

Humana avopalvelut Keski-Suomi omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija	Pvm
Minttu Kellomäki ja Laura Nieminen	8.9.2022
Kati Kurkipuro	21.10.2022
Kati Kurkipuro	27.12.2022

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Riskienhallinta.....	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Palveluun ohjautuminen ja palvelutarpeen arviointi.....	11
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma.....	11
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	12
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen 13	
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	13
5.7	Asiakkaan oikeusturva.....	13
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	15
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta	15
6.2	Hygieniaikäytännöt	15
6.3	Monialainen yhteistyö.....	15
6.4	Alihankintana tuotetut palvelut.....	16
7	Asiakasturvallisuus	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	16
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	16
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	16
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	17
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48).....	18
7.6	Toimitilat	18
7.7	Teknologiset ratkaisut	19
7.8	Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet.....	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	19
9	Yhteenvedo kehittämisuunnitelmasta	20
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta.....	20

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Jyväskylä, Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Nimi: Humana Keski-Suomi Avopalvelut Oy

Katuosoite: Mäystintie 12 D 32

Postinumero: 40520 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta: Jyväskylä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaille

Toiminnanjohtaja: Kati Kurkipuro

Puhelin: 0406655445

Sähköposti: kati.kurkipuro@humana.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Länsi- ja Sisä-Suomi, Päätös 27.03.2018 LSSAVI/2436/2018

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuollon toimintayksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Sen toteutumista seurataan säännönmukaisesti neljän kuukauden välein tai tarpeen vaatiessa. Lisäksi toimintaa kehitetään asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä kerätyn palautteen pohjalta.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Toiminnanjohtaja, tiiminjohtajat ja henkilöstö osallistuvat omavalvonnan suunnitteluun ja seurantaan säännönmukaisesti omavalvontaan keskittyvissä työyhteisöpalavereissa. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa toiminnanjohtaja (Kati Kurkipuro, p. 0406655445, sähköposti: kati.kurkipuro@humana.fi) tiiminjohtajien kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä poikkeamia. Henkilöstön perehdytysohjelmaan kuuluu omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen. Lisäksi sitä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palavereissa, vähintään neljän kuukauden välein. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä toimipisteillämme Kauppakatu 28, Mäystitie 12, Kasarminkatu 2 siten, että asiakkaat, heidän omaisensa ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Humanan internet-sivuilla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Tarjoamme kattavasti erilaisia sosiaalihuollon palvelumuotoja räätälöitynä asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan. Joustava työotteemme, kokenut ja ammattitaitoinen henkilöstömme ja

mahdollisuus aloittaa työskentely nopeasti, tekevät meistä tuloksellisen ja luotettavan yhteistyökumppanin. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteiden huomioiminen sekä mahdollisuus käyttää henkilöstömme monipuolista erityisosaamista, tuottaa tavoitteellista hyvinvoinnin kasvua asiakkaan arkeen. Toimintamme on valtakunnallista tarjoten laajan ja yhtenäisen verkoston ympäri Suomen.

Avopalvelumme tarjoavat kattavasti palvelumalleja lapsille, nuorille ja perheille. Avopalvelut tukevat ja edistävät lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia heidän arkisissa toimintaympäristöissään. Työ on aina tavoitteellista, tilaajan ja asiakkaan tarpeisiin räätälöityä kokonaisvaltaista palvelua.

Tarjoamme sosiaalihoitolain mukaisia sekä lastensuojelulain mukaisia palveluja:

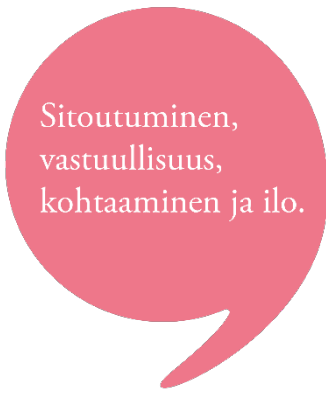
- perhetyö
- tehostettu perhetyö
- perhekuntoutus yksikössä
- kotiin vietävä perhekuntoutus
- ammatillinen tukihenkilötyö
- tapaamispalvelut (tuetut ja valvotut tapaamiset, valvotut vaihdot, lapsen ja vanhemman yhteydenpidon tukeminen kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton aikana)
- neuropsykiatrinen valmennus,
- jälkihuollon palvelut
- Arviointi- ja asiantuntijapalvelut

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta:

(https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf).

Humana Avopalvelut Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen - Minunkin tekemä

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus - Erilaisuus on hyvinvointia

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella ja auttaa häntä. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista; miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää sekä huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa asiakkaan elämään.

4 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Humana Avopalveluissa riskienhallinta on osa asiakasturvallisuutta ja työsuojelua, jota kehitetään ja suunnitellaan alueellisesti. Yksikön johdolla (tiiminjohtajat ja toiminnanjohtaja) on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Tällöin keskeistä on arvioida säännönmukaisesti toimintaympäristön olosuhteita, jotta ne mahdollistavat asiakasturvallisuuden sekä turvallisen työn tekemisen, turvallisen asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun. Asiakasturvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskienhallintaan sekä vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyyn.

Riskienhallintaa tehdään myös uhka- ja väkivaltatilanteista sekä epäasiallisen käytöksen ja häirinnän tapahtumien raportoinnilla. Näiden kautta tunnistetaan toimintaympäristön riskitekijöitä ja tehdään tarvittavat muutokset turvallisen asiakastyön takaamiseksi.

Yksikössä tehdään säännönmukaisesti työsuojelun vuosikellon mukaisessa aikataulussa (joka toinen vuosi) vaarojen ja riskien arviointi yhdessä henkilöstön kanssa. Vaarojen ja riskien arvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmiä ja toimintatapoja, fyysisiä vaaratekijöitä, tapaturman vaaroja, fyysistä kuormittumista, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä sekä psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Riskienarvioinnissa asiakastyöhön liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti.

Yksikössä on vuosittain tarkistettava turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jossa on kattavasti käsitelty henkilöstön, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet. Turvallisuus ja pelastussuunnitelma sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain vaatimat asiat.

Lisäksi riskienhallinnassa asiakastyön laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa. Tunnistettuja kriittisiä työvaiheita seurataan tiiminjohtajien toimesta (esimerkiksi asiakastapaamisten toteutuminen, dokumentointi). Tiiminjohtajat tekevät suunnitelmallisesti työtä todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Asiakasturvallisuuteen liittyen yksikössä panostetaan poikkeamien raportointiin. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Raportoinnin pohjalta suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat jatkotoimenpiteet. Kaikki uhka- ja vaaratapahtumat ilmoitetaan poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Ilmoitettuihin uhka- ja vaaratapahtumata suhtaudutaan oppimisen ja kehittymisen työkaluina.

Riskienhallinnan laadukkaan toteutumisen mahdollistamiseksi yksikössä rakennetaan avointa ja turvallista työskentely kulttuuria ja ilmapiiriä. Poikkeamat halutaan nähdä oppimisen ja kehittymisen mahdollistajina, jolloin niiden avoin esiin nostaminen on välttämätöntä. Yksikössä vaalitaan ilmapiiriä, jossa niin henkilöstö kuin asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia esille. Asiakaspalautejärjestelmä (Roidu) mahdollistaa avoimen asiakaspalautteen, jossa asiakkaan on helppo tuoda esille havaitsemansa epäkohdat.

Poikkeamat ja asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa työyhteisöpalavereissa ja niitä hyödynnetään kehittämässä. Lisäksi mahdolliset muistutukset ja kantelut käsitellään niitä koskevassa asiakastyössä mukana olleiden asianosaisten kanssa.

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin perehtyminen sekä palaute- ja poikkeamajärjestelmään tutustuminen. Tiimijohtaja auttaa ohjaajia tarvittaessa mahdollisten haittapahtumien kirjaamisessa, analysoinnissa ja raportoinnissa sekä jatkotoimien toteuttamisessa. Henkilökunnalle järjestetään turvallisuuskoulutuksia (paloturvallisuuskoulutus, turvallisuuskoulutus). Työntekijöille tarkoitetut turvaohjeet löytyvät MyHumanasta (intra).

Riskienhallinnan työnjako

Tiiminjohtajien tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Kaikilta avopalveluiden työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Kaikki avopalveluiden ohjaajat osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen ja kehittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, jotta eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä.

Tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hänellä on myös päävastuu epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelystä sekä siitä, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Toiminnanjohtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Hän myös vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Yksikön sijaisjärjestelyt toteutetaan niin, että avopalveluiden tiiminjohtajat sijaistavat tarvittaessa toisiaan.

Riskien tunnistaminen

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. Myös asiakkaiden kotona tehtävä työ vaikuttaa riskitekijöihin. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Keski-Suomen avopalveluiden tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaisia erilaisia työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä sekä kehityskeskusteluja. Työ on yllättävää ja haastavaa, minkä vuoksi työntekijöiden käytössä on työssäoloaikaan ajoittuva esihenkilöpäivystys. Perehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt. Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon (Työterveys Terveystalo) laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Työntekijät tekevät työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun asiakkaiden kanssa. Työ tapahtuu asiakastyön tiloissa sekä perheiden luonnollisessa elinympäristöissä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää siirtymiä päivän aikana asiakkaiden ja yksikön välillä sekä yksikön ulkopuolella.

Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on haastavaa ja ajoittain henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, kuukausittainen työnohjaus, kuukausittaiset tiimit ja säännölliset esimiehen tapaamiset sekä esihenkilön päivystys, työparityöskentely ja työkaverit.

Asiakastyön tekemiseen on laadittu ohjeet. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta, jotka on kirjattu vuosittain päivitettävään (vastuu tiiminjohtajalla) palo- ja pelastussuunnitelmaan. Poistumisturvallisuusselvitys on myös laadittu ja sitä päivitetään (vastuu tiiminjohtajalla) vuosittain. Humana Suomen osalta on laadittu työsuojelun toimintasuunnitelma.

Kaikilla avopalveluiden työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Asiakastyössä esimerkkeinä ovat poikkeamat, uhka- ja väkivaltatilanteet ja asiakkaiden päihdeidenkäyttö. Muita mahdollisia riskejä ovat mm. autoilla liikkumiseen liittyvät

riskit (esim. onnettomuus, aggressiivinen asiakas), talvella pihan liukkaus ja teknisten laitteiden toimintahäiriöt. Ulkopuolinen riskitekijä voi olla myös esim. väkivaltainen tai päihtynyt läheinen. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa asiakastyön poikkeamista tilaajalle.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia asiakasturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa epäkohdista ja vaaratilanteista.

Avopalveluiden työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Työsuojeluvaltuutetut ovat tarvittaessa tukena ja käyvät säännöllisesti toimipisteessä vieraillemassa. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan asioita esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai heidän lähiverkostojensa tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan ja käydään heti läpi työntekijän ja tiiminjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille.

Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti. Uhka- ja väkivaltatilanteista tehdään lisäksi kirjallinen ilmoitus työsuojelutoimikunnalle. Kaikki poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Keski-Suomen avopalveluiden työntekijöille järjestetään työnohjausta koko työyhteisölle.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa ja informoidaan siihen liittyviä tahoja.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palveluun ohjautuminen ja palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan aina sosiaaliviranomaisen toimesta. Humana avopalveluiden työntekijä ja tiimijohtaja saavat tiedon asiakkaan palvelutarpeesta yhteisessä aloituspalaverissa, johon osallistuvat asiakas ja mahdollisesti muita läheisverkoston jäseniä sekä palvelun tilaaja (sosiaalityöntekijä) ja mahdollisesti muita asiakkaan verkostoon kuuluvia viranomaisia tai auttajia asiakkaan tarpeen mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi tapahtuu viranomaisen toimesta ja palveluntuottajina me vastaamme tähän palvelutarpeeseen. Palveluntuottajana osallistutaan yhteistyöhön sosiaalityöntekijän kanssa ja tuetaan tietoa tuottamalla sosiaalityöntekijän tehtävää kulloisenkin palvelutarpeen arvioimiseksi.

Asiakassuhteelle muodostetaan sosiaalityöntekijän johdolla tavoitteet asiakassuunnitelmapalaverissa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakassuunnitelmapalaverissa sekä palvelun tilaajille säännöllisesti lähetetyissä kirjallisissa yhteenvedoissa ja pyydettyessä lausunnoissa.

