

Humana
Lapsiperhepalvelut Oy

Joensuun toimipisteen omavalvontasuunnitelma

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Sisältö

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa koskevat tiedot..... | 3 |
| 2 | Omaevalvontasuunnitelman laatiminen..... | 4 |
| 3 | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet..... | 4 |
| 4 | Omaevalvonnan toimeenpano..... | 5 |
| 5 | Asiakkaan asema ja oikeudet..... | 9 |
| 6 | Palvelun sisällön omaevalvonta..... | 15 |
| 7 | Asiakasturvallisuus..... | 22 |
| 8 | Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen..... | 28 |
| 9 | Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta..... | 29 |
| 10 | Omaevalvontasuunnitelman seuranta..... | 30 |

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana lapsiperhepalvelut Oy

Y-tunnus: 3202598-2

Hyvinvointialue: Pohjois-Karjala, Siun soten hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana lapsiperhepalvelut

Katuosoite: Puronsuunkatu 1 a, 2.krs.

Postinumero: 80160 Postitoimipaikka: Joensuu

Sijaintikunta: Joensuu

Palvelumuodot; Lapsiperheiden kotipalvelu, ammatillinen tukihenkilötoiminta, lastensuojelun perhetyö, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, terveyspalvelujen perheohjaus, monivammaisten lasten ja nuorten kotiin vietävät hoivapalvelut, Neuropsykiatrinen-valmennus, omaishoidon tuen palvelusetelillä tuotettavat kotiin vietävät hoiva- ja hoitopalvelut lapsille, nuorille ja perheille

Esihenkilö: toiminnanjohtaja Tiia Hassinen

Puhelin: 050 5146867

Sähköposti: tiia.hassinen(a)humana.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 9.3.2022

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

toiminnanjohtaja Tiia Hassinen
tiiminjohtaja Tanja Hyytiä
tiiminjohtaja Sebastian Rodriguez
+ koko henkilöstö

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään vähintään neljä kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään osana arjen toimintaa. Mikäli muutoksia suunnitelmassa oleviin asioihin tulee, päivitetään tiedot reaaliaikaisesti. Päävastuu päivittämisestä on toiminnanjohtajalla ja alueen johtoryhmällä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Humanan internet-sivuilla. Omavalvontasuunnitelma on sähköisessä muodossa työntekijöiden drive-kansiossa.

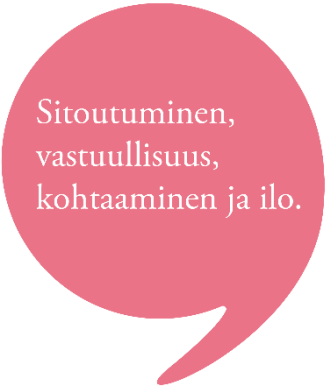
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Joensuun toimipiste tuottaa lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita, omaishoidon tukipalveluita lapsille ja nuorille, monivammaisten lasten ja nuorten hoivapalveluita sekä neuropsykiatrista-valmennusta. Työntekijämme ovat sosiaali- ja terveysalan peruskoulutuksen omaavia, kasvatus- ja ohjausalan peruskoulutuksen omaavia sekä AMK-koulutuksen omaavia, joilla on lisäksi paljon erilaista lisäkoulutusta. Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä. Joensuussa toimii kaksi tiimiä, tiimi 1 tiiminjohtajana toimii Sebastian Rodriguez, yhteisöpedagogi AMK (sebastian.rodriguez@humana.fi, p. 0503407766) ja tiimi 2 tiiminjohtajana toimii Tanja Hyytiä, sairaanhoitaja AMK (tanja.hyytia@humana.fi, p. 050 5028046). Tiimi 1 tuottaa lapsiperheiden kotipalvelua, perhetyötä ja tehostettua perhetyötä, ammatillisen tukihenkilön työtä ja neuropsykiatrista valmennusta. Tiimi 2 tuottaa monivammaisten lasten ja nuorten hoivapalveluita sekä omaishoidon tukipalveluita.

Suunnitelmaan on avattu, kuinka varmistetaan henkilökunnan toimiminen sovitun toiminta-ajatuksen mukaisesti.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen - Minunkin tekemä

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

Vastuullisuus - Erilaisuus on hyvinvointia

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa. Kohtaamme asiakkaat ja työyhteisön jäsenet kunnioittavasti ja suvaitsevasti. Noudatamme YK:n turvallisen tilan periaatteita.

Kohtaaminen - Huomaa hyvä tänään

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

4 Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan työnjako

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

Riskien tunnistaminen

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

- Humana Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
- Toimipisteen työntekijät tekevät työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Työntekijät tekevät perhetyötä koko perheen kanssa tai toimivat ammatillisina tukihenkilöinä lapsille ja nuorille.
- Työ tapahtuu asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja sisältää siirtymiä päivän aikana paikasta toiseen ja välimatkat voi olla pitkiäkin.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, säännölliset tiimipalaverit (1-2krt/kk), työnohjaus, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan M-filesiin. Selvitys toteutettiin tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia
- Humana Oy:lla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös

työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta. Uhka- ja vaaratilannekoulutus järjestetään vuosittain.

- Työ on yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Ensiapukoulutuksia järjestetään vuosittain.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§ ja 30§)

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

Tapahtuneesta ilmoitetaan aina esihenkilölle ja tehdään ilmoitus Gurufield-järjestelmään viipymättä. Laki ilmoitusvelvollisuudesta käydään vuosittain yhdessä läpi henkilöstön kanssa ja osana uusien työntekijöiden perehdytystä.

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

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen

epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

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

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittamista). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu.

Palveluseteleillä tuotettavien palveluiden palvelusetelisääntökirja määrittää, että palvelusetelituottajan on puututtava jokaiseen reklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä 14 vrk:n kuluessa ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Mikäli palvelusetelituottajan toiminnasta reklamoidaan suoraan palvelusetelituottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa saamansa reklamaatio Siun soten kirjaamoon (suojatulla sähköpostilla tai postilla kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Siun sote on vastuussa palvelusetelipalveluun kuuluvan palvelun reklamaatioon vastaamisesta ja pyytää tarvittavat selvitykset palvelusetelituottajalta vastauksen antamiseksi

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

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

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

Korjaavat toimenpiteet

Havaitut epäkohdat käsitellään tiimipalaverissa kerran kuukaudessa, läheltä piti-tilanteet ja reklamaatiot välittömästi yhdessä toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan kanssa. Mietitään korjaavat toimenpiteet, jotka tarvittaessa aikataulutetaan, jaetaan vastuut ja toimenpiteitä arvioidaan tulevissa tiimipalaverissa. Yhdessä sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja jokaisella on tieto niistä. Tiiminjohtaja raportoi toimenpiteiden toteutumisesta neljä kertaa vuodessa ja toimittaa tiedot toiminnanjohtajalle, joka vie asiat aluejohtajan ja toimialajohtajan tietoon ja käsittelyyn.

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella alueen asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen

edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Etenkin lasten ja nuorten palveluiden kohdalla tulee huomioida lasten ja nuorten kokemuksen kuuleminen, tila ja ilmapiiri sanoa ”mitä tuntee”. Samoin perheen huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa työskentelyä.

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

Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9§ ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa, jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelmat kirjataan jokaisen asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

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

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena tässä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys. Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin

osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuden ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössään. Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi Gurufield-järjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeamakaavake). Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että esihenkilöiden kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevalle tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvedon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnustetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina.

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

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän, tiiminjohtajan tai toiminnanjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön/palvelun vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, 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 tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: toiminnanjohtaja Tiia Hassinen, tiia.hassinen@humana.fi tai p. 0505146867

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

Sosiaaliasiavastaava

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

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Ma klo 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11

Hanna Mäkijärvi

Puh. 013 330 8265

[hanna.makijarvi\(at\)siunsote.fi](mailto:hanna.makijarvi(at)siunsote.fi)

Kati Saurula

p. 013 330 8268

[Kati.saurula\(at\)siunsote.fi](mailto:Kati.saurula(at)siunsote.fi)

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. 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 tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Itä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 2, 13035 AVI

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

Käyntiosoite: Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli

asiakaspalvelu@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295016780

Avoinna: ma–pe klo 9.30–15.30

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

kirjaamoon, kirjaamo.ita@avi.fi

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

Työsuojelu: tyosuojelu.ita@avi.fi

Viestintä: viestinta@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Kuvaus asiakasprosessista, perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötyö:

1. Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla tilaajalta. Vastaus tilaukseen annetaan saman päivän aikana lähes aina. Esihenkilö miettii sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden (esim. Nepsy/mt/päihde/toiminnallisuus). Tilausvaiheessa käymme läpi perheen tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän.
2. Sovimme aloituspalaverin niin, että ainakin toinen työntekijä sekä tiiminjohtaja on paikalla.
3. Ensimmäinen tapaaminen sovitaan aloituspalaverissa. Yleensä sovitaan työskentely tapahtuvaksi eri kokoonpanoilla perheen tilanne huomioiden. Esim. toinen työntekijä tapaa isää ja toinen työntekijä lasta. Sosiaalityöntekijän kanssa käydään läpi yleensä jo etukäteen, onko kyse työparityöskentelystä joka tapaamisella vai riittääkö meidän arviomme perheen tilanteesta. Avoin vuorovaikutus perheen tilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.
4. Työntekijät pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijä vaihdetaan esim. nepsy-osaajaksi tai vaikkapa miestyöntekijäksi. Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää vaihdetaan. Ajoittain saatamme myös lisätä työparin SHL:n mukaiseen työskentelyyn, jos on tarve. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos tulee peruuntumisia (n. 3 krt) tai perheen tilanne muuttuu (esim. koulu sujuu erityisen huonosti, nuorisopsykiatrian kontakti pitäisi aloittaa, asiakas ei ota tukea vastaan). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut sosiaalityöntekijät toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.
5. Perheitä tavataan tavoitteiden mukaisesti. Mikäli tavoitteisiin on määritelty esim. äidin voimavarojen lisääminen keskustelujen kautta niin tällöin useimmiten yksi työntekijä työskentelee äidin kanssa. Mikäli perheessä on useampia lapsia niin tällöin parityönä työskentely on usein tehokkaampaa. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös tiiminjohtajan kanssa. Työnohjauksessa käymme läpi myös anonymisti yksittäisiä asiakastapahtumia ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa usein myös sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.
6. Raportointi. Käytämme DomaCare asiakastietojärjestelmää. Tapaamiset kirjataan päivittäiskirjauksiin. Työntekijä lähettää kuukausikoosteen tilaajalle 1 kuukauden välein. Tavoitteena on, että kuukausikooste tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kuukausikoosteessa painotetaan aina asiakkaan omaa näkemystä työskentelystä. Tavoitteena on napakka kooste, joka kuvaa sen kuukauden tilannetta, josta kooste tehdään ja jossa on konkreettisesti kuvataan asiakkaan tilannetta/muutosta. Koosteessa pyritään painottamaan voimavaroja ja riskitekijöitä. Koosteessa on myös keskeistä arvioida, hyötyykö asiakas kyseisestä työskentelystä. Mikäli tarvetta työskentelylle ei ole ohjaajan tai asiakkaan mielestä tai asiakas ei sitoudu työskentelyyn niin se ilmenee myös kuukausikoosteessa. Asiakkuuksia ei roikoteta, vaan ollaan herkästi yhteydessä tilaajaan. Humanalla on myös säännölliset kirjaamiskoulutukset, jotka jokaisen työntekijän tulee käydä, sekä päivittää tarvittaessa osaamistaan.

7. Asiakkuuden päättyessä loppuraporttiin peilataan työskentelyä tavoitteiden kautta. Olennaista on huomioida asiakkaan omat voimavarat sekä muutokset, mitä työskentelyllä on saatu aikaan. Loppuraporttiin tulee myös suositus jatkosta, esim. perhekuntoutus/perhetyö/perheen lapsi voisi hyötyä tukihenkilötyöskentelystä. Mikäli asiakkaalle suositellaan tai on selvää, että asiakas siirtyy esim. perhekuntoutukseen, niin motivoimme asiakasta ottamaan kyseinen tukimuoto vastaan. Ajoittain asiakkuuden päättymisen jälkeen tulee pyyntö tehdä esim. lausunto. Tällöin teemme sen luonnollisesti, vaikkei sopimus olisi voimassa.

Kuvaus asiakasprosessista, lapsiperheiden kotipalvelu:

Tilaus tulee yleensä puhelinoitolla tai sähköpostilla tilaajalta tai palveluseteliasiakkailta itseltään. Vastaus tilaukseen annetaan saman päivän aikana lähes aina. Esihenkilö miettii sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden (esim. Nepsy/mt/päihde/toiminnallisuus). Tilaus-vaiheessa käymme läpi asiakkaan/asiakasperheen tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän.

Jos palvelu alkaa ilman aloituspalaveria, ensimmäinen käynti on yleensä ns. tutustumiskäynti . Jos palvelu alkaa aloituspalaverilla, sovimme aloituspalaverin niin, että ainakin toinen työntekijä sekä tiiminjohtaja on paikalla.

Seuraavista tapaamisista sovitaan tutustumiskäynnillä tai aloituspalaverissa. Yleensä sovitaan työskentely tapahtuvaksi eri kokoonpanoilla perheen tilanne huomioiden. Sosiaalityöntekijän kanssa käydään läpi yleensä jo etukäteen, onko kyse työparityöskentelystä joka tapaamisella vai riittääkö meidän arviointimme perheen tilanteesta. Avoin vuorovaikutus perheen tilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.

Työntekijät pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijä vaihdetaan esim. nepsy-osaajaksi. Perheen kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää vaihdetaan. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos tulee peruuntumisia (n. 3 krt) tai perheen tilanne muuttuu (esim. asiakas ei ota tukea vastaan). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut sosiaalityöntekijät toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

Perheitä tavataan tavoitteiden mukaisesti. Mikäli tavoitteisiin on määritelty esim. vanhemmuuden tukeminen tai vanhempien voimavarojen tukeminen, pyritään järjestämään palvelu niin, että esim. ohjaaja ottaa vastuun käynnillä lapsen hoitamisesta tai kodinhoidollisista tehtävistä yksin tai yhdessä vanhemman kanssa. Mikäli perheessä on useampia lapsia niin tällöin parityönä työskentely on usein tehokkaampaa. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös tiiminjohtajan kanssa. Työntekijä pohtii asiakkaan

tilannetta ja tekee työnjakoa usein myös sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

Kuvaus asiakasprosessista, monivammaisten lasten ja nuorten hoito- ja hoivapalvelut sekä omaishoidon tuen hoito- ja hoivapalvelut:

Monivammaisten lasten ja nuorten hoito- ja hoivapalvelut ovat suunnattu erityistä tukea tarvitseville alle 25-vuotiaille monivammaisille lapsille ja nuorille. Palvelut järjestetään erittäin vaikeasti monivammaisille lapsille ja nuorille, joilla on jatkuvan valvonnan ja vaativan ympärivuorokautisen hoidon ja hoivan tarve. Tarkoituksena on turvata lapsen ja nuoren oikeus elää oman perheensä kanssa ja tukea perhettä sekä lasta tai nuorta arjessa selviytymisessä.

Vamman lisäksi on erittäin vaikeita sairauksia, jonka johdosta lapsilla tai nuorilla on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista, heillä on jatkuvan valvonnan ja vaativan ympärivuorokautisen hoidon ja hoivan tarve ja näin ollen heille voidaan perustellusti myös vastaavaa palvelua järjestää.

Hoidon ja palvelun tarpeen määrittely perustuu palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan sekä perheen kokonaistilanteeseen. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten osalta palvelutarpeen arvion tekee sosiaalityöntekijä.

Palvelupyynnöksi asiakkuuden aloituksesta tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla tilaajalta. Asiakkuudet tulevat pääsääntöisesti vammaispalvelun kautta. Joissakin asiakkuuksissa voi alkuvaiheessa olla myös sairaalan lastenkeskus vahvasti mukana. Vastaus asiakkuuden aloittamiseen annetaan mahdollisimman pian, yleensä noin kolmen arkipäivän aikana; voidaanko asiakkuus ottaa vastaan tai lähdetäänpö asiakkuuden järjestymistä kartoittamaan. Tiimijohtaja miettii asiakkuuteen sopivat työntekijät ja tarvittaessa hän lähtee rekrytoimaan uusia työntekijöitä tilaus ja asiakkaan etu huomioiden (esim. kuinka paljon ja millaista apua asiakas tarvitsee, avun tarpeen kesto, erilaiset työvuorot).

Aloituspäälaverissa on paikalla tilaajan sekä perheen lisäksi ainakin yksi työntekijä sekä tiiminjohtaja. Vammaispalvelu arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen sekä tukitoimien tarpeen ja tämä määrittelee palvelun sisällön. Asiakassuunnitelmaan kirjataan mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja miten tarpeiden mukaiset palvelut tuotetaan. Aloitusvaiheessa käydään läpi perheen tilanne ja alustavat tavoitteet, kuten myös työvuorojen määrä vrk/kk.

Palvelulla pyritään turvaamaan lapsen välttämätön huolenpito sekä terveys ja kehitys lapsen tai nuoren omassa kodissa ja muissa arjen ympäristöissä hoito- ja hoivapalveluiden avulla yhdessä perheen kanssa. Hoitoon perehdytyksestä ja kotona tehtävien työvuorojen aloituksesta sovitaan aloituspäälaverissa. Yleensä sovitaan työskentely tapahtuvaksi useamman työntekijän toimesta perheen tilanne ja tavoitteet huomioiden. Perheen tilannetta ja tavoitteita on käyty läpi yleensä jo etukäteen sosiaalityöntekijän kanssa. Avoin vuorovaikutus perheen kokonaistilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä keinoista ja työvuoroista on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.

Työntekijöiden on tarkoitus pysyä lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijää joudutaan vaihtamaan erilaisista syistä johtuen (perhe- tai työntekijälähtöiset syyt). Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää vaihdetaan. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä perheen tarpeiden muutoksesta. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos tulee peruuntumisia tai jokin muu huoli herää perheen tilanteesta tai heidän jaksamisestaan. On myös huomioitavaa tilaajan toive yhteistyön tekemisestä, joskus on toive tiiviimmästä yhteistyöstä tai yhteydenpitoa.

Hoiva- ja hoitopalveluiden toteuttamisessa näkyy asiakkaiden ja perheiden kunnioittaminen, asiakkaiden ja läheisten osallistaminen sekä yhteistyö, palvelujen oikea-aikaisuus ja turvallisuus. Myös kuntoutuksen edistäminen ja toimintakyvyn parantaminen ovat toimintamme lähtökohtana. Toteutus tapahtuu tavoitteiden ja asiakas- ja toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Työskentelyn edetessä perheen tilanne ja avun tarve tarkentuu. Työntekijät reflektivat keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös tiiminjohtajan kanssa. Työnohjauksessa/keskusteluissa käymme läpi myös yksittäisiä asiakkaita ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta toisten työntekijöiden kanssa ja tekee tarvittaessa yhteistyötä tiiminjohtajan sekä usein myös sosiaalityöntekijän ja muun verkoston kanssa. Velvollisuutemme on ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle, jos havaitsemme suunnitelman puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden sekä myönnettyjen tuntien yli- tai alimitoitetuksi. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

Raportoinnissa käytössämme DomaCare asiakastietojärjestelmä. Työvuoroista kirjaukset tehdään päivittäiskirjauksien alle. Tiiminjohtaja lähettää toteuttamissuunnitelman tilaajalle kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Toteuttamissuunnitelma tehdään yhteistyössä omien hoitajien ja asiakkaan/perheen kanssa. Käytännössä tämä ei ole aina mahdollista ja silloin jo tehty toteuttamissuunnitelma käydään yhdessä läpi perheen kanssa ennen lähettämistä. Toteuttamissuunnitelmassa on aina myös kirjattuna asiakkaan/perheiden omaa näkemystä työskentelystä. Tavoitteena on tehdä napakka kooste, jossa on tarkennettuna asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita, suunniteltuja tavoitteita sekä niiden toteuttamista konkreettisesti ja kuvausta asiakkaan tilanteesta/muutoksesta. Toteuttamissuunnitelmassa pyritään asiakkaan ja perheen painottamaan voimavaroja ja riskitekijöitä. Toteuttamissuunnitelmaan on myös keskeistä kirjata, hyötykö asiakas kyseisestä työskentelystä. Humanalla on myös säännöllisesti kirjaamiskoulutuksia, joihin jokaisen työntekijän tulee osallistua ja käydä ne läpi. Työntekijöiden tulee myös tarvittaessa päivittää osaamistaan.

Asiakkuuden päättyessä kaikki asiakaskirjaukset lähetetään tilaajalle.

Yleiset periaatteet työskentelyssä:

1. Avoimuus kaikessa tekemisessä; esim. päivittäiskirjauksissa ja koosteissa. Kerromme asiakkuuden alusta alkaen, että kirjaamme osallistavasti asiakkaiden kanssa ja asiakkailla on oikeus tietää mitä heistä kirjataan (jo aloituspalaverissa tämä käydään läpi) ja kerromme mitä kirjaamme tapaamisista. Asiakkaalta pyydetään palautetta eri menetelmistä ja toiminnoista, ”hyödyttikö tämä sinua.” Palautetta pyydetään myös työntekijän puhelinsovelluksen kautta, jolloin palaute lähtee nimettömänä. Myös esim. lastensuojeluilmoituksen tekeminen ja yhteydenotot verkostoon käydään läpi asianosaisten kesken.

2. Keskeistä työskentelyssä on muutokseen tähtäävä työote, työskentelyä peilataan tavoitteisiin ja uuden oppimiseen. Pyrimme painottamaan myös voimavarakeskeistä työskentelytapaa. Asiakkailla on usein hyviä asioita, taitoja sekä voimavaroja tuovia asioita elämässään, mitkä saattavat olla joskus taustalla ”piilossa” ja tärkeää onkin huomioida ne ja havainnoida mitkä asiat ovat hyvin elämässä. Olennaista työskentelyssä on myös se, että lapsi on aina keskiössä ja että kaikkia asioita tarkastellaan lapsen edun näkökulmasta. Tavoitteemme on tehdä itsemme tarpeettomiksi.

Menetelmät/Työkaluja:

1. Keskustelu ja kuuntelu ovat usein tärkeimpiä työkaluja. Esimerkiksi vanhempien kanssa keskustellaan kasvatuksellisista haasteista, nuorten päihteidenkäytöstä, perhetilanteesta. Ajoittain työskentelyllä selvitetään perheen tilannetta, varsinkin jos sosiaalityöllä ei ole tarkkaa kuvaa perheen tilanteesta. Tapaamisilla käydään usein läpi normaaleja ikätasoisia rajoja/velvoitteita sekä vanhempien vastuuta ja velvollisuuksia. Olennaista työskentelyssä on huomioida ja ajoittaa eri menetelmien käyttö sopivaan hetkeen. Tärkeää on asiakkaan oman osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistaminen.

