

Humana Avopalvelut
Oy

Lohjan toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	7
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
4	Omaevalvonnan toimeenpano	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	20
7	Asiakasturvallisuus	22
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	25
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	26
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta.....	27
11	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit	

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: Y2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Länsi-Uusimaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Katuosoite: Karjalankatu 2A

Postinumero: 08150

Postitoimipaikka ja sijaintikunta: Lohja

Tiimit: Yksi kotiin vietävien avopalveluiden tiimi ja yksi Niittypolun perhekuntoutusyksikön tiimi
Asiakasmäärä: 120–250.

Henkilöstömäärä: Kotiin vietävien avopalveluiden tiimissä 14 vakituista työntekijää, muutamia tuntityöntekijöitä ja tiiminjohtaja

Henkilöstön koulutukset: sosionomi AMK, yhteisöpedagogi AMK, sairaanhoitaja AMK, lähihoitaja, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja, kasvatustieteiden kandidaatti

Esihenkilöt

Toiminnanjohtaja: Maarit Tuovinen

Tiiminjohtajat: Kirsi Nurmi (kotiin vietävät palvelut) Jonna Wejberg (perhekuntoutusyksikkö)

Puhelin:

Maarit Tuovinen p. 050-4345272

Kirsi Nurmi p.050-4018560

Jonna Wejberg p.050-5018020

Sähköposti:

maarit.tuovinen@humana.fi

kirsi.nurmi@humana.fi

jonna.wejberg@humana.fi

Palvelumuodot; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuisille kotiin vietävinä palveluina.

Perhetyö Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 18§

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.

Humanassa perhetyötä toteutetaan asiakaslähtöisellä otteella ja monenlaisia menetelmiä käyttäen työskentelyn tavoitteet huomioiden. Toiminnallisina menetelmiä voidaan käyttää esimerkiksi pelaamista, leipomista, askartelua, piirtämistä tai ulkoilua. Lisäksi voidaan käyttää apuna erilaisia kyselylomakkeita, menetelmäkortteja ja muita ammatillisia työvälineitä. Joskus asiakkaiden kanssa työskentelyssä keskitytään vain asioista keskustelemiseen tai jalkaudutaan tukemaan asiakkaan osallisuutta muualla, kuin kotona.

Sosiaaliohjaus Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 16§

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Humanan palveluissa: tukihenkilötyö aikuisille ja lapsille

Jälkihuolto Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuolto sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin.

Humanan palveluissa: tukihenkilötyö

Vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut 380/1987, 1301/2014 28§

Ammatillinen tukihenkilötyö vammaispalvelun asiakkaille: Ammatillisella tukihenkilötoiminnalla tarkoitetaan yleensä yli 18-vuotiaalle vammaispalvelujen asiakkaalle annettavaa ammatillista, tavoitteellista ja määräaikaista tukea. Ammatillinen tukihenkilö -palvelu on tarkoitettu vammaispalvelujen asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea erityisesti omatoimisuuden lisäämisessä, itsenäistymisessä, sosiaalisten taitojen vahvistamisessa ja yhteiskuntaan osallistumisessa. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää tukihenkilö.

Tukihenkilötyössä asiakasta tuetaan tavoitteiden mukaisella tavalla esimerkiksi koulunkäynnissä, harrastuksiin osallistumisessa ja muussa yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Työskentelyssä vahvistetaan asiakkaan voimavaroja keskustelemalla ja menetelmällisiä keinoja käyttäen. Tukihenkilötyössä voi olla mukana myös tukihenkilön koira tai tapaaminen voidaan toteuttaa ulkoillen tai Humanan toimitiloissa biljardia tai muita pelejä pelaten, askarrella tai vaikka ruokaa yhdessä tehden.

Kotipalvelu Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 19§

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen.

Kotipalvelu toteutetaan lapsen kotona tai hänen lähiympäristössään tavoitteiden mukaisella tavalla. Lastenhoidon aikana lapsen kanssa leikitään, ulkoillaan ja ohjataan häntä iänmukaiseen arkeen päivärytmiensä mukaisesti. Tarvittaessa mallinnetaan vanhemmille lapsen ohjaamisen tilanteita sekä autetaan vanhempaa kevyissä kotitöissä.

Asumispalvelut Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§

Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.