5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Pääsääntöisesti asiakastyötä toteutetaan viranomaisen laatiman asiakassuunnitelman ja sen tavoitteiden pohjalta. Tarvittaessa puitesopimuksen edellyttäessä asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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.

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Humana avopalveluiden kotiin vietävät palvelut perustuvat aina asiakkaan vapaaehtoisuuteen eikä palveluissa rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Avopalveluissa ei toteuteta kiinnipitoja missään tilanteissa. Uhka- ja vaaratilanteissa asiakkaan koskemattomuutta ei voida taata, koska silloin voi hätävarjelu tai pakkotilanne edellyttää puuttumista asiakkaan koskemattomuuteen. Esimerkiksi lapsi juoksee auton alle tai lapsi käyttäytyy uhkaavasti työntekijää kohtaan. Näistä tilanteista laaditaan aina uhka- ja vaaratilanneilmoitus.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa tekee lain edellyttämät ilmoitukset asiakkaan suojelun tai palvelun tarpeesta (lastensuojeluilmoitus tai pyyntö palvelutarpeen arvioimiseksi). Ensisijaisesti ilmoitukset ja yhteydenpito tehdään asiakkaan suostumukseen perustuen, mutta esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden kynnyksen ylittäessä ilmoitus tehdään asiakkaansuostumuksesta riippumatta.

Kirjaamiskäytännöt toteutetaan asiakasta osallistaen. Näin taataan asiakkaan osallisuus. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös päivittäiskirjaukset laaditaan pääosin osallistavasti.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Avopalveluissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan heti epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. 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 poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Mikäli asiakastyönpoikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeama-kaavake).

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä

keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta tiiminjohtajan kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan. 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.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastataan aina ilman aiheetonta viivytystä. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että tiiminjohtaja käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Toimintamme on myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä. Palautetta toiminnastamme voi antaa myös Roidu-asiakaspalautejärjestelmän kautta.

5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Avopalveluiden asiakkaat ja omaiset voivat osallistua palvelun laadun kehittämiseen antamalla suoraa palautetta työntekijöille tai hyödyntämällä asiakaspalautejärjestelmä Roidua. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä toimintatiloissa ja siihen voi esittää kehittämis ehdotuksia.

5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Humana Avopalvelut Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä Roidu, jonka avulla kerätään anonyymisti ja säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palautteet käsitellään kuukausittain ja tarvittaessa toimintaa kehitetään edelleen.

Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista keskustellaan johtoryhmässä ja henkilöstön kanssa tiimeissä. Tulleen palautteen avulla on kyetty muun muassa tehostamaan perheen ja yhteistyöverkoston kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Tavoitteenamme on, että pystymme luomaan asiakkaalle sellaisen ilmapiirin, että hän pystyy käsittelemään mahdollisia epäkohtia ja ongelmia suoraan työntekijän tai palvelusta vastaavan tiiminjohtajan kanssa.

Tarvittaessa asiakasta ohjataan (ohjaus- ja neuvontavelvollisuus) tekemään muistutus tai kantelu, mikäli hän kokee, ettei hänen asiansa etene yhteistyössä avopalveluiden henkilöstön ja tiiminjohtajan kanssa.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle (tilaava taho). 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: Toimintayksikön vastuuhenkilö (ks. kohta 1.)

Muistutus käsitellään ilman aiheutonta viivytystä.

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:

Eija Hiekka, p. 044 265 1080

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Käyntiosoite Jyväskylän Tourulassa: Matarankatu 4 tai tarvittaessa muu paikka sopimuskuunnassa.

Postiosoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaaliasiamies, Matarankatu 4, 40100

JYVÄSKYLÄ.

puhelinaika ma - to klo 9–11, sähköposti: sosiaaliasiamies@koske.fi

tietoturvallinen sähköposti: <https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@koske.fi>

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.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto p. 029 501630
kirjaamo.lansi@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä heidän kotisivuiltaan löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta. Ylimmät laillisuusvalvojat voivat tehdä viranomaiselle esityksen havaitun virheen oikaisemiseksi tai suosituksen epäkohdan korjaamiseksi ja hyvittämiseksi, antaa virkamiehelle huomautuksen tai nostaa virkasyytteen. Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan (Puh. 09 4321).

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Työntekijän aloittaessa työskentelyn Keski-Suomen avopalveluissa tiiminjohtaja käy hänen kanssaan heti aluksi perehdytyskeskustelun ja sen jälkeen perehdytyksen seurantakeskusteluja säännöllisin väliajoin. Tällä pyritään varmistamaan, että työntekijä tuntee toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet. Työntekijälle avataan henkilöstö- ja asiakaslupaustamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti.

Asiakkaan yksilöllisen palvelun toteutumisen laadusta huolehditaan riittävällä perehdytyksellä ja kuukausittaisilla tiiminjohtajan ja työntekijän ohjauskeskusteluilla.

6.2 Hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla yleisestä hygieniasta sekä ohjaamalla sekä henkilöstöä että asiakkaita tarpeen mukaan mm. tehostettuun käsienpesuun ja kasvomaskien / kertakäyttöhanskojen yms. käyttöön. Avopalvelut noudattavat paikallisen viranomaisen antamaa ohjeistusta sosiaalihuollon henkilökunnalle. Henkilökunta siistii asiakastilat jokaisen asiakastapaamisen jälkeen. Lisäksi siivouspalvelua käytetään viikoittaiseen siivoukseen.

6.3 Monialainen yhteistyö

Asiakastyössä avopalveluiden työntekijät tekevät paljon monialaista yhteistyötä asiakkaiden eri verkostoissa, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piirissä sekä muiden palveluntuottajien kanssa (mm. terveydenhuolto, oppilaitokset, koulut ja päiväkodit, psykiatria, kuntoutus ja

asiakkaan lähipiiri) Yhteistyö ja tiedonkulku sujuu mahdollisimman avoimesti ja asiakkaan toiveita kunnioittaen ja voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen.

6.4 Alihankintana tuotetut palvelut

Kotiin vietävässä perhekuntoutuksessa käytetään ulkopuolisena ostopalveluna perheterapeuttia ja taideterapeuttia. Henkilökunta, tiiminjohtaja ja asiakkaat seuraavat palveluiden laatua niitä käyttäessään ja raportoivat siitä tarvittaessa eteenpäin vastuussa oleville tahoille.

Keski-Suomen avopalveluiden yleiset rappukäytävät ja toimitilat siivotaan viikoittain Lassila ja Tikanojan toimesta. TL- Maint vastaa tarvittavista huoltotoimenpiteistä sekä palovaroitintarkastuksista ja tarvittaessa oven avauksesta, kun henkilökunta ei ole paikalla. Vartiointipalvelusta huolehtii Securitas Oy.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Avopalveluiden tiloissa on palo- ja pelastussuunnitelma, mikä päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti ja palovaroittimet tarkistetaan kuukausittain. Alkusammutusharjoituksia henkilökunnalle pidetään säännöllisesti. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus palo- tai muista onnettomuusriskeihin liittyvistä asioista.

Asiakastiloissa on käytössä painonappijärjestelmä, jolloin vartija saadaan tarvittaessa paikalle helposti.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Avopalveluissa on toiminnanjohtaja, tiiminjohtajia on kaksi ja työntekijöitä on noin 10, kaikki ovat vakituudessa työsuhteessa. Lisäksi hyödynnetään tarvittaessa töihin kutsuttavia tuntityöntekijöitä tarpeen mukaisesti asiakastyössä, missä tilapäisen työntekijän käyttäminen on mahdollista.

Sijaisena käytetään aina kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaavia työntekijöitä.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä

työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tarkistamme hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset ja koulutukseen- ja kokemukseen liittyvät vaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, tällä varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan. Arvioimme myös hakijan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, joihin voi tarkemmin tutustua osoitteessa www.humana.fi

Keski-Suomen avopalveluiden rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Keski-Suomen avopalveluissa aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö (tiiminjohtaja), joka tekee aikataulun perehdytyksestä: hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja asiakastyön osalta. Humanalla on kattava perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin sekä asiakastietojen käsittelyn ohjeet ja ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista. Työntekijän on myös käytävä aloittaessaan tarpeelliset koulutukset liittyen asiakastyön kirjaamiseen, tietosuojaan sekä yrityksen strategiaan, visioon, missioon ja arvoihin.

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

- 1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työnohjauksen. Yhtiö järjestää myös koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin. Yhtiö tiedottaa sekä säännöllisissä tiimikokouksissa että myHumana –intrassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.
- 2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

7.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta § 29)

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitushavaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä tiiminjohtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tiiminjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaaliviranomaiselle. Epäkohdat tai sen uhat käsitellään mahdollisimman pian siihen liittyneiden henkilöiden ja sosiaalityöntekijän kanssa ja tehdään selvitys sekä suunnitelma korjaavista tai ehkäisevistä toimenpiteistä, mikä toimitetaan asianosaisille.

Mikäli epäkohta ei korjaannu yhteistyössä työnantajan tai palvelua tilaavan tahon kanssa, on työntekijällä laissa säädetty velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastoon.

Muut ilmoitusvelvollisuudet

Sosiaalihuoltolain 35§ mukainen yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi

Työntekijä ilmoittaa viipymättä työssä esiin nousseista lasta tai perhettä koskevista erityisistä huolenaiheista. Työntekijä on velvollinen tekemään sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisen ilmoituksen, jos hän on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Yhteydenotto tehdään asiakkaan ja hänen huoltajansa suostumuksella. Mikäli suostumusta ei saada ja lastensuojeluilmoitusvelvollisuus täyttyy, tehdään lastensuojeluilmoitus.

Lastensuojelulain 25§ mukainen ilmoitusvelvollisuus

Työntekijä on tarvittaessa myös velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen lastensuojelulain 25 § 1 momentin mukaisesti

sekä mahdollisen rikosepäilyn perusteella ilmoituksen poliisille lastensuojelulain 25 § 3 momentin mukaisesti.

7.6 Toimitilat

Keski-Suomen avopalveluiden toimisto- ja asiakastyön tilat sijaitsevat kahdessa eri toimipisteessä Mäyrintie 12 D:ssä sekä Kauppakatu 28, lisäksi Mäyrintie 12:ssa sijaitsee 2 perhekuntoutusasuntoa.

Mäystintien ja Kauppakadun toimitiloissa on henkilöstölle omat sosiaali- ja toimistotilat työn tauottamiseen ja kirjallisten töiden toteuttamiseen. Lisäksi tiloissa on kolme tilaa, joita voidaan käyttää asiakastyön tapaamisiin.

Avopalveluiden asiakastyötä tehdään pääosin toimitilojen ulkopuolella asiakkaiden omissa elinympäristöissä. Tapaamispalveluiden tapaamiset toteutetaan suureksi osaksi avopalveluiden toimipisteissä. Asiakastyön tilat täyttävät työn toteuttamiseen vaaditut huomiot wc-tiloista, ruuan lämmitys mahdollisuudesta sekä poistumisreiteistä.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Keski-Suomen avopalveluissa henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Lisäksi tapaamispalvelutiloissa työntekijällä on käytössään turvapainike toimitiloissa tapahtuvissa tapaamisen valvonnassa, jolla hän voi kutsua apua myös tilanteissa, missä puhelimella avun pyytäminen on estynyt (käyttöönotto 1/2023).

7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Tapaamispalveluissa on käytössä huumausaineseulontaa koskevat pikaseulat ja alkometrit. Niiden käytöstä on olemassa erilliset ohjeet.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Kaikki työntekijät käyvät työsuhteen alussa pakollisen GDPR- koulutuksen Humana Akatemian kautta ja yksikössä on käytössä tietoturva-astia. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva-, ja IT- tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohje asiakastietojen luovuttamisesta, mitkä käydään läpi työntekijän kanssa työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa.

Humana Avopalvelut Oy:n rekisteri- ja tietosuojaseloste ovat yhtiön pilvipalvelussa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

Tietosuojavastaava: ulla.hirvela@fondia.fi, p. 040 545 0082

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytysvaiheessa työntekijä osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja lisäksi tiiminjohtaja perehdyttää hänet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on mahdollista toteuttaa puhelimella tai tabletilla ja työntekijä perehdytetään tarvittavien laitteiden käyttöön. Kirjaamisessa korostetaan osallistavaa ja tavoitteiden mukaista kirjaamista viipymättä. Asiakastietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä palveluntilaaajalle (rekisterinpitäjä) ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä tietojen luovuttamisesta. Tietojen luovuttamisesta vastaa tiiminjohtaja.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus: