

Humana

Humana Avopalvelut,  
Helsinki —  
omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt .....	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	4
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot .....	7
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	8
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	9
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	10
4.4	Riskien tunnistaminen .....	11
4.5	Ilmoitusvelvollisuus .....	12
4.6	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	13
4.7	Korjaavat toimenpiteet .....	13
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi .....	14
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma .....	14
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	15
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	15
5.5	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	16
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	16
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	18
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	18
6.2	Hygieniäkäytännöt .....	18
6.3	Infektioiden torjunta .....	19
6.4	Lääkehoito .....	19
6.5	Monialainen yhteistyö .....	19
7	Asiakasturvallisuus .....	20
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	20
7.2	Terveysturvallisuus mukainen omavalvonta .....	20
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	20
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	21
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	21
7.6	Toimitilat .....	22
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	22
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	22
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	23
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	23

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-8

Hyvinvointialue: Kymenlaakson hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Helsingin kaupunki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Etelä-Karjalan hyvinvointialue, Pirkanmaan hyvinvointialue, Satakunnan hyvinvointialue

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Katuosoite: Pälkäneentie 19A

Postinumero: 00510

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta: Helsinki

Palvelumuoto; Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Esihenkilö: Tiiminjohtaja Eveliina Rekonen

Puhelin: 040 1525834

Sähköposti: eveliina.rekonen@humana.fi

Esihenkilö: Tiiminjohtaja Marja Kuparinen

Puhelin: 050 4105700

Sähköposti: marja.kuparinen@humana.fi

Esihenkilö: Aluejohtaja Katja Vastamäki

Puhelin: 045 1108307

Sähköposti: katja.vastamaki@humana.fi

## **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Humana Avopalvelut Oy **Viimeisin rekisteröintipäätös 8.6.2022.**

### **Alihankintana ostetut palvelut**

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

#### **1.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat toiminnanjohtaja/ aluejohtaja, tiiminjohtajat ja tiimin työntekijät.

#### **1.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Seurannasta vastaavat tiiminjohtajat ja toiminnanjohtaja/ aluejohtaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljä kertaa vuodessa, kolmen kuukauden välein.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot:

Esihenkilö: Tiiminjohtajat Eveliina Rekonen ja Marja Kuparinen

Puhelin: 040 1525834 ja 050 4105700

Sähköposti: eveliina.rekonen@humana.fi  
marja.kuparinen@humana.fi

#### **1.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksiköissä. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös tiimin Teams-kansiosta sekä julkisena humana.fi nettisivuilta. Omavalvontaa toteuttaa koko tiimi päivittäisessä työssä yhteisesti sovitun toimintamallin mukaan. Omavalvonnan osaamista siirretään henkilökunnalle perehdytyksen ja koulutusten kautta. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu osaksi perehdytysuunnitelmaa niin uusille työntekijöille kuin opiskelijoille.

## **2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **2.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet**

Toimintaperiaatteenamme on tuottaa laadukkaita sosiaalialan palveluita yhteistyössä tilaajien eli kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Osallistumme kuntien ja hyvinvointialueiden 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 on:

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

### **Kohderyhmä**

Helsingin toimintayksikkö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltalain mukaisia avopalveluita lapsille ja perheille. Toimintayksikössä tuotetaan myös aikuisasiakkaille sekä päihde- ja mielenterveysasiakkaille tuetun asumisen palveluita sekä vammaispalveluiden tukihenkilöpalvelua. Tuotamme myös neuropsykiatrista valmennusta niin perheille kuin yksilöasiakkaillekin. Asiakkaat tarvitsevat usein tukea elämänhallintaan liittyvissä asioissa kuin myös käytännön asioissa. Keskeinen ajatus toiminnassa on voimavaralähtöinen- ja muutokseen tähtäävä työskentelyote.

### **Tavoitteet**

Tavoitteenamme on tuottaa eettisesti kestäviä palveluja eri asiakasryhmille. Tavoitteenamme on taata ”hyvä elämä jokaiselle”. Yksittäisten asiakkaiden tavoitteet työskentelyssä määräytyvät aloituspalavereissa. Asiakkaiden näkemys on keskeistä tavoitteita määriteltäessä. Tavoitteet voivat muuttua palvelun edetessä. Mahdolliset muutokset käydään läpi luonnollisesti myös välipalavereissa. 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. Tavoitteenamme saattaa tuolloin olla myös tilanteen vakauttaminen, ja oikean palvelukokonaisuuden hahmottaminen asiakkaalle. Tuolloin lisätiedon hankkiminen on toiminnan keskiössä.