2. Verkostotyö on tärkeä osa työtämme. Tilausvaiheessa pyrimme selvittämään asiakkaan viranomaisverkostot ja toimia yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Myös tiedon jakaminen on tärkeää, mikäli se sopii asiakkaalle. Yhteistyökumppanit ovat usein koulu, psykiatria ja mm. päiväkotit. Tavoitteena on kuitenkin usein vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta verkostojen kanssa.

3. Työtä ohjaa tavoitteellisuus ja voimavara- ja lähtövoima. Työvälineinä käytämme mm. motivoivaa haastattelua ja puheeksi ottamista. Muita menetelmiä on mm. päihdehaastattelu, vanhemmuuden roolikartta/itsenäistyvän nuoren roolikartta. Käymme läpi usein myös voimavaroja antavat tekijät/riskitekijät. Tärkeä työväline on strukturoitu päiväohjelma ja olemme antaneet osalle perheistä (jotka tarvitsevat) perhekalenterit, mikä auttaa arjen hahmottamisessa. Muita työkaluja on mm. lasten tilannekartoitus ja perheen yhteinen tekeminen -lomakkeet. Nepsyasiakkaille olemme antaneet nepsy-vihkoja ja tehneet sinne yhdessä esim. tavoitteita ja tehtäviä. Muita käytännön työvälineitä on mm. verkostokartta, sosiaalinen vahvistaminen, murkku perheessä-lomake ja tunnetaulukko. Varsinkin nuoret ja lapset hyötyvät usein erilaisista tunnetyöskentelyn menetelmistä. Käytössä on myös mm. motivoivat kysymykset- menetelmäkortit sekä sisäiset voimavarat menetelmäkortit. Käytössä on myös mm. RBDI mielialakysely sekä AUDIT alkoholinkäytön riskit. Keskeistä työskentelyssä on toimiva ja avoin vuorovaikutus perheen kanssa. Tähän päästään usein, kun käydään läpi myös positiivisia asioita ongelmakeskeisyyden sijaan.

4. Toimiessamme lastensuojelun tehtävissä on tärkeää huomioida tuki vs. kontrolli. Mikäli perheessä ilmenee huolta, teemme lastensuojeluilmoituksen. Lastensuojeluilmoituksen tekemisestä pyrimme aina keskustelemaan asiakkaiden kanssa. Pienemmän huolen ollessa kyseessä olemme sosiaalityöntekijään yhteydessä asiasta ja kirjaamme huolestuttavat asiat luonnollisesti kuukausikoosteeseen sekä päivittäiskirjauksiin.

Ravitsemus

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

Hygieniakäytännöt

Epidemiatilanteissa hygieniakäytännöt ja suojautuminen korostuvat. Infektioiden torjuntakoulutus ja tiedottaminen mahdollisista epidemioista auttavat epidemioiden ehkäisyssä.

Infektioiden torjunta

Toimimme huolellisesti hygieniakäytäntöjen mukaisesti torjuaksemme infektioita asiakastyössä ja työyhteisössä. Infektioiden torjunta on osa jokapäiväistä työtä, joka jokaisen asiakastyötä tekevän tulee tiedostaa ja tähän sitoutua. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi toimitaan vallitsevien käytäntöjen mukaisesti. Hyvän käsihygienian (käsien pesu, käsihuuhteen käyttö) noudattaminen toimii ennaltaehkäisevästi. Toimistotiloissa huolehdimme siisteydestä säännöllisellä siivouksella. Siivousfirma huolehtii toimistotilojen siivoamisesta syyskuusta alkaen, viikottain. Työautoja pestään myös säännöllisesti ulkoa ja sisältä.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Lääkehoito

Monivammaisten lasten ja nuorten hoivapalveluissa toteutetaan asiakkaiden luona tarvittaessa lääkehoitoa. Lääkehoitoa toteuttavilla työntekijöillä on tarvittavat lääkehoidon luvat ja toimimme erillisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

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

Alihankintana tuotetut palvelut

Ei ole tällä hetkellä alihankintana tuotettuja palveluita

7 Asiakasturvallisuus

Avopalveluissa teemme pääsääntöisesti töitä asiakkaiden kotona ja heidän luonnollisessa ympäristössään. Toimitilojamme koskien palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Kirjallinen poistumissuunnitelma on toimitilaa koskien toimitilan ilmoitustaululla. Asiakkaiden kotona noudatamme kunkin kotia koskevaa poistumissuunnitelmaa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Mahdollisessa uhka- tai vaaratilanteessa otamme yhteyttä yleiseen hätänumeroon 112.

Riskitilanteita pyritään aina ennakoimaan. Tiiminjohtajat suunnittelevat työntekijöiden kanssa yhdessä ennalta tiedossa oleviin haasteellisiin asiakastilanteisiin käyntikohtaisen toimintasuunnitelman. Meillä on liikkuvan ja itsenäisen työn uhkatilanteiden toimintaohjeet, vaikkakaan kaikkia mahdollisia tilanteita ei voikaan ennakoita. Mahdollisia toimintatapoja ovat esimerkiksi parityöskentely, puhelimen pitäminen taskussa valmiina soittamista varten, asettuminen asiakkaan kodissa niin, että on mahdollisuus nopeaan poistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään jatkuvasti läpi riskienhallinnan peruseriaatteita ja sillä tavoin pidetään turvallisuusasiat mielessä. 21 Työntekijät merkitsevät asiakaskäynnit asiakastietojärjestelmään etukäteen, jolloin esimiehet tietävät, missä työntekijä on.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä ja rakenne:

Toiminnanjohtaja Tiia Hassinen

Aluejohtaja Lauri Kuisma

Tiiminjohtaja Sebastian Rodriguez

Tiiminjohtaja Tanja Hyytiä

Perheohjaajat: 4

Lapsiperheiden kotipalvelunohjaajat: 17

sijaiset: 18

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

Joensuun kotiin vietävien avopalveluiden käytännöt: Opiskelijoita pyritään ottamaan mukaan työssäoppimisjaksolle sekä luomaan toimiva malli opiskelijayhteistyöhön. Opiskelijoita otetaan mukaan toimintaan silloin, kun heidän opintojen ohjaamiseensa on riittävästi resursseja. Lähihoitajaopiskelijoita on n. 1-2 opiskelijaa vuodessa ja sosionomiopiskelijoita n. 2/vuosi.

Sijaistussuunnitelmat tehdään tiimeittäin ja ne ovat tiiminjohtajan vastuulla. Pääsääntöisesti tuuraajana käytetään tiimin omaa, vakituista työntekijää, toisen tiimin vakituista työntekijää tai tiiminjohtajaa. Mikäli heillä ei ole tuurausmahdollisuutta, käytetään tuttuja tuntityöntekijöitä. Erilaisia suunnitelmia työntekijöiden riittämisen turvaamiseksi on pohdinnassa ja sijaisten rekrytointeja tehdään lähes jatkuvasti. Sairaspoissaolojen aallot kasvattavat tuurausjärjestelmien tärkeyttä. Pyrimme löytämään tiimeihin enemmän työvoimaa, joka olisi valmis satunnaisiin töihin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Henkilöstön sitoutuminen ja rekrytointi

Henkilöstön saatavuudessa Humana Oy on onnistunut mainiosti. Rekrytoinnissa käytössämme on kokoaikainen haku nettisivujemme kautta, vapaamuotoinen työhakemus. Kohdennetuissa rekrytoinneissa käytämme Teamtailor-rekrytointijärjestelmää, Mol.fi, sosiaalista mediaa sekä omia nettisivujamme. Yhteistyökumppanimme kohdennetussa rekrytoinnissa on Jobilla, yhteistyön tavoitteena on saavuttaa profiiliimme sopivia ammattilaisia. Lisäksi palkitsemme rahallisesti

jokaisen työntekijämme joka rekrytoi uuden työntekijän yritykseen. Henkilöstön sitouttamisessa käytössämme on niin ennaltaehkäiseviä kuin palkitsevia elementtejä.

Sisäiseen toimintaamme olemme liittäneet työkykyä ylläpitävät toimintapäivät kaksi kertaa vuodessa sekä työhyvinvointia lisäävät koulutuspäivät kaksi kertaa vuodessa. Henkilöstöllä on käytössä myös Epassi flex-etu 400€/vuosi sekä Epassi-lounasetu. Toimimme sairaspoissaolujen seurannassa reagoivasti. Esihenkilöt pitävät varhaisen tuen puuttumisen -mallia aktiivisesti esillä. Tiimien kannustimina käytämme tiimikohtaista palkintosummaa vuosittaisen poissaoloprosentin alittamisen mukaan. Käytössämme on aktiivinen työsuojelutoimikunta, joka on alan yksityisille toimijoille poikkeuksellisen kattavasti luonut riittävät ohjeistukset ja vaatimustason asiakastyömme sisällön tueksi. Jokaisella työntekijällä on läheltä johtava tiiminjohtaja. Tiiminjohtaja on aina saatavilla ja ohjaa sekä tukee työntekijää substanssi-, henkilöstö- ja hallintojohtamisen kautta. Tiimimme ovat yhteneväisiä, ammattitaitoisia ja joustavia kokonaisuuksia.

Tiimeissä on säännöllinen työnohjaus sekä mahdollisuus yksilötyönohjaukseen. Kehitys- ja tavoitekeskustelu käydään jokaisen työntekijän kanssa kerran vuodessa. Koko henkilökunnan koulutuksia on vuodessa neljä päivää. Esihenkilöt koulutetaan yrityksen sisällä kerran vuodessa sekä mahdollistetaan erilaiset täydennyskoulutukset esimerkiksi johtamiseen. Sisäinen viestintämme on suunniteltua ja säännönmukaista. Yrityksen asioista viestitään säännöllisesti sähköpostilla ja intrassa (MyHumassa) koko henkilökuntaa. Sisäiset palaverit toteutetaan 1-2 kertaa kuukaudessa säännöllisesti. Mittaamme henkilöstön hyvinvointia säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa. Tutkimuksen toteuttaa Origo Group.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka pääsääntöisesti on aina tiimin tiiminjohtaja, joka tekee aikataulun perehdytyksestä: 1) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja 2) asiakastyön osalta. Meillä on kattava perehdytysmateriaali intranet MyHumanassa sekä henkilöstöjärjestelmä Sympassa.

Johtamisrakenne ja toimenkuvan tehtävät:

Tiiminjohtaja: Valvoo konkreettisella tasolla käytännön toimintaa, toteumia ja laatua

– Järjestää työntekijöille työt. On reaaliaikaisesti tietoinen tiimin jäsenten työmäärästä tunnin tarkkuudella

- Tukee työntekijöitä töiden suunnittelussa, kalenterin järjestämisessä siten, että tilatut tunnit toteutuvat ja työn laatu on hyvää. Huolehtii, että kaikki lomat ja sairauslomat paikataan.
- Läsä oleva johtaminen. Tiimin työntekijöiden lähin esihenkilö. Pitää ja suunnittelee tiimipalaverit
- Näkee tiimin kehittämis-, osaamis- ja koulutustarpeet ja jäsentää sekä vie niitä käytäntöön yhdessä toiminnanjohtajan kanssa
- Huolehtii työntekijän perehdyttämisestä.
- Huolehtii työntekijän tietojen lähettämisestä johdon assistentille; palkkahallinto, järjestelmätunnukset, työajanseuranta, Domacare
- Seuraa työntekijöiden juoksevaa työaikaa työaikajärjestelmässä ja yhdessä toiminnanjohtajan kanssa huolehtii työajan tasoittumisesta ja joustavuudesta
- Seuraa ja reagoi viikkoraporttien – tuottavuusraportti ja tuntitehoraportti - tuloksia.
- Seuraa Domacaresta päivittäin ja viikoittain tiimin ja työntekijöiden tunnit ja reagoi tilanteeseen; Domacaren ja Velhon merkintöjen suhde, poikkeamat, peruuntumiset, toteutumattomuus, laiminlyönnit, mutta myös ylityöt, kuormittavuus - signaali toiminnanjohtajalle lisäresurssin tarpeesta
- vastuu tiimin jäsenten tavoitetuntien täyttymisestä sekä tilausten täys-määräisten resurssien käytöstä ilman palvelukatkoksia
- Hyväksyy työvuorolistat ja asiakaskäyntisuunnitelmat ja tarvittaessa korjaa työntekijöiden tunnit Domacaressa. Valmistaa tiimin tunnit ajan tasalle ma klo 12 mennessä
- Vie asiat loppuun asti, tarvittaessa toiminnanjohtajan tuella. Vastaa oman roolinsa osalta markkinoinnista ja asiakasrajapinnasta
- Vastaa asiakastyön prosessista; oikea suunta ja tuki työntekijöille
- On oman alueensa aktiivinen verkottuja. Tavoitteena ovat hyvä suhteet tilaajiin ja asiakasmäärän kasvattaminen – Osallistuu tarvittaessa asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin ja aloitusneuvotteluihin
- On tietoinen ja vastuussa kaikista poikkeamista ja niiden raportoinnista; peruuntumiset, laatupoikkeamat – Vastaa tilausten jalkauttamisesta ja aloittamisesta
- Vastaa yhteenvetojen laadusta; tarvittaessa yhteenvedot kulkevat lähiesimiehen kautta sosiaalitoimeen
- Tekee asiakastyötä. Määrä riippuu tiimin koosta. Jos tiimi on pieni ja kehittyvä, asiakastyön rooli on isompi. Jos tiimi on iso, asiakastyötä on vähemmän
- Edustaa sujuvasti sekä tiimiin kuuluvia yhtiöitä, että Humanaa.
- Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä toiminnanjohtajan kanssa
- Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä toimialan toiminnanjohtajan kanssa – Osallistuu johtoryhmätyöhön

Toiminnanjohtaja:

- Vastaa toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamisesta. Toiminnalliset tavoitteet voivat vaihdella alueittain.
- Toiminnallinen kokonaisuus voi sisältää palveluja sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain avohuollon palveluista sekä nuorten aikuisten asumispalveluista.
- Asiakastyö toiminnallisen alueen tilanteen mukaan -> avaava rooli -> enemmän asiakastyötä, laaja toiminta-alue ja monta tiimiä -> ei asiakastyötä.

- On tulostavasti vastuullinen. Kannustava palkkaus. Valvoo käytännön toimintaa, toteumia ja laatua
- Vastaa toiminnan seurannasta: tiimien toteumat viikoittain, kehitys, tiimikohtaiset tavoitteet. - - -
Kommentoi viikkoja Stratsyukseen.
- Vastaa alueensa viikkotuottavuudesta ja sen toimivuudesta.
- Seuraa kuukausitasolla Doma-caresta kuukausiraportista asiakaskohtaista myyntiä, tiimien tehokkuutta. Reagoi välittömästi tarvittaessa.
- Vastaa viime kädessä töiden järjestämisestä: Kapellimestari, joka nojaa tiiminjohtajien reaaliaikaiseen tietämukseen tiimien tilanteista ja yhteistyössä heidän kanssaan varmistaa uusien tilausten nopean ja tehokkaan järjestämisen ja aloituksen
- Vastaa toiminnan sisällöllisestä sujuvuudesta asiakastyön laadun osalta
- On toiminnallisen alueen henkilöstön esihenkilönä. Rekrytoi työntekijöitä tarpeen mukaan. Vastaa markkinoinnista ja asiakasrajapinnasta
- Vastaa markkinoinnista ja kontaktoinnista. On vahvasti verkottunut kuntasuhteiden avaaja ja ylläpitäjä. Vastaa kuntasuhteista
- Vastaa yhdessä aluejohtajan kanssa toiminnan laajentamisesta. Omaa näkemyksen tarvittavista palveluista
- Vastaa tiimien osaamis-, kehittämis- ja kasvutavoitteista yhdessä tiiminjohtajien kanssa
- Vastaa tarjousten tekemisestä, tarvittaessa tuki aluejohtajalta. Tukee aluejohtajaa kilpailutuksissa. Vastaa asiakaskohtaisten sopimusten tekemisestä, tarvittaessa tuki aluejohtajalta
- Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä eri organisaatiotasojen kanssa
- Tekee tiivistä yhteistyötä ja raportoi aluejohtajalle ja tarvittaessa konsernin johdolle.
- Huolehtii yhteistyöstä yli toimialojen ja yritysrajojen
- Vastaa alueen johtoryhmätyöskentelystä
- Saa tukea aluejohtajalta sekä tukipalveluista
- Osallistuu liiketoiminta-alueen ohjausryhmään

Aluejohtaja:

- Vastaa kokonaisvaltaisesti oman toimialansa taloudellisista ja toiminnallisista tavoitteista
- Vastaa budjetin ja toimintasuunnitelman toteutumisesta
- Vastaa kokonaismarkkinoinnista
- Vastaa uusien alueiden ja palvelujen käynnistämisestä
- Seuraa toiminnanjohtajien tuella ja järjestelmien kautta tavoitteiden toteutumista ja työn laatua. Reagoi tarvittaessa välittömästi viikko- ja kuukausiraportteihin. Tukee ja sparraa avainhenkilöitä
- Toiminnanjohtajien ja muiden avainhenkilöiden jatkuva tukeminen, sparraus ja kehittäminen
- Varmistaa toimialansa toiminnallisen rakenteen sujuvuuden; raportoinnit, vastuut, yhteistyö yli toimiala- ja yritysrajojen
- Tukee kaikin tavoin toiminnanjohtajia ja tiimejä. Tukee ohjauksessa, markkinoinnissa ja rekrytoinneissa
- Rekrytoi yhdessä palvelujohtajan kanssa toiminnanjohtajat
- On mukana rekrytoimassa tiiminjohtajia. Vastaa kuukausipalkkaisten rekrytoinnista
- Tunnistaa kriittiset tilanteet alueellaan ja reagoi niihin
- Tunnistaa kasvun mahdollisuudet olemassa olevilla alueilla (lisärekrytoinnit)
- Tunnistaa ja toteuttaa uusien alueiden ja palveluiden avaamisen

– Osallistuu ohjausryhmiin Raportoi ja tekee tiivistä yhteistyötä palvelujohtajan kanssa

Täydennyskoulutus:

Humana Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta kahdella tasolla.

1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työnohjauksen. Yhtiö järjestää myös koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Toimistoillamme on kattava kirjasto lastensuojelun ajankohtaista menetelmä- ja tutkimuskirjallisuutta, johon työntekijät voivat tutustua työajalla. Kirjasto käsittää myös rikkaan menetelmäpankin erilaisine käytännön työvälineineen. Yhtiö tiedottaa sekä viikoittaisissa tiimikokouksissa että Humana Yhtiöiden uutiskirjeessä säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Toimitilat

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

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

Toimitilat siivotaan siivouskomerossa olevan listan mukaisesti. Siivoamisesta vastaa toistaiseksi henkilöstö itse.

Teknologiset ratkaisut

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Toimitiloissa ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

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

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuojasetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Esihenkilöt tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista Asiakkaan tietoja ei luovuteta koskaan suoraan muille, kuin rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Meidän tuottamien asiakirjojen tilauspyynnöt tulee osoittaa rekisterinpitäjälle.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen tehdään pääsääntöisesti osallistavasti asiakkaan kanssa. Asiakastyöstä kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Jokaisesta asiakastyön käynnistä ja yhteydenpidosta tehdään kirjaus ja tilaajalle lähetetään kirjaukset sekä tarvittavat dokumentit, kuten kuukausikoosteet ja loppukoosteet työskentelystä puitesopimusten ja palvelusetelisääntökirjojen mukaisesti. Jokainen työntekijä käy kirjaamiskoulutuksen.

Asiakastietoja ei luovuteta ulkopuolisille, vaan pääsääntöisesti asiakastietojen luovutuspyynnöt ohjataan rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja sähköpostiosoite: Ulla Hirvelä, Fondia, ulla.hirvela@humana.fi

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Olemme jatkuvasti kehittäneet sijaiskäytäntöjä saamamme palautteiden perusteella ja pyrimme jatkuvasti vastaamaan paremmin sijaistarpeeseen. Sijaisrekry on avattu ja jälleen lapsiperheiden kotipalvelun puolelle ja sisäisiä sijaistamiskuvioita on kehitetty kaikissa palveluissa. Lyhyellä varoitusajalla tuleviin sijaisuuksiin on usein haastava vastata, mutta kehitämme käytänteitä edelleen, että sijaisia olisi riittävästi, jolloin sijaistaminen voisi onnistua paremmalla todennäköisyydellä.

Syksyn ensimmäisten tiimipalavereiden yhtenä aiheena on ollut omavalvontasuunnitelmien läpikäynti ja muokkaaminen, sekä peruuntuneita asiakaskäyntiaikoja ohjaajat ovat käyttäneet omavalvontasuunnitelman kehittämiseen. Gurufield-poikkeamajärjestelmään tulleita ilmoituksia kesän ajalta on käyty läpi ja niiden pohjalta on kerrattu toimintaohjetta asiakkaalle tai työntekijälle tapahtuvien tapaturmien varalta. Asiakastyytyväisyyskysely Roidun mukaan asiakkaat ovat olleet

pääasiallisesti tyytyväisiä palveluun. Edelleen kehittämiskohteeksi nousee sijaistaminen sekä poissaolojen sekä lomien aikana.

Syksyllä on tulossa kouluvierailuja mm. alueen ammattiopistoon ja syksyllä on myös kaksi opiskelijaa työssä oppimassa sekä toimistosihteeriharjoittelija.

Henkilöstön työtyytyväisyyskyselyssä kehittämiskohteeksi nousi tiimityön kehittäminen, työ on pääosin hyvin itsenäistä ja työntekijöiden välistä yhteistä aikaa työn reflektoinnille on kaivattu enemmän. Olemme järjestäneet useampia tiimipalavereita ja kokouskäytäntöjä pyritään jatkuvasti kehittämään. Kyselyn perusteella työolosuhteet ja työilmapiiri koetaan hyvänä. Työtyytyväisyysindeksi (NMI) oli 88.

Työn tavoitteellisuutta, sen näkymistä asiakastyössä ja kirjaamisessa sekä uusien menetelmien käyttöä asiakastyössä kehitetään. Eri palvelulajeissa vaaditaan entistä enemmän erityisosaamista ja siihen pyritään vastaamaan järjestämällä lisäkoulutuksia henkilöstölle. Asiakastyön laadun kehittämistä jatketaan ja Humanan sisäistä uutta perehdytyksen mallia otetaan käyttöön uusille työntekijöille.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Joensuu 4.9.2024



Allekirjoitus: Tiia Hassinen