

Humana Avopalvelut
Oy

Etelä-Savon toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Sisältö

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa koskevat tiedot | 4 |
| 2 | Omaevalvontasuunnitelman laatiminen | 4 |
| 2.1 | Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt..... | 4 |
| 2.2 | Omaevalvontasuunnitelman seuranta | 5 |
| 2.3 | Omaevalvontasuunnitelman julkisuus | 5 |
| 3 | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet | 5 |
| 3.1 | Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet..... | 5 |
| 3.2 | Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot..... | 6 |
| 4 | Omaevalvonnan toimeenpano | 7 |
| 4.1 | Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen..... | 7 |
| 4.2 | Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat..... | 7 |
| 4.3 | Riskienhallinnan työnjako | 7 |
| 4.4 | Luettelo riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista | 7 |
| 4.5 | Riskien tunnistaminen | 8 |
| 4.6 | Ilmoitusvelvollisuus..... | 8 |
| 4.7 | Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen..... | 9 |
| 4.8 | Korjaavat toimenpiteet | 9 |
| 5 | Asiakkaan asema ja oikeudet | 9 |
| 5.1 | Yksilöllinen palvelusuunnitelma..... | 9 |
| 5.2 | Itsemääräämisoikeuden varmistaminen..... | 10 |
| 5.3 | Asiakkaan asiallinen kohtelu..... | 11 |
| 5.4 | Asiakasturvallisuus | 12 |
| 5.5 | Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen | 12 |
| 5.6 | Asiakkaan oikeusturva..... | 13 |
| 5.7 | Omatyöntekijä/Omaohjaaja | 14 |
| 6 | Palvelun sisällön omaevalvonta | 15 |
| 6.1 | Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta, asiakasprosessin kuvaus..... | 15 |
| 6.2 | Koulunkäynti | 16 |
| 6.3 | Ravitsemus | 16 |
| 6.4 | Hygieniäkäytännöt | 16 |
| 6.5 | Infektioiden torjunta | 17 |
| 6.6 | Kestävä kehitys | 17 |
| 6.7 | Terveysten- ja sairaanhoito | 17 |
| 6.8 | Lääkehoito | 17 |
| 6.9 | Monialainen yhteistyö..... | 17 |
| 7 | Asiakasturvallisuus | 17 |
| 7.1 | Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa..... | 17 |
| 7.2 | Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet | 18 |
| 7.3 | Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet..... | 18 |
| 7.4 | Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta..... | 19 |
| 7.5 | Toimitilat | 20 |

| | | |
|-----|--|----|
| 7.6 | Teknologiset ratkaisut | 20 |
| 8 | Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen | 20 |
| 8.1 | Asiakastietojen käsittely | 20 |
| 8.2 | Asiakastyön kirjaaminen | 21 |
| 9 | Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta | 22 |
| 10 | Omavalvontasuunnitelman seuranta..... | 22 |

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Sote-alue: Etelä-Savon hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy / Etelä-Savo

Katuosoite: Röllinpolku 1

Postinumero: 50970 Postitoimipaikka: Mikkeli

Sijaintikunta: Mikkeli

Palvelumuoto: Yksityisten avohuollon sosiaalipalvelut lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille

Esihenkilö: Tiia Hassinen

Puhelin: 050 5146867

Sähköposti: tiia.hassinen@humana.fi

Henkilöstömäärä; 2 kokoaikaista ja 1 tuntityöntekijä

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta: 1.1.2022

Palveluala, joka on rekisteröity: yksityiset sosiaalipalvelut

Alihankintana ostetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tällä hetkellä ei ole alihankintana ostettuja palveluita.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Toiminnanjohtaja Tiia Hassinen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kertaa vuodessa, kolmen kuukauden välein.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma löytyy tiimin Teams-kansiosta sekä toimistolta paperisena versiona ja julkisena humana.fi nettisivuilta.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteenamme on tuottaa laadukkaita sosiaalialan palveluita yhteistyössä tilaajien eli kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Osallistumme kuntien kilpailutuksiin, joiden pohjalta ja reunaehdoilla teemme tilattuja töitä ja toimimme luotettavana kumppanina kunnille. Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä.

Keskeisiä asioita työssämme ovat:

- Laadukas asiakastyö, asiakastyön jatkuva kehittäminen ja arviointi
- Työntekijöistä ja henkilökunnasta huolehtiminen
- Henkilöstön sitoutuminen ja pysyvyys, osaamisen kehittäminen.

Toimipiste tuottaa palveluita lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita. Lisäksi toimintayksikössä tuotetaan aikuisasiakkaille tuetun asumisen palvelua päihde- ja mielenterveysasiakkaille, sekä vammaispuolen tukihenkilöpalvelua. Asiakkaat tarvitsevat usein tukea elämähallintaan liittyvissä asioissa kuin myös käytännön asioissa. Keskeinen ajatus toiminnassa on voimavara- ja muutokseen tähtäävä työskentelyote.

Työntekijämme ovat AMK-koulutuksen omaavia, joilla on lisäksi paljon erilaista lisäkoulutusta. Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä.

Alueella tehdään tiivistä yhteistyötä samassa osoitteessa olevan Humana Lapsiperhepalveluiden kanssa.

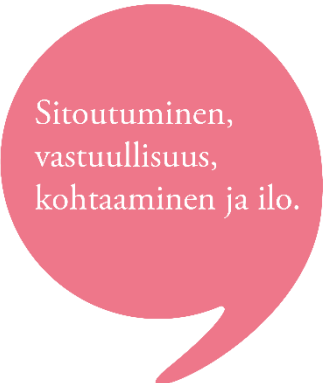
Tavoitteet

Tavoitteena on tuottaa eettisesti kestäviä palveluja eri asiakasryhmille. Tavoitteena on taata ”hyvä elämä jokaiselle”. Yksittäisten asiakkaiden tavoitteet työskentelyssä määräytyvät aloituspalaverissa. Asiakkaiden näkemys on keskeistä tavoitteita määriteltäessä. Tavoitteet voivat muuttua palvelun edetessä. Mahdolliset muutokset käydään läpi luonnollisesti myös välipalaverissa. Usein tavoitteena on muutos vallitsevaan tilanteeseen. Yksittäisen asian edistyminen saattaa usein johtaa myös voimaantumiseen ja kykyyn saada muutoksia laajemminkin. On oleellista, että asiakkaalla on täsmennetyt, oikea-aikaiset palvelut. Tavoitteena

saattaa tuolloin olla myös tilanteen vakauttaminen, ja oikean palvelukokonaisuuden hahmottaminen asiakkaalle. Tuolloin lisätiedon hankkiminen on toiminnan keskiössä. Lähtökohtana kaikissa palveluissa on tukea asiakkaita itse löytämään omat voimavarat ja vahvistaa niitä sekä niiden avulla päästä kohti tavoitteita, ei tehdä asioita kenenkään puolesta. Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden ohjauksella pyritään vahvistamaan heidän toimintakykyään ja työskentelyssä käytetään kuntouttavaa työtettä. Asiakkaiden henkilökohtaiset, tilaajan laatimat palvelusuunnitelmat ja assa-kassuunnitelmat ohjaavat työskentelyä.

Tuetun asumisen palvelussa asiakkaita ohjataan arjen hallintaan liittyvissä asioissa. Asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä vahvistetaan antamalla tukea arkisten asioiden hoitamiseen. Asiakkaita rohkaistaan kodin ulkopuoliseen toimintaan. Kodin ulkopuolista toimintaa ovat esimerkiksi: työtoiminta, harrastukset, vertaistukiryhmät, päivätoiminta yms. Työttömien työnhakijoiden osalta ohjataan ja tuetaan hakeutumaan TE-palveluiden sekä tarvittaessa aikuissosiaalityön piiriin. Päihdekuntoutujia kannustetaan päihdeettömään elämäntapaan. Asiakkaiden sosiaaliset suhteet ovat työskentelyssä myös tärkeänä osana ja asiakkaita kannustetaan pitämään yhteyttä omaisiin sekä ystäviin. Tuetaan myös osallistumaan erilaisiin sosiaalisiin tilaisuuksiin.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

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.

Vastuullisuus

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.

Kohtaaminen ja ilo

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaaamista. 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.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

4.2 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. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

4.3 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.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- 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.
- Humana Oy tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Työntekijät tekevät perhetyötä koko perheen kanssa tai toimivat ammatillisina tukihenkilöinä lapsille ja nuorille. Aikuisasiakkaat koostuvat mielen-terveyskuntoutujista ja vammaispalveluiden asiakkaista.
- Työ tapahtuu asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja sisältää siirtymiä päivän aikana kaupungista toiseen.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, viikoittainen tiimi, 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.
- Työ on yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt sekä mahdollinen työpari
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta

4.5 Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Meillä sosiaalihuollossa toimivilla on sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen esihenkilölle, jos huomaamme tehtävässämme tai saamme tietoomme asiakkaan sosiaalihuollon eli palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa mitään kielteisiä vastatoimia.

Toimipisteen esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimiin ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa toimipisteen omavalvonnan menettelyssä, otetaan se välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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. Poikkeamien käsittelystä pyritään tekemään oppimiskokemuksen kaltainen, jolloin toimintaa voidaan kehittää yhdessä henkilöstön kanssa.

Poikkeamailmoitukset käsittelee poikkeaman vakavuudesta riippuen tiiminjohtaja tai toiminnanjohtaja tai johtoryhmä. Tiimin kanssa poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa kuukausittain. Jokaisen poikkeamailmoituksen osalta tehdään kehityssuunnitelma, aikataulu ja nimetään vastuuhenkilö. Poikkeamien syntyviä korjaus/kehitystarpeiden toteutumista seurataan ja valvotaan ja ne käsitellään vähintään neljä kertaa vuodessa työryhmässä, joka koostuu tiiminjohtajista ja toiminnanjohtajasta. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi ja käsittelyssä on mukana tarvittavat henkilöt

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Havaitut epäkohdat käsitellään tiimipalaverissa kerran kuukaudessa, läheltä piti-tilanteet ja reklamaatiot välittömästi yhdessä toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan kanssa. Mietitään korjaavat toimenpiteet, jotka aikataulutetaan, vastuutetaan ja joita arvioidaan tulevissa tiimipalaverissa. Yhdessä sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja jokaisella on niiden toteutumisesta kuukausittain ja toimittaa toiminnanjohtajalle, joka vie asiat aluejohtajan ja toimialajohtajan tietoon ja käsittelyyn.

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltoja toteutettaessa jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, 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. Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelmassa viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelma kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään ja lähetetään tilaajalle viimeistään kuukauden kuluessa työskentelyn aloituksesta.

5.2 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.

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. Asiakas myös usein haastetaan 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

Henkilön itsemääräämisoikeus ja vapaus ovat kirjattuna Suomessa laajasti lainsäädännössä, kuten perustuslaissa ja yhdenvertaisuuslaissa. Työtämme ohjaavat näiden lisäksi sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, jotka edistävät mm. turvallisuutta, osallisuutta, sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Myös erilaiset kansainväliset sopimukset, kuten YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus ja YK:n lasten oikeuksien sopimus, velvoittavat ihmisoikeuksien turvaamiseen.

Palveluamme toteuttaessamme otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaiden toivomuksia kuullaan palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkaiden omat kiinnostuksen ja mielenkiinnon kohteet huomioidaan työskentelyssä ja pyritään yhdessä löytämään asiakkaalle sopivat työskentelytavat. Asiakkaalle on alusta alkaen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kaikki työskentely perustuu asiakaslähtöisyyteen. Toiminnassa otamme huomioon myös

erilaiset asiakasryhmät ja mahdolliset erityistarpeet huomioidaan niin, että itsemääräämisoikeus toteutuu.

5.3 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 äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkauksen 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 asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä. 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 tullessa 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 keskustelevat 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 kausiyhteenvetoon. 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 tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina.

Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön. Tilaaajalta 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. Asiakaskokemus pohja (Roidu) on myös hyvä pohja niin tilaajan kuin käyttäjäasiakkaan antaa meille palautetta.

5.4 Asiakasturvallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti meillä sosiaalihuollon työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

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 tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena

5.5 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön 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 palvelun toteutuminen voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Lasten ja nuorten kanssa työskentelyssä omaisten/läheisten kanssa tehtävä työ kuuluu palvelunkuvaan. Mielen terveys- tai päihdekuntoutujien ja aikuissosiaalityön asiakkaiden kanssa työskentelyssä kannustetaan asiakkaita läheisten kanssa sosiaaliseen kanssakäymiseen. Omaisilta/läheisiltä pyydetään Roidu-järjestelmän kautta myös palautetta säännöllisesti.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

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 tarkoitettu hoitaa.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

Sosiaaliasiamies

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

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet:
Miia Brunou
Anna-Liisa Valkama

Puh: 044 3512 818
arkisin 9-14
sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Mikkelin keskussairaala
Porrassalmenkatu 35-37 MIKKELI
Huone: O-osa 1. kerros

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän sosiaali- ja potilasasiamiesten palvelun piiriin kuuluu Eloisan alueen julkinen ja yksityisen järjestämä sosiaalihuolto sekä Eloisan terveydenhuolto ja sopimuksen mukaan yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat.

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.

AVI:n 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

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.

5.7 Omatyöntekijä/Omaohjaaja

Jokaiselle asiakkaalle nimetään heti työskentelyn alussa omaohjaaja, jolla on päävastuu asiakkaan palveluprosessin järjestämisestä ja toteutumisesta. Omaohjaaja raportoi tilaajalle halutulla tavalla esimerkiksi kuukausiraportin tai loppuyhteenvedon muodossa. Omaohjaaja toimii esihenkilön kanssa yhteyshenkilönä asiakkaan asioissa. Omaohjaaja toteuttaa asiakkaan käynnit

asiakasprosessin ajan pääsääntöisesti. Poissaolojen ja vuosilomien ajaksi sovitaan mahdollisimman hyvin ennakkoidusti sijaiset. Työntekijän irtisanoutuessa tai jäädessä pidemmälle poissaololle, pyritään mahdollisimman pian nimeämään uusi omaohjaaja asiakkaalle, sen ajan ennen kuin uusi omaohjaaja saadaan nimettyä, järjestetään käynnit sijaisten avulla. Suuremmissa asiakaskokonaisuuksissa voi joskus olla tarvetta nimetä useampi omaohjaaja.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta, asiakasprosessin kuvaus

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/mies/nainen/toiminnallisuus). Tilausvaiheessa käymme läpi asiakkaan / perheen tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän.
2. Sovimme aloituspalaverin niin, että ainakin asiakkaan omatyöntekijä sekä mahdollisuuksien mukaan myös tiiminjohtaja on paikalla.
3. Ensimmäiset tapaamiset sovitaan aloituspalaverissa. Tavoitteena on sopia käyntejä n. neljäksi viikoksi. Näin asiakas pystyy hahmottelemaan muita menojaan ja sitoutumaan tapaan. Myös työntekijän oman työnhallinta helpottuu. Avoin vuorovaikutus asiakkaan tilanteesta tilaajan kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu asiakasta 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 asiakkaan / perheen tilanne muuttuu (esim. koulu sujuu erityisen huonosti, nuorisopsykiatrian kontakti pitäisi aloittaa, asiakas ei ota tukea vastaan). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, ajoittain on tarve tiiviimpään yhteistyöhön tai yhteydenpitoon sosiaalityöntekijän kanssa.
Tuetussa asumisessa käynnit toteutetaan lähtökohtaisesti aina yksilötyöskentelynä. Asiakkaan asiakassuunnitelma määrittää monta kertaa viikossa asiakasta tavataan. Käyntien sisältö määräytyy myös asiakassuunnitelman mukaisesti.
5. Asiakkaita tavataan tavoitteiden mukaisesti. Mikäli tavoitteisiin on määritelty esim. perheen vanhemman 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 esimiehen kanssa. Työnohjauksessa käymme läpi myös yksittäisiä asiakkaita ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa usein myös

sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta. Työskentelyssä käytämme osallistavaa kirjaamista. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta

6. Raportointi. Käytämme DomaCare asiakastietojärjestelmää. Tapaamiset kirjataan päivitäkikirjauksiin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työskentelystä lähetetään kuukausikooste tilaajalle n. 1 kuukauden välein, sopimuksen mukaan. Kuukausikooste tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kuukausikoosteessa painotetaan asiakkaan omaa näkemystä työskentelystä. Koosteessa kuvataan työskentelyn sisältöä. Tavoitteena on napakka kooste, jossa on konkreettista kuvausta asiakkaan tilanteesta/muutoksesta. Koosteessa pyritään painottamaan voimavaroja ja riskitekijöitä. Koosteessa on myös keskeistä arvioida, hyötyykö asiakas kyseisestä työskentelystä/palvelusta. Mikäli tarvetta työskentelylle ei ole tai asiakas ei sitoudu työskentelyyn niin se ilmenee myös kuukausikoosteessa. Asiakkuuksia ei roikoteta. Humanalla on myös säännöllinen kirjaamiskoulutus niille, jotka kokevat tarvetta saada koulutusta ja kaikille uusille työntekijöille.
7. Työskentelyllä pyritään motivoimaan asiakasta osallistumaan oman kykynsä mukaan palvelun toteutukseen. Asiakas on merkittävä toimija kaikissa palveluprosessin vaiheissa.
8. Asiakkaat ilmoittavat peruuntumisesta omalle työntekijälle tai tiiminjohtajalle. Korvaava käynti pyritään järjestämään kahden viikon kuluessa. Jos käynnille menossa oleva työntekijä sairastuu, ensisijaisesti pyritään etsimään sijainen omasta tiimistä tai tiiminjohtajasta. Jos sijaista ei kyseiselle kerralle heti saada, pyritään korvaava käynti järjestämään mahdollisimman pian, viimeistään viikon kuluessa asiakkaan tilanne huomioiden.
9. Asiakkuuden päättyessä loppuraporttiin peilataan työskentelyä tavoitteiden kautta. Olenaista on huomioida asiakkaan omat voimavarat sekä muutokset, mitä työskentelyllä on saatu aikaan. Loppuraporttiin tulee myös suositus jatkosta, esim. perhekuntoutus/perheytyö/perheen lapsi voisi hyötyä tukihenkilötyöskentelystä. Mikäli asiakkaalle suositellaan tai on selvää, että asiakas siirtyy esim. perhekuntoutukseen tai MDFT- terapiaan, niin motivoimme asiakasta ottamaan kyseinen tukimuoto vastaan. Ajoittain asiakkuuden päättymisen jälkeen tulee tarve tehdä esim. lausunto. Tällöin teemme sen luonnollisesti, vaikkei sopimus olisi voimassa.

6.2 Koulunkäynti

Tuemme asiakkaita koulunkäyntiin liittyvissä asioissa sekä teemme tarvittaessa yhteistyötä oppilaitosten kanssa.

6.3 Ravitsemus

Tuetussa asumisessa ravitsemukseen liittyvistä käytännöistä sovitaan yksilöllisesti asiakkaan kanssa ja toimitaan sovitun mukaisesti. Konkreettinen tuki voi olla esimerkiksi ruoanlaitossa auttamista, kaupassa käynneillä avustamista. Asiakkaita tuetaan terveellisiin elämäntapoihin.

6.4 Hygieniakäytännöt

Epidemiatilanteissa hygieniakäytännöt ja suojautuminen korostuvat. Infektioiden torjuntakoulutus ja tiedottaminen mahdollisista epidemioista auttavat epidemioiden ehkäisyssä. Jotkut asiakkaat tarvitsevat konkreettista tukea ja ohjeistusta hygienia-asioissa, esimerkiksi pyykkihuollossa tai kodin siisteydessä. Työskentely tapahtuu sensitiivisesti ja asiakkaan omat voimavarat huomioiden.

6.5 Infektioiden torjunta

Toimimme huolellisesti hygieniakäytäntöjen mukaisesti torjuaksemme infektioita asiakastyössä ja työyhteisössä. Infektioiden tartunta 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.

6.6 Kestävä kehitys

Humanalla haluamme olla vastuullisena sosiaali- ja hoivapalveluiden toimijana ottaa aktiivisen roolin yhteiskunnassa ja osallistua kestäväen hyvinvoinnin rakentamiseen Pohjoismaissa. Toimipisteellä kierrätetään jätteitä, pyrimme paperittomaan toimistoon ja kannustamme ja ohjaamme asiakkaita ympäristöystävälliseen toimintaan. Asiakastyöt pyritään suunnittelemaan mahdollisimman järkevästi niin, että voisimme välttää turhalta autolla ajamiselta sekä annustamme asiakkaitamme käyttämään julkisia kulkuneuvoja.

6.7 Terveysten- ja sairaanhoito

Emme järjestetä asiakkaillemme terveyden tai sairaanhoitoa emmekä vastaa siitä. Ohjaamme asiakkaita tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoidon piiriin.

6.8 Lääkehoito

Asiakkaat huolehtivat lääkityksistä itsenäisesti tai siinä avustetaan palvelusuunnitelman mukaan.

6.9 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

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 ennakoida. Mahdollisia toimintatapoja ovat esimerkiksi parityökentely, puhelimen pitäminen taskussa valmiina soittamista varten, asettuminen asiakkaan kodissa niin, että on mahdollisuus nopeaan poistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään jatkuvasti läpi riskienhallinnan perusperiaatteita ja sillä tavoin pidetään turvallisuusasiat mielessä. Työntekijät merkitsevät asiakaskäynnit asiakastietojärjestelmään etukäteen, jolloin esimiehet tietävät, missä työntekijä on.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä ja rakenne:

Toiminnanjohtaja Tiia Hassinen

Aluejohtaja Lauri Kuisma

Tiiminjohtajan tehtävää hoitaa tällä hetkellä toiminnanjohtaja Tiia Hassinen

Ohjaajat: 3

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. Viime aikojen runsaat sairaspotilaat ovat kasvattaneet tuurausjärjestelmien tärkeyttä. Pyrimme löytämään tiimeihin enemmän työvoimaa, joka olisi valmis satunnaisesti töihin. Opiskelijoita pyritään ottamaan mukaan työssäoppimisjaksolle sekä luomaan toimiva malli opiskelijayhteistyöhön.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin. Tiimissä voi työskennellä sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon omaavia sekä sosiaali- ja terveysalan amk tutkinnon suorittaneita, joilla on riittävä työkokemus. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö 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 työn hakijoille 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 tarkastetaan 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, työ on hyvin itsenäistä ja työskentely painottuu paljon iltapäiviin ja iltoihin. 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.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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 sairaspoissaolojen 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 helposti 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. Jokaisella työntekijällä on

henkilökohtainen koulutussuunnitelma lyhyellä (1v.) ja pitkällä (3v.) aikavälillä. 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 2 kertaa kuukaudessa säännöllisesti. Mittaamme henkilöstön hyvinvointia säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa (kevällä ja syksyllä). Tutkimuksen toteuttaa Origo Group.

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.

7.5 Toimitilat

Toimitilat sijaitsee osoitteessa Röllinpolku, 1, 50970 Mikkeli. Toimitiloissa on mahdollisuus järjestää tapaamisia ja neuvotteluita.

Asiakastyö tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona ja/tai muussa luonnollisessa ympäristössä. Tila ovat toimisto- ja asiakastapaamistilaksi tarkoitettu. Toimitiloissa voidaan pitää 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.

7.6 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyväältä 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. Latimalla 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.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin. Esihenkilöt tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Kaikki asiakirjoihin liittyvät pyynnöt ohjataan tilaajalle.

8.2 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, ulla.hirvela@humana.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Vuonna 2023–2024 tavoitteenamme on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla: Omavalvontaohjelman ja -käytäntöjen jalkautus tiimeihin, poikkeamajärjestelmä Gurufield entistä vahvemmin käyttöön sekä kirjaamisen käytäntöjen vahvistaminen ja yhtenäistäminen.

Omavalvontasuunnitelmat käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa ja varmistamme keskustellen työntekijöiden kanssa, että jokainen työntekijä on siihen perehtynyt. Gurufieldin käyttöön perehdytään yhdessä pitkin syksyä 2023 ja rohkaistaan tekemään ilmoituksia. Tiiminjohtajat tekevät ilmoituksia alkuun yhdessä työntekijöiden kanssa, että käytänteet vahvistuvat ja ilmoitus tulee aina tehdyksi silloin kun pitääkin.

Kirjaamiskoulutusten suorittamisesta muistutellaan ja kirjaamisesta pidetään yhteinen työpaja tiimipalaverin yhteydessä.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Joensuu 27.11.2023

Allekirjoitus: Tiia Hassinen