## Tapaamispaikat

Tapaamispaikkoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan koti, Humanan toimitilat, kahvila, ulkoilu tai kuntosali. Meidät voi löytää myös taidenäyttelystä, urheilukentältä tai metsästä nuotion ääreltä. Tapaamiset voivat konkreettisesti olla esimerkiksi auttamista Kelan papereiden kanssa, keskustelua vakavammista aiheista, menetelmien läpikäyntiä tai toiminnallista tekemistä.

## Yleiset periaatteet työskentelyssä

1. Avoimuus kaikessa tekemisessä; esimerkiksi päivittäiskirjauksissa ja koosteissa. Pyrimme tekemään kaikki kirjaukset ja koosteet osallistavasti. Kerromme, että meidän kirjauksia on oikeus lukea. Tästä puhutaan jo aloituspalaverissa asiakkaan kanssa. Asiakkaalta pyydetään palautetta eri menetelmistä ja toiminnoista, "hyödyttikö tämä sinua?" Palautetta pyydetään myös työntekijän puhelinsovelluksen (asiakaspalautejärjestelmä Roidu) kautta, jolloin palaute on nimetön. Myös esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tai huoli-ilmoituksen 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 myös mitkä asiat ovat hyvin elämässä. Olennaista lastensuojelun kuin myös sosiaalihuoltolain mukaisten perhepalvelujen työskentelyssä on se, että lapsi on aina keskiössä ja että kaikkia asioita tarkastellaan lapsen edun näkökulmasta. Tavoitteemme on tehdä itsemme tarpeettomiksi.

## Menetelmät ja työkalut

Työntekijöille tarjotaan erilaisia koulutuksia asiakastyön tarpeiden mukaan. Tiimeillä on myös yhteisissä tiedostoissa menetelmät digitaalisessa muodossa (My Humana) mobiilisti katsottavaksi.

Humana Suomella on omat neuropsykiatrisen valmennuksen kouluttajat ja Helsingissä osa kokoaikaisista työntekijöistä on koulutautunut neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. Osan Nepsy- koulutus on alkamassa v. 2024. Käytössä on myös Humana Akademia (intranet), jossa on useita koulutuksia. Käymme myös ulkopuolisissa koulutuksissa tai tilaamme kouluttajan Humanan tiloihin. Esi-merkkinä uhka- ja vaaratilannekoulutus.

1. Ajoittain työskentelyllä selvitetään perheen tilannetta, varsinkin jos sosiaalityöllä ei ole tarkkaa kuvaa perheen tilanteesta. Tapaamisilla käydään usein läpi normaaleja lapsen ikätason mukaisia rajoja/velvoitteita sekä vanhempien vastuuta ja velvollisuuksia. Olennaista työskentelyssä on huomioida ja ajoittaa eri menetelmien käyttö sopivaan hetkeen. Tärkeää

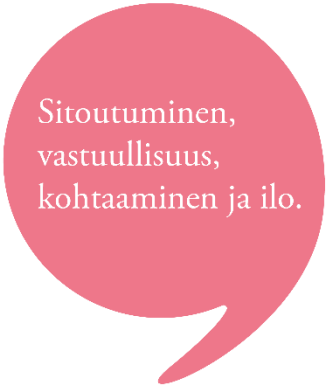
on asiakkaan oman osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistaminen. Usein työskentelyssä selvitetään vuorovaikutukseen liittyviä haasteita ja/tai vahvistetaan tunteita.

2. Asiakkailta on usein elämänhallinnan pulmia, jotka liittyvät esimerkiksi sosiaalisiin taitoihin, psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin, tunteisiin, talouden hallintaan tai vaikkapa toiminnanohjaukseen. Edellä mainitut haasteet tulevat ajoittain esiin vasta työskentelyn edetessä, tällöin valitsemme sopivan menetelmän tai lähestymistavan tilanteen mukaan. Ajoittainen prosessi menee seuraavasti: teemme aluksi puolesta (mallioppiminen), sitten yhdessä ja lopuksi tavoitteena on asiakkaan itsenäinen suoriutuminen.
3. Verkostotyö on tärkeä osa työtämme. Tilausvaiheessa pyrimme selvittämään asiakkaan vieranomaisverkostot ja toimimme yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Myös tiedon jakaminen on tärkeää. Yhteistyökumppanit ovat usein koulu, psykiatria, terveydenhuolto ja sosiaalitoimi. Tavoitteena on kuitenkin usein vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta verkostojen kanssa.
4. Omaisten kanssa tehtävä työ. Pyrimme huomioimaan läheiset työskentelyssämme ja tilanteen mukaan ottamaan heidät mukaan työskentelyyn esimerkiksi soittamalla heille sekä informoimalla eri asioista.
5. Työtä ohjaa tavoitteellisuus ja voimavara-aktiivisuus. Työvälineinä käytämme muun muassa motivoivaa haastattelua ja puheeksi ottamista. Käytössä on myös esimerkiksi päihdehaastattelu, vanhemmuuden roolikartta/itsenäistyvän nuoren/parisuhteen roolikartta. Käymme läpi myös voimavaroja antavia tekijöitä ja riskitekijöitä. Tärkeä työväline on strukturoitu päiväohjelma ja olemme antaneet osalle perheistä (jotka tarvitsevat) perhekalenterit, mikä auttaa arjen hahmottamisessa.
6. Keskeistä työskentelyssä on toimiva ja avoin vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Tähän päästään usein, kun käydään läpi myös positiivisia asioita ongelmakeskeisyyden sijaan.
7. Toimiessamme eri asiakasryhmien kanssa on tärkeää huomioida tuki vs. kontrolli. Mikäli esimerkiksi lastensuojeluasiakkaalla ilmenee huolta, teemme lastensuojeluilmoituksen tai aikuisen kohdalla huoli-ilmoituksen. Pienemmän huolen ollessa kyseessä olemme sosiaalityöntekijään yhteydessä asiasta ja kirjaamme huolestuttavat asiat luonnollisesti kuukausikoosteeseen sekä päivittäiskirjauksiin.

## **2.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot**

Humanan arvot ohjaavat toimipisteen toimintaa.

Tavoitteena on sitouttaa työntekijöitä omaan tiimiinsä työhyvinvoinnin kautta. Jokainen työntekijä toimii vastuullisesti ja asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja arvostavasti.



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. Pyrimme toimimaan niin, että työntekijät sitoutuvat työskentelemään Humanassa ja asiakkaat sitoutuvat palveluun. Näin saamme kestäväää ja hyvää palvelua asiakkaille.

### **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. Toimimme lainsäädännön mukaan, oikeudenmukaisesti sekä kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Toimimme vastuullisesti haastavissakin asiakastilanteissa ja olemme avoimia havainnoissamme ja nostamme rohkeasti vaikeita asioita keskusteltavaksi. Kunnioitamme asiakkaiden arvoja.

### **Kohtaaminen ja ilo - *Huomaa hyvä tänään***

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosasta. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänkulku. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista. Olennaista hyvässä työskentelyssä on kohtaaminen niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin verkostojenkin kohdalla. Päivittäiset, yksittäiset hetket ja kohtaukset ovat erittäin tärkeitä ja ovat kantava ajatus työskentelyssämme. Emme arvota ihmisiä vaan kohtamme kaikki kunnioittavasti ja arvostaen.

Arvomme korostavat palvelun "ihmiseltä ihmiselle" näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtauksissa.

## **3 Omavalvonnan toimeenpano**

### **3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Riskienhallintaan kuuluu 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. Työntekijät on koulutettu ja perehdytetty työtehtäväänsä sekä asiakastyönturvallisuuteen. Työn prosessit käydään läpi työntekijän perehdytyksessä ja lisäksi ne löytyvät MyHumanasta. Teemme säännöllistä kirjaamista ja raportointia, johon liittyy valvonta, seuranta ja arviointi.



Riskikartoitukset tehdään kerran vuodessa tiimipalaverissa. Tiimissä keskustelun ja poikkeamailmoitusten kautta tunnistetaan riskit, riskien taso, kirjataan korjaustoimenpiteet ja niiden aikataulut sekä vastuuhenkilöt. Seurataan säännöllisesti toimenpiteiden etenemistä tiimipalavereissa.

Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Työntekijöitä ohjataan tekemään poikkeamailmoitus mieluummin pienistäkin tilanteista kuin, että jätetään tekemättä.

Poikkeamailmoitukset käsittelee tiiminjohtaja ja hän käy niitä läpi tiimipalavereissa sekä tekee koonnin joka kuukausi toiminnanjohtajalle. Jokaisen poikkeamailmoituksen osalta tehdään kehitysuunnitelma, 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.

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 tiimipalavereissa. 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 poikkeamissa (esimerkiksi reklamaatiot) olemme välittömästi yhteydessä yhteistyötahoihin.

### **3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Käytämme Gurufieldiä riskien ja poikkeamien hallinnan työkaluna. Gurufield on jokaisen työntekijän puhelimessa. Teknisesti käyttäjäystävällinen poikkeamahallintatyökalu. Tehty ilmoitus menee suoraan esihenkilölle. Ohjelma ehdottaa myös toimenpiteitä ja muistuttaa keskeneräisistä tehtävistä. Ilmoitus menee myös työsuojeluvaltuutetulle sekä aluejohtajalle mikäli asiaa ei ole hoidettu loppuun.

Esihenkilöt ovat hyvin tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Mikäli jotain yllättävää (akuutit tapaukset) tapahtuu, niin ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa: Yhteys esihenkilöön (työntekijöillä on esihenkilöiden numerot) ja asian läpikäynti. Tilanteesta riippuen: tilanteen vakauttaminen ja tarkemmat ohjeistukset. Mahdollinen yhteydenotto työterveyteen ja tilanteen arviointi sekä tarvittavat toimenpiteet (terveydenhoitaja/lääkäri/psykologi/sairausloma), yhteydenotto Humanan omaan Debriefing osajaan (Etelä-Suomen alueella on 3 em. koulutettua työntekijää). Esihenkilö on aina yhteydessä työntekijään myös tapahtuneen jälkeen seuraavina päivinä tai n. viikon kuluessa tarkistaen tilanteen.

Riskienhallinnan järjestelmä etenee seuraavasti:

1. Poikkeamailmoitus/asiakaspalaute
2. Tiiminjohtaja, tarvittaessa toiminnanjohtaja/aluejohtaja
3. Alueen johtoryhmä, tarvittaessa tiimit
4. Aluejohtoryhmä, tarvittaessa alueellinen työsuojelutoimikunta
5. Toimialajohtoryhmä
6. Laadun ohjausryhmä, tarvittaessa maajohtoryhmä

### **3.3 Riskienhallinnan työnjako**

Tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi turvallisuusasioita. Tiiminjohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Tiiminjohtaja vastaa myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muilta työntekijöiltä. Työntekijä osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-  
valvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla työntekijät mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Tiiminjohtaja on vastuussa oman tiiminsä riskienhallinnasta ja varmistaa, että kaikki on kirjattu ja dokumentoitu. Jokainen Kymenlaakson tiimin työntekijä on omalta osaltaan vastuussa riskien tunnistamisessa ja kirjaamisessa siltä osin, mitä omassa työssään havainnoi. Tiiminjohtajan vastuulla on käsitellä ja reagoida tehtyihin havaintoihin ja ilmoituksiin.

Riskien tunnistaminen kuuluu päivittäiseen työhön. Mikäli työntekijät/esihenkilöt havaitsevat puutteita/epäkohtia niin ne käsitellään alueen johtoryhmässä ja sovitaan toimenpiteistä sekä seurannasta. Edellinen pöytäkirja käydään aina läpi seuraavassa johtoryhmässä ja tiimipalaverissa, näin asiat eivät unohdu.

Gurufield järjestelmään jää tiedot tapahtumista ja ne käsitellään Humanan aluejohtajan ja työsuojeluvaltuutetun toimesta.

Reklamaatiot yms. poikkeamat kootaan kuukausittain yhteen. Tiiminjohtaja toimittaa tiedot toiminnanjohtajalle, joka raportoi ne kuukausittain aluejohtajalle.

Esihenkilöiden sijaisjärjestelyt toteutuvat seuraavasti: Tiiminjohtajat sijaistavat lähtökohtaisesti toisiaan ja tarvittaessa myös toiminnanjohtaja toimii tiiminjohtajan sijaisena. Sijaistava esihenkilö on tietoinen työntekijöiden työvuoroista ja asiakkuuksista etukäteen. Esimerkiksi viikonloppuna tapahtuvat tapaamiset. Toiminnanjohtajan sijaisena toimii aluejohtaja.

### 3.4 Riskien tunnistaminen

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Kaikki työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on myös velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Riskien, epäkohtien ja laatu- poikkeamien esille tuomisen foorumina ovat säännölliset tiimipalaverit, tiiminjohtajien säännölliset tapaamiset ja yrityksen muut yhteiset kokoontumiset.

Riskien tunnistamisen keinoja Helsingissä:

- Palautteet asiakkailta, tilaajilta sekä läheisiltä. Palautteet käydään aina läpi koko tiimin kanssa.
- Työpaikkaselvityksiä tehdään työterveyden toimesta ajoittain.
- Tietosuojapoikkeamat muiden poikkeamien ohella Gurufieldiin.

Tavoitteena on, että työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakas- turvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Työntekijät havainnoivat ja kiinnittävät huomiota riskeihin ja pyrkivät aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (DomaCare) ja Gurufield. Mikäli asiakastyönpoikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tästä esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajien 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. Kaikkireklamaatiot käydään läpi ti-

missä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa varmistaa palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvastiedelleen. Reklamaatioiden määrään vaikuttaa yleensä asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä.

Laskutukseen liittyvät reklamaatiot pyritään selvittämään myös mahdollisimman pikaisesti ja lähettämään tarvittaessa korjaus- ja hyvityslaskut. Toiminnanjohtaja ja tiiminjohtaja selvittävät edellä mainitut asiat Humanan hallinnon sekä luonnollisesti reklamaation esittäjän kanssa.

Roidusta tulee kuukausittain yhteenvedot tiiminjohtajille sekä toiminnanjohtajalle. Palautteet käydään läpi tiimeissä. Olemme pyrkineet kehittämään tapoja kerätä palautetta, tästä esimerkkinä mm. tiimien väliset kilpailut.

Humanalla on käytössä sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Tähän vastaaminen tapahtuu asiakastapaamisilla joko työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko palvelun ajan. Tarvittaessa asiakkaalla tai tämän omaisella on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kuukausikoosteet. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tullessa nähdyksi ja kuulluksi korostuu).

### **3.5 Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)

Tiiminjohtajan tulee tiedottaa henkilöstöään ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Sosiaalihuollossa toimivilla on sosiaalihuoltolain 48 § mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi

asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin valitsemalla tapauksen tyyppiksi "asiakastyön poikkeama" ja "Epäasiallinen kohtelu (SHL 48§)".

Tiiminjohtajan on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Asiasta tulee ilmoittaa aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei pystytä tai ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### **3.6 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Epäkohtia ja poikkeamia käsitellään alueen (Etelä-Suomi) toiminnanjohtajien kokouksessa, alueen johtoryhmässä sekä tiimeissä. Huomioitavaa on, että palautetta tulee arjessa viikoittain myös suullisesti. Luonnollisesti esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan Humanan käytännön mukaisesti Gurufieldiin ja ne käydään huolellisesti läpi työntekijän ja esihenkilön kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Lisäksi asia käydään yleisellä tasolla läpi tiimipalaverissa. Työntekijä tekee työtapaturmasta myös vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen Gurufield-ilmoituksen lisäksi. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja tarvittaessa myös poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta yhteydessä asiakkaaseen yhdessä esihenkilön kanssa. Läheltä piti-tilanteet sekä sattuneet tapaturmat käsitellään keskitetysti myös Humanan työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan Gurufield-järjestelmään, joka toimii omavalvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Tiiminjohtaja käsittelee Gurufieldiin tulleet ilmoitukset, etsii juurisyyt sekä asettaa korjaavat toimenpiteet tapauskohtaisesti.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Humanassa järjestetään työnohjausta. Työntekijälle voidaan tarvittaessa ja perustellusti järjestää yksilötyönohjausta tai muuta tarvittavaa tukea, kuten debriefing tai lisätukea työterveyshuollon kautta.

### **3.7 Korjaavat toimenpiteet**

Edellä mainituissa kokouksissa nimetään vastuuhenkilö(t) korjaaville toimenpiteille. Esihenkilön tehtävä on huolehtia, että asiat tulevat hoidetuksi eli hän seuraa korjaavien toimenpiteiden etenemistä. On tärkeää määritellä korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset

ja -ilmoitukset. Tiiminjohtajan vastuulla on korjaavista toimituksista tiedottaminen koko tiimille sekä seuranta.

## 4 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 4.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella alueen asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. 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 palvelun sisältöä.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta 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, turvallisuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkömyksen asiakkaan palvelutarpeista ja odotuksista.

### 4.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Palvelun alussa aloitusneuvottelussa sovitaan asiakkaan tarpeiden mukaiset tavoitteet työskentelylle. Palvelusuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaan ja /tai perheen nykytilanteesta, tavoitteet ja konkreettinen kuvaus siitä mihin ja millä tavoin asioihin työskentelyllä pyritään vaikuttamaan, muut mahdolliset tukimuodot ja palvelut, työskentelyn arvioitu kesto ja intensiteetti sekä seuraavan neuvottelun ajankohta. Nämä kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan ja se käydään ensimmäisellä tapaamisella vielä yhdessä läpi sekä tarvittaessa sitä voidaan myös täydentää. Palvelusuunnitelmassa on olennaista kuunnella asiakasta. Palvelusuunnitelma tallennetaan asiakkaan tietoihin Domacareen. Palvelusuunnitelma toimitetaan asiakkaan omalle vastuutyöntekijälle.

Suunnitelman toteutumista tiiminjohtaja seuraa työntekijän tekemistä käyntikirjauksista. Tarvittaessa palvelusuunnitelmaa voidaan muokata ja päivittää työskentelyjakson aikana.

### **4.3 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.

Asiakkailla on oikeus olla osallisena oman työskentelynsä suunnitteluun tavoitteiden mukaisesti. Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena asiakkaan kanssa Domacare asiakastietojärjestelmään. Myös kuukausiraportit kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä.

Asiakkaan osallisuus kaikissa häntä koskevissa päätöksissä ja toimissa on tärkeää. Asiakas on mukana työskentelyn toimintatapoja mietittäessä, sekä työskentelymenetelmiä valittaessa. Asiakkaan mielipide otetaan huomioon aina.

### **4.4 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.

Työntekijämme kohtaavat asiakkaan arvokkaana ihmisenä ja ottaa huomioon yksilön historian, arvot, vakaumuksen, tavat ja tottumukset. Ammatillisuuteen kuuluu osana asiakkaan suojele- ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Asiakkaalla on ensisijainen oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset. Asiakkaan osallisuus varmistetaan siten, että hänelle annetaan riittävää ja oikeaa tietoa sekä käyttämällä osallistavaa kirjaamista.

Asiakassuhteen luottamuksellisuutta suojataan sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten salassapito- ja vaitiolovelvollisuudella. Hankkiessamme ja välittäessämme tietoja asiakkaasta varmistamme, että tiedot ovat välttämättömiä annettavan palvelun kannalta. Kerromme asiakkaalle mitä tietoja hänestä/perheestä kirjataan ja mihin niitä käytetään.

#### **4.5 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun sekä 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 työntekijälle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Palautetta kerätään Roidu-järjestelmän kautta anonyymisti. Palautetta kerätään niin palvelun saajalta, tilaaja-asiakkailta, sekä palvelun saajan läheisiltä. Palautteet käydään läpi johtoryhmissä ja tiimipalavereissa.

#### **4.6 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 saamaansa 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: Tiiminjohtajat Eveliina Rekonen ja Marja Kuparinen  
eveliina.rekonen@humaan.fi marja.kuparinen@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: viikko

##### **Sosiaaliasiamies**

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



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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

### **Sosiaali- ja potilasasiamies Hki**

Sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvonta  
avoinna ma-to 09-11.  
+358931043355

### **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: Etelä-Suomen aluehallintovirasto PL 1, 13035 AVI, kirjaamo.etela@avi.fi, puhelinvaihte 0295016000.

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle 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.

## 5 Palvelun sisällön omavalvonta

### 5.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla tiiminjohtajille. Vastaus tilaukseen annetaan pääsääntöisesti saman päivän aikana. Tiiminjohtaja arvioi asiakkuuteen sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden. Tilausvaiheessa käymme läpi perheen tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän.

Aloituspalautekutsuun osallistuu asiakkuudessa aloittava työntekijä sekä tiimin esihenkilö. Aloituspalaverissa tiiminjohtaja tekee palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma lähetetään ensimmäisen kuukausikoosteen yhteydessä kirjattuna kohtaan lähtötilanne, taustat, tavoitteet yms.

Työskentelyvaihe on keskimäärin n. 6kk. Ensimmäinen tapaaminen sovitaan aloituspalaverissa. Asiakkuuteen nimetään kaksi työntekijää, jotta palvelun toteutuminen voidaan taata esimerkiksi työntekijän äkillisen poissaolon tai lomien ajalle. 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 esimerkiksi nepsy-osajaksi. Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää joudutaan vaihtamaan. 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, asiakas ei ota tukea vastaan). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut sosiaalityöntekijät toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

Perheitä tavataan tavoitteiden mukaisesti. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Asioita käydään läpi tiiminjohtajan 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.

Työntekijöiden kanssa käydään läpi kunkin palvelusopimuksen mukainen palvelukuvaus. Työntekijä osallistuu aina oman asiakkaansa aloituspalaveriin, jolloin hän tietää asiakkaan työskentelyn tavoitteet. Kuhunkin asiakkuuteen pyritään valitsemaan työntekijä palvelun sisällön mukaisesti: pyrimme vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin esimerkiksi kielen ja kulttuurin perusteella.

### 5.2 Hygieniäkäytännöt

Hyvä hygienia kuuluu kaikille sosiaalihuollon kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Henkilökunnan tulee tuntea hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet, sekä pitää huolta, että noudattavat itse hyviä hygieniakäytäntöjä. Helsingin toimisto siivotaan kerran viikossa. Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää työskentelyssä hygieniasuojia, kuten esim. kenkäsuojia, hengityssuojia ja käsineitä.

### **5.3 Infektioiden torjunta**

Vuonna 2017 voimaan astuneen uudistetun tartuntatautilain mukaan myös sosiaalihuollon yksiköiden tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Koronan aikana tehostimme hygieniakäytäntöjä, kuten koko yhteiskuntakin. Tässä oli apuna Humanan keskistetty ohjeistus, jossa mukana oli Humanan lääkäreitä. Käsidesit ovat tulleet jäädäkseen.

Infektioiden tartunta on osa jokapäiväistä hoitotyötä, 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. Lapsiperheiden kotipalvelun ohjaajien tehtävänkuvaan kuuluu myös asiakkaan kodin peruspuhtaudesta huolehtiminen yhdessä asiakkaan kanssa, kuten keittiön, kylpyhuoneen ja wc:n puhtaus sekä vuodevaate- ja vaatehuolto. Ruoanvalmistuksessa on huolehdittava käsihygieniasta erityisen hyvin.

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

### **5.4 Lääkehoito**

Toimipisteessä ei toteuteta lääkehoitoa.

### **5.5 Monialainen yhteistyö**

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Tarvittaessa olemme yhteydessä yhteistyökumppaneihin, etenkin kun se asiakkaan näkökulmasta on hyödyllistä. Kysymme lupaa asiakkaalta yhteydenpitoon. Yhteistyökumppaneitamme ovat esimerkiksi perheneuvola, psykiatriset palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, lastensuojelu, perhepalvelut, vammaispalvelut, neuvola, terveysasema, päiväkotit, koulu ja sosiaali-toimi. Teemme usein yhteistyötä myös Humanan muiden alueiden työntekijöiden kanssa tarvittaessa.

## 6 Asiakasturvallisuus

Kotiin annettavien palveluiden erityispiirteenä on ennakoimattomuus ja hyvin usein yksintyöskentely. Tämän vuoksi se on nostettu myös yhdeksi jatkuvan tarkastelun ja kehityksen kohteeksi, jossa huomioidaan niin työntekijän kuin asiakkaan turvallisuusnäkökulmat.

Asiakasturvallisuus kattaa palvelun turvallisuudet. Asiakasturvallisuus on osa sosiaalipalveluissa taakamassa asiakkaan, sekä hänen asioidensa turvallisen hoitamisen. Turvallisessa palvelussa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Riittävät ajantasaiset tiedot sekä avoin vuorovaikutus asiakkaan kokonaistilanteesta on tärkeä kulmakivi asiakasturvallisuuteen. Henkilökunnan kattava perehdyttäminen on myös osa asiakasturvallisuutta.

### 6.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen.

Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

### 6.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden tavoitteena on suojella ihmisten terveyttä: ennaltaehkäistään ja poistetaan havaittuja haittoja ja poistetaan niitä. Terveysturvallisuuden voi syntyä esimerkiksi talousveden laadusta, puutteellisesta hygieniasta, sekä huonosta sisäilman laadusta.

### 6.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Tiimissä työskentelee ammattitaitoinen, moniammatillinen, koulutettu ja sopimusten sekä lain mukainen henkilöstö. Tiiminjohtajat ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK) ja muut työntekijät ovat sosionomeja tai sairaanhoitajia. Helsingissä toimii kaksi tiimiä, joissa yhteensä 18 vakituista työntekijää, sekä kuusi tuntuityöntekijää.

Lisäksi tiimien tukena ovat aluejohtaja, henkilöstöhallinnon työntekijä, taloushallinnon tiimi sekä it-tuki.

Henkilökunnan määrä takaa sen, että useimmiten pystymme järjestämään sijaisen, mikäli asiakas näin haluaa/hyväksyy.

#### **6.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kohteissa 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 –rekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Tarkistamme työntekijöiltämme rikosrekisteriotteen.

Rekrytoimme työntekijöitä huomioiden koulutusvaatimusten ja tarvittavan erityisosaamisen mukaisen riittävän henkilöstön määrän suhteessa asiakasmäärään. Kaikkien työnhakijoiden edellytetään todistavan henkilöllisyytensä työhaastattelun yhteydessä ja ulkomaalaisilta työnhakijoilta edellytetään oleskelu- ja työlupatodistuksen esittämistä. Otamme myös yhteyden hakijoiden nimeämiin suosittelijoihin ja pyydämme aktiivisesti työnhakijoilta suosittelijoita.

Rekrytointiprosessin avulla selvitämme mm. hakijan ammatillisen pätevyyden, koulutuksen, aiemman työkokemuksen, osaamisalueet sekä kielitaidon. Ennen työskentelyn aloittamista kartoitamme henkilöstön vahvuusalueet ja siten pyrimme löytämään juuri oikeantyyppiset henkilöt eri asiakasryhmien pariin.

#### **6.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Tiiminjohtaja tai vastaava perehdyttäjä perehdyttää uuden työntekijän Sympa HR (henkilöstöhallinta) järjestelmässä olevan perehdytysrungon avulla. Myös tiimin työntekijät ovat aktiivinen osa uuden työntekijän perehdyttämisprosessia osaksi tiimiä. Käytössä on myös MyHumana intranet, jossa on ohjeita, koulutuksia (Humana Akademia) sekä oppaita. Työntekijälle pyritään saamaan paritöitä heti työskentelyn alkuun ja perehdyttäjinä on myös työntekijöitä, näin perehdytys jakaantuu ja uusi työntekijä saa eri näkökulmia. Osa perehdytystä on myös toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen ja niiden käsittelyyn ja kirjaamiseen.

Jokainen yksikössä työskentelevä tehtäväkuvauksesta riippumatta saa perehdytyksen omavalvontaan ja ohjaamiseen omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä järjestetään täydennyskoulutusta vuosittain laadittavan koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutuksien toteutumista seurataan Sympasta. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden koulutuksista.

## 6.6 Toimitilat

Työntekijöiden käytössä on toimistotila Helsingissä, mutta pääosin työ on liikkuvaa työtä. Toimistoilla on mahdollista pitää työryhmän kokouksia, käyttää taukotilana sekä hoitaa toimistotöitä. Pääsääntöisesti asiakkaiden tapaamiset toteutetaan asiakkaan kotona ja muissa asiakkaan luonnollisissa ympäristöissä. Toimitiloissa voidaan järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia, neuvotteluita tai muita asiakastyön tapaamisia tarvittaessa. Tällöin tilat varataan asiakastyön käyttöön. Kaikki tilat on varusteltu niin, että asiakastapaamiset ja edellä mainitut toiminnot ovat mahdollisia.

Toimistojen siivous- ja jäteasiat hoidetaan kiinteistön ohjeiden mukaisesti. Lisäksi huomioidaan tietosuojajätteen oikea käsittely sekä riskijätteen oikea käsittely. Käytössä on tietosuojamateriaalille tarkoitettu oma jäteastia sekä riskijätteelle tarkoitettut riskiastiat.

## 6.7 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Tiiminjohtaja on tietoinen työvuorosunnittelun kautta työntekijän työskentelypaikasta.

# 7 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Käytössämme on sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare. Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään ja jokainen työntekijä näkee vain omien asiakkaidensa tiedot. Tarvittaessa esihenkilö lisää sijaisen asiakkaan omaksi työntekijäksi. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköisellä yhteydellä (kuukausikoosteet, käyntikirjaukset, palvelusuunnitelma). Asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset tehdään jokaisella käynnillä osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä.

Jokaisen työntekijän on työsuhteen alussa käytävä pakollinen kaksiosainen kirjaamiskoulutus. Ensimmäisessä osiossa opastetaan yleisistä kirjaamisen käytännöistä, toinen osio keskittyy osallistavaan kirjaamiseen.

Yksikössä noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen GDPR-koulutus työsuhteen alussa. Tiloissa on tietoturvasäiliö, jota käytetään henkilötietoja sisältävien dokumenttien hävittämiseen.

Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, myös työsuhteen päätyttyä.

Perehdyttämisen kautta varmistetaan työntekijän osaamista ja tietosuojasioiden hallintaa.

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi

Asiakassuhteen päättyessä toimitamme asiakassuhteessa syntyneet asiakirjat sopimuksessa määritellyllä tavalla. Arkistoinnista vastaa rekisterin pitäjä (tilaaja).

Asiakastietoja annetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

## 8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Vuonna 2024 tavoitteena on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla: Omavalvontaohjelma ja -käytäntöjen jalkautus tiimeihin, poikkeamajärjestelmä Gurufield entistä vahvemmin käyttöön uusien toimintamahdollisuuksien kautta sekä kirjaamisen käytäntöjen vahvistaminen. Gurufieldin käyttöönotto tehdään perehdytyksen avulla. Omavalvontaa käydään läpi tiimeissä sekä keskustellaan palveluiden laatuun ja toteutukseen liittyvistä käytänteistä.

## 9 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Helsinki 29.12.23

Allekirjoitus: Katja Vastamäki