa.

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

5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutus

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

Muistutuksen vastaanottaja: toiminnanjohtaja Pauliina Eerola, pauliina.eerola@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: kuukausi

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita

- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

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

Sosiaaliasiavastaava: Oulu, Oulu eteläinen, Rannikko ja Lakeus (Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Hailuoto, Kalajoki, Kempele, Kärsämäki, Liminka, Lumijoki, Merijärvi, Muhos, Niva, Oulainen, Oulu, Pyhäjoki, Pyhäjärvi, Raahe, Reisjärvi, Sievi, Siikajoki, Siikalatva, Tyrnävä, Ylivieska):

puh. 040 135 7946

puhelinaika ma–pe klo 9–11

Sosiaaliasiavastaava: Oulunkaari ja Koillismaa (Ii, Kuusamo, Pudasjärvi, Taivalkoski, Utajärvi ja Vaala):

puh. 040 318 5123

puhelinaika ma–pe klo 9–11

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.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu

kirjaamo.pohjois@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai

käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

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

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

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

5.7 Omatyöntekijä

Palveluyksikkö nimeää asiakkaalle vastuutyöntekijän, joka ensisijaisesti huolehtii palvelun toteuttamisesta ja siihen liittyvästä yhteistyöstä. Joissain asiakkuuksia voi työskennellä työpari, joka jakaa vastuutyöntekijän roolin. Vastuutyöntekijä huolehtii työskentelyn toteutumisesta tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti sekä vastaa laadukkaasta kirjaamisesta. Vastuutyöntekijä toimittaa lapsen vastaavalle sosiaalityöntekijälle kuukausittain asiakkuuden käyntikirjaukset ja yhteenvedon sekä työskentelyn alkaessa toteutussuunnitelman. Vastuutyöntekijä huolehtii toteutussuunnitelman päivittämisestä tarpeen mukaan ja toimittaa sen sosiaalityöntekijälle. Vastuutyöntekijä osallistuu asiakkuuden palavereihin tuoden esille työskentelyn tavoitteellista etenemistä sekä on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään asiakasprosessin aikana. Vastuutyöntekijää ei vaihdeta ilman pakottavaa syytä, ellei siitä sovita erikseen palvelun tilaajan kanssa.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Työskentelyssä toteutetaan aina yksilöllisiä tavoitteita, mitkä on luotu edistämään asiakkaan hyvinvointia. Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä tuntee palvelusisällöt. Säännöllisillä

sisäisillä koulutuksilla sekä tiedottamisella varmistetaan sisältöjen ajantasaisuus. Työntekijä tarkistaa kunkin tilauksen sisällön ja tavoitteet asiakkaan toteutussuunnitelmasta.

6.2 Koulunkäynti

Työskentelyissä asiakasta tuetaan kokonaisvaltaisesti. Yhtenä tavoitteena voi olla koulunkäynnin tukeminen, mikä voi olla muun muassa lapsen tukemista säännölliseen koulunkäymiseen tai tukea läksyjien teossa. Yhteistyöstä koulujen kanssa sovitaan aina palvelun tilaajan kanssa.

6.3 Ravitsemus

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

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan ravitsemuksen mahdollistaminen, mutta työntekijän kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuuluu iänmukaiseen ja terveelliseen ravitsemukseen ohjaaminen.

6.4 Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Palveluyksikön siivous on tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Toimistolle on järjestetty viikoittainen siivous, jota hoitaa Meranti Siivouspalvelut Oy. Muuten päivittäisestä yleissiisteydestä huolehtii henkilöstö.

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan hygienian hoitaminen, mutta työntekijän kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuuluu asiakkaan tukeminen ikätason mukaiseen ja hyvinvointia tukevaan hygienian huolehtimiseen.

6.5 Infektioiden torjunta

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

Henkilöstö ei työskentele asiakasperheissä sairaana. Mahdollisuuksien mukaan tapaaminen voidaan sopia etäyhteyksin toteutettavaksi. Asiakkaan sairastuttua tapaaminen pyritään siirtämään, mutta jos kuitenkin asiakkaalla on tarve sovitulle tapaamiselle, toteutetaan tapaaminen suojavarusteita hyödyntäen.

Hygieniayhdyshenkilö: toiminnanjohtaja Pauliina Eerola, pauliina.eerola@humana.fi

6.6 Kestävä kehitys

Yksikössä kierrätetään jätelain määrittelemällä tavalla. Asiakkaita ohjataan myös oikeaoppiseen kierrättämiseen.

Työn luonne vaatii autojen käyttämistä asiakkaalle siirtymisissä. Jos kuitenkin mahdollista, niin julkisia kulkuvälineitä hyödynnetään. Asiakkaita opastetaan ja neuvotaan julkisten kulkuvälineiden käyttämiseen.

6.7 Terveyden- ja sairaanhoito

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

6.8 Lääkehoito

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

6.9 Monialainen yhteistyö

Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti (esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian). Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on

tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Yksikössä on nähtävillä pelastussuunnitelma.

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

7.2 Terveystieteiden mukainen omavalvonta

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

Palveluyksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu

(ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

Yksikössä tehdään riskien arvioinnit säännöllisesti ja ne on tehty viimeksi maaliskuussa 2024. Tällöin ei todettu erityisiä huomioita tilan fysikaalisissa olosuhteissa, mutta kesällä lämpimällä säällä on huomattu, että toimitilan ilmanvaihtoon tulee kiinnittää huomiota, koska sisäilma muuttuu kuumaksi ja raskaaksi.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Toimipisteessä on toiminnanjohtajan lisäksi kaksi tiiminjohtajaa, joista toinen on sosiaalityöntekijä. Perheohjaajia on yhteensä 33, joista 23 on koko- tai osa-aikaista ja loput tuntityöntekijöitä. Henkilöstöllä on vähintään sosiaali-, terveys- tai kasvatustutkinto tai näitä vastaava tutkinto.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee osaltaan henkilöstötarvetta. Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia ja sijaistukset toteutetaan pääsääntöisesti työparin tai toisen tiimin työntekijän toimesta.

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

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

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Noudatamme Humanan rekrytoinnin periaatteita, mitä ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tarkistamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) ja merkitsemme tarkastuspäivämäärän Sympaan. Tarkistamme hakijan tutkintotodistukset ja rikostaustatodistuksen sekä mahdolliset

suosittelijat. Haastattelujen kautta kartoitamme erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien henkilöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta. Rekrytointitilanteessa arvioimme myös, että työntekijällä on hoidettavien tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Rekrytoivan henkilöstön koulutus ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi henkilöstö perehdytetään Humanan arvoihin sekä toimintatapoihin. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään työstä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Perehdytyksessä käytetään sähköistä tarkistuslistaa ja järjestelmä lähettää perehdytyksestä vastaavalle esihenkilölle muistutuksen, kun työsuhteen alusta on kulunut 1, 3 ja 5 kuukautta. Aloittavalle työntekijälle nimetään mentori, jonka kanssa sovitaan tapaamisia.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat muun muassa ajankohtaisiin seminaareihin. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Yksikössä järjestetään säännöllisesti, muutaman vuoden välein, ensiapukoulutusta, jotta työntekijät osaavat toimia ensiapu- tai muissa hätätilanteissa. Vaara- ja uhkatilannekoulutuksia järjestetään myös säännöllisesti, jotta työntekijöiden toiminta uhka- ja vaaratilanteissa kehittyy.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakkuuksiin on nimetty omat vastuuhenkilöt, jotka vastaavat työskentelyn ja asiakasprosessin etenemisestä. Työntekijän ollessa pois töistä järjestetään työskentelyyn sijainen tai tapaaminen pyritään siirtämään toiseen ajankohtaan, niin että omatyöntekijä pystyy sen toteuttamaan. Asiakkuuden sovitut tapaamiset toteutetaan tilaajan kanssa sovitulla tiheydellä ja kestolla. Työskentelyn mahdollinen sijaisen koulutus- ja osaamistaso vastaavat puitesopimuksen vaativia määritelmiä. Esihenkilöt vastaavat sijaisten järjestämisestä ja asiakkuuden toteutumisesta sovitusti. Tarvittaessa rekrytoidaan lisähenkilöstöä, että sovitut asiakkuudet voidaan toteuttaa.

7.7 Toimitilat

Pohjois-Pohjanmaan yksikön toimitila sijaitsee Alppilan kaupunginosassa osoitteessa Tukkimiehentie 1, 90530 Oulu. Kotiin vietävä asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kotona tai muussa luontevassa arkiympäristössä. Toimitila on käytettävissä työntekijöiden toimistotilana ja toimitilassa on mahdollisuus tehdä asiakastyötä ja tällöin tila varataan asiakaskäyttöön. Toimitilassa voidaan järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia, valvottuja vaihtoja sekä asiakastapaamisia ja asiakastyön palavereita. Toimitila on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnot ovat mahdollisia.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Koko henkilöstöllä on käytössään oma työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Rakennuksen edustalla on tallentava kameravalvonta, jonka nauhoitteet tarkistaa vartiointiliike.

7.9 Lääkinnälliset laitteet

Yksikön käytössä on ensiaputarvikkeet ja kaksi alkometriä. Alkometrit kalibroidaan ajantasaisesti ja niiden kalibrintarvetta seurataan lääkinnällisten laitteiden luettelosta, josta vastaa toiminnanjohtaja.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

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

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 1.4.2024 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä ulla.hirvela@humana.fi 1.8.2022 alkaen.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

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

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

Laadukas kirjaaminen on tärkeä osa työskentelyä. Jokainen työntekijä osallistuu kahteen eri kirjaamiskoulutukseen, joista toinen käsittelee osallistavaa kirjaamista. Lisäksi vuoden 2024 kehittämisteemanamme on ollut kirjaaminen ja tiiminjohtajat ovat pitäneet henkilöstölle kirjaamisen työpajoja, missä on konkreettisella tavalla harjoiteltu laadukasta ja asianmukaista kirjaamista.

Asiakaskäynneillämme hyödynnetään osallistavaa kirjaamista. Jokainen asiakastapaaminen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa ajantasaisesti. Työntekijä perehdytetään osallistavan kirjaamisen käytäntöihin ja työsuhteen alkaessa koulutetaan sisäisellä koulutuksella. Käytössämme on DomaCare-järjestelmä, mihin asiakaskirjaukset tehdään.

9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

Yksikkö- ja tiimikohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Tähän kirjataan asiakkailta, henkilökunnalta, arjen tilanteiden, riskienhallinnan sekä vuosittaiseen toimintakertomukseen kirjattavien tapahtumien reagoimisen kautta saadut toimet, kehittämistarpeet ja aikataulu korjaaville toimenpiteille.

Olemme saaneet asiakaspalautetta ajalla 1.4.–31.8.2024 yhteensä 35 kpl, joista 20 kpl on asiakkailta ja tilaajilta 5 kpl. Palaute on ollut pääosin hyvää, etenkin asiakkailta. NPS-luku on hieman laskenut ja on 87. Tilaaja-asiakkaille lähetettiin sähköpostitse palautekysely keskitetysti toiminnanjohtajan toimesta huhtikuussa, mutta palautemäärä jäi vähäiseksi. Tilaajapalautteen keräämiseen tulee edelleen kiinnittää erityistä huomiota.

Työvire-kysely on toteutettu 23.4.-12.5.2025. Vastausten perusteella on tehty kehittämissuunnitelma, jossa nostettiin Oulun tiimin vahvuuksiksi ja voimavaroiksi: työkaverit, ammatillinen osaaminen ja joustavuus. Kehittämiskohteiksi nostettiin palautteen antaminen sekä työturvallisuus.

Kesällä DomaCaressa on havaittu paljon puutteita asiakkaiden ajantasaisten tietojen suhteen. Muun muassa puutteelliset osoitetiedot ja puhelinnumerot vaikeuttavat sijaistusten järjestämistä. Työntekijöitä on pyydetty kiinnittämään erityistä huomiota siihen, että omien asiakkuuksien yhteystiedot ovat aina ajantasalla. Kesän aikana tuli yksi Gurufield-poikkeama, kun asiakas kertoi tyytymättömyyttään sijaiseen ja koki, ettei tapaamiset toteutuneet sovitusti ja tavoitteiden mukaisesti. Poikkeama on käsitelty kyseisen työntekijän kanssa ja henkilöstön kanssa yleisellä tasolla tiimipalaverissa, ja tapaamisten sovittuun ja tavoitteelliseen toteuttamiseen kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota. Hyväksi havaittuna käytäntönä on nostettu esiin toisten huomioiminen työarjessa, mitkä voi olla pieniä, positiivisia, arkisia huomioiteja, muun muassa kivan viestin jättäminen työkaverille, joilla on suuri myönteinen vaikutus työilmapiiriin ja viihtyvyyteen.

Keväällä 2024 olemme kehittäneet henkilöstön ensiaputaitoja. Koulutus on pitänyt sisällään verkko-opintoja sekä huhtikuussa toteutettavaa lähiopetusta.

Kesällä olemme järjestäneet henkilöstölle dokumentoinnin koulutuksia, joissa on opeteltu konkreettisesti laadukkaan kirjaamisen tekemistä. Koulutukset jatkuvat syksyllä.

Päiväys: Oulussa 4.9.2024



Pauliina Eerola, toiminnanjohtaja

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointi-a-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä: Valviran määräys 4/2010:

http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:

<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

- [Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf](#)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasa siakirjat.pdf>)