Kotiin vietävää asumisen tukea annetaan mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaille sekä aikuissosiaalityön kautta lapsiperheille. Asumisen tuki muodostuu asiointiavusta esimerkiksi hakemuksiin ja tukiin liittyen, vuokranmaksuun ja muihin taloudellisiin asioihin. Lisäksi asumisen tukipalvelulla tuetaan asiakkaan omatoimijuutta, vahvistetaan asumisen taitoja, rutineja ja tuetaan mahdollisimman toimivaan ja hyvään asumiseen. Vahvistamme työskentelyssä asiakkaan voimavaroja ja tuemme asiakasta kaikin tavoin kohti mahdollisimman itsenäistä ja mielekästä elämää. Teemme asiakkaan kanssa yhdessä ja tavoittelemme sitä, että asiakas pärjää tuen päättyessä itse tai kevyempien tukipalveluiden tuella.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisen valvonta Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 27§

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun

mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan.

Tapaamispalvelut toteutetaan pääsääntöisesti toimitiloissamme. Toimitila mahdollistaa tapaamisten sujumisen toiminnallisesti, esimerkiksi pelejä pelaten, keittiössä välipalaa laittaen tai leikkutilassa leikkien. Tapaamiseen saapumista voidaan tarvittaessa porrastaa. Tapaamiset voidaan järjestää niin, että valvoja on tarvittaessa kaksi. Valvojamme varmistaa, että lapsen ja vanhemman tapaaminen sujuu lapsen näkökulmasta mahdollisimman mukavalla tavalla ja päättää tapaamisen, mikäli se ei sujuu lapsen edun mukaisesti.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

Tukihenkilö: Tukihenkilöllä on monenlaisia rooleja. Hän voi olla ihmissuhdeosaaja, opastaa arjessa tai auttaa tuettavaa löytämään omia vahvuuksiaan sekä saamaan onnistumisen kokemuksia sekä auttaa turvallisten toimintarajojen etsinnässä. Tukihenkilön konkreettinen toiminta vaihtelee tuettavan tarpeiden mukaan. Tukihenkilö voi toimia itsenäistyvän nuoren tukena asumisen harjoittelussa, koulutuspolulla ja työllistymisessä. Tukihenkilö voi toimia myös koko perheen tai perheen aikuisen tukena.

Tehostettu perhetyö: keskusteluapua sekä tukea arjen eri toiminnoissa, jota järjestetään perheen kotona. Tehostettuun perhetyöhön ohjattavat perheet ovat yleensä haastavassa tilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. Jotta tehostettu perhetyö onnistuisi, perheen täytyy ymmärtää tarve muutokseen ja olla motivoitunut tekemään työtä ongelmien korjaamiseksi. Sosiaalityöntekijä ja perhe päättävät yhdessä, koska tehostettu perhetyö aloitetaan, kuinka kauan se kestää sekä miten työtä seurataan ja arvioidaan.

Tehostettua perhetyötä toteutamme perheen kodissa ja luonnollisessa arkiympäristössä. Teemme verkostoyhteistyötä esimerkiksi koulun ja päiväkodin kanssa. Tavoitteen mukaista työskentelyä voidaan toteuttaa toiminnallisin menetelmin, eläinavusteisuuden, ulkoilun, pelaamisen ja muiden toiminnallisten menetelmien kautta. Perhettä tavataan yhdessä ja eri kokoonpanoin. Työn menetelminä voivat toimia erilaiset kyselylomakkeet, problematiikkakaaviot, menetelmäkortit ja arjen toimintaa havainnoivat kuvakortit. Ohjaamista tapahtuu myös mallintaen ja yhdessä arjen toiminnoissa. Tehostetussa perhetyössä perheen asioiden auki keskustelulla on myös suuri painoarvo.

Omaishoidonvapaa 937/2005 2§ ja 4§

Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitajalla on

oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoidon vapaat voi pitää myös useampana alle vuorokauden pituisena jaksena.

Työskentelemme omaishoitajan vapaan aikana asiakkaan kotona etukäteen tilatun mukaisella tavalla ja etukäteen tilatun ajan. Autamme asiakasta arjen toiminnoissa ja niissä asioissa, joissa tarvitaan. Voimme avustaa ruuan laitossa, syömisessä, arjen kevyissä askareissa tai toimia keskustelukumppanina. Varmistamme, että asiakas pärjää mahdollisimman hyvin omaishoitajan ollessa vapaalla.

Toimintalupatiedot

Aluehallintovirastonluvan myöntämisaikajako

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy (1.4.2020 alkaen Humana) on perustettu 25.9.2009. Ensimmäinen aluehallintovirastolta saatu ilmoitus rekisteröinnistä sosiaalialan yksityisten palveluntuottajien rekisteriin saapui 18.10.2010.

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuisille, Länsi-Uusimaan alueella avopalvelut, kotiin vietävät palvelut

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on osa Humanan omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Avopalveluissa omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa toiminnanjohtaja ja tiiminjohtajat yhdessä tiimiensä kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti neljä kertaa vuodessa. Seuraavan kerran omavalvonnan seuranta tehdään keskitetysti johtoryhmässä ja tiimeissä elokuussa.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä toimitilassa siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti henkilökunnalta pyytämällä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelma on sähköisessä muodossa työntekijöiden Teams- sovelluksessa sekä toimitiloissa sen saatavilla olosta kerrotaan ilmoitustaululla olevalla ilmoituksella. Lisäksi omaevalvontasuunnitelma on tallennettuna pilvipalvelussa (M-files). Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Humanan internet-sivuilla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

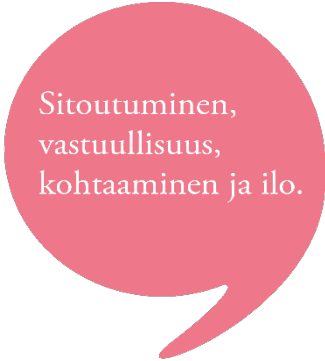
Toiminta- ajatus

Kotiin vietävät avopalvelut tuottavat laadukkaita, joustavia ja ammatillisia hyvinvointialueen palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluja. Toiminta pohjautuu sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin, päihdehuolto- ja mielenterveyslakiin, perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Asiakastyössä toimintamme nojautuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakaslaki määrittelee muun muassa asiakkaan oikeudet tiedonsaannin ja osallistumisen osalta.

Lohjan alueen avopalveluissa noudatetaan sopimuksissa, tai yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa määriteltyjä henkilöstön pätevyysvaatimuksia ja huolehditaan työn tekemiseen saatavasta tuesta tarvittaessa tiiminjohtajalta ja tiimiltä.

Hyvä perehdytys takaa sen, että työntekijä tietää kaikki asiakastyössä oleelliseksi arvioidut asiat. Henkilöstö osallistuu kirjaamiskoulutuksiin säännöllisesti ja jokaista työntekijää ohjataan käyttämään osallistavaa kirjaamista asiakastyössä.

Suhteessa tilaaja-asiakkaisiin toimimme heidän toiveidensa mukaisesti, tehokkaasti ja nopeasti ja ymmärrämme oman työpanoksemme merkityksen alueen avopalveluissa. Tuotamme palvelua yhdessä määritellyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli emme jostakin syystä pysty tuottamaan palvelua sovitusti, tiedotamme siitä tilaajaa viipymättä. Työskentelyn laatua tarkastellaan arvioimalla tavoitteiden toteutumista säännöllisesti. Asiakastyöstä toimitetaan tilaajalle säännöllisesti yhteenvedot ja kirjaukset asiakastyötä. Yhteenvedojen läpikäymisestä ja oikea-aikaisesta toimituksesta tilaajalle vastaa tiiminjohtajat.



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Humanan arvot ovat vastuullisuus, sitoutuminen, kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena, vahvistamaan heidän osallisuuttaan työskentelyprosessin aikana sekä omalla työtavallamme edistämään heidän hyvinvointiaan ja elämänlaatua. Sitoudumme etsimään ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin.

Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Toimimme vastuullisesti ja sovitusti suhteessa tilaaja-asiakkaisiimme. Teemme sen, minkä lupaamme. Työnantajana vastuullisuuteen kuuluu henkilöstömme työhyvinvoinnista ja työntekemisen mahdollisuuksista huolehtiminen. Kannamme vastuuta ympäröivästä yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen on sosiaalipalvelujen ydinosaamista. Asiakastyössä keskitymme asiakkaaseen, hänen prosessiinsa ja siihen, miten edistämme työskentelyssämme hänen tilannettaan. Kohtaamiseen liittyy kohtaamisen ilo, joka tarkoittaa sitä, että osoitamme tuntevamme iloa asiakkaan, työkaverin ja tilaajan olemassa olemisesta ja hänen kohtaamisestaan. Kohtaamisen ilo viestittää välittämistä ja arvostusta toista kohtaan. Olemme mukana myönteisellä asenteella ja myönteisellä mielellä. Jokaisella kohtaamisella on merkitystä.

Toimintaperiaatteet arkityössä

Sitoudumme huolehtimaan meille ohjatut asiakkuudet sopimuksen mukaan. Otamme vastaan asiakastyön tilauksia, joiden asioiden hoitoon ammattitaitomme ja aikamme riittää. Meillä tulee olla tarvittava tietotaito työskennellä erilaisten asiakkaiden kanssa, sekä riittävä osaaminen erilaisissa tilanteissa toimimiseen. Sen varmistamiseksi hyödynnämme tiimityötä ja moniammatillista osaamista yksilötyön taustalla. Olemme sitoutuneita työskentelyyn asiakkaidemme kanssa, ymmärrämme motivointityön merkityksen ja pyrimme tekemään jokaisesta aloitetusta asiakastyön prosessista onnistuneen kokonaisuuden.

Vastuullisuus tarkoittaa arjessa sitä, että tiedostamme roolimme ja vastuamme. Toteutamme asiakastyötä sovittujen tavoitteiden mukaisesti, noudattaen yhdessä määriteltyä asiakastyön määrää. Varmistamme, että asiakas saa hänelle myönnetyn palvelun sellaisena, kuin se on tarkoitettu. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisällön suunnitteluun, sekä mahdollisuus antaa saamastaan palvelusta säännöllisesti palautetta. Asiakkaan tukena on aina oman vakituisen työntekijän lisäksi tiimi, jonka jäsenet tarvittaessa huolehtivat asiakkaasta oman työntekijän ollessa estynyt.

Tiiminjohtaja huolehtii henkilöstönsä hyvinvoinnista ohjaamalla hänelle oikean määrän, oikeanlaisia töitä. Tiiminjohtaja luo työntekijälle hyvät edellytykset työn tekemiseen ja on helposti tavoitettavissa, kun työntekijä tarvitsee tukea. Alueella on kaiken aikaa tavoitettavissa vähintään yksi alueen tiiminjohtajista. Näin voimme varmistaa sen, että myös ilta-, yö- ja viikonloppuaikaan tehtävän kriisi asiakastyön aikana työntekijöillä on mahdollisuus riittävään tukeen työtehtävistä suoriutumiseen.

Kohtaamme asiakkaat ja työntekijät arvostavasti. Olemme kiinnostuneita ymmärtämään heidän tilannettansa, tarpeensa ja olemaan heille apuna tarvittavalla ja riittävällä tavalla. Olemme läsnä ja tietoisia, muistamme ja huolehdimme. Pyrimme kaikessa kontaktissa inhimillisyyteen, toisen huomioon ottamiseen ja iloon. Toivotamme kaikki tervetulleiksi ja olemme kiinnostuneita toisistamme.

4 Omavalvonnan toimeenpano

Riski

Riski tarkoittaa sitä, että tavoittelemisen arvoiseen asiaan liittyy mahdollisuus negatiivisesta lopputuloksesta. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Käytössämme on vaara- ja uhkatilanteiden raportointia varten Gurufield- sovellus, jonne vaara- ja uhkatilanteet kirjataan erillisen ohjeen mukaisesti. Kun työntekijä on kirjannut sovellukseen tapahtuman kuvauksen, siitä tulee ilmoitus työntekijän esihenkilölle, jolloin esihenkilön tulee kuitata tapahtuma luetuksi sekä kirjata toimenpiteet, joita tapahtuman vuoksi tehtiin. Gurufieldistä on tulossa myös Humanan whistle blower- eli ilmiantokanava, jonka kautta jokainen voi raportoida myös anonymisti Humanan toiminnassa olevista epäkohdista. Vaara- ja uhkatilanteista raportoidaan kirjallisesti myös viikoittain tiiminjohtajien Stratsys- raportoinnin yhteydessä, josta tieto kulkee

alueen toiminnanjohtajalle ja siitä eteenpäin myös koko avopalveluiden johdolle. Gurufield-järjestelmän kautta vaara- ja uhkatilanteet saavuttavat myös yrityksen työsuojelutoimikunnan, jossa raportit käydään läpi sekä suositellaan yksikön toimintaan mahdollisia korjaustoimenpiteitä.

Vuonna 2023 koko henkilöstölle järjestettiin uhka- ja vaaratilanteiden koulutusta, jossa tarkoituksena on oppia tunnistamaan uhka- ja vaaratilanteita sekä oppia toimimaan niissä itseä ja muita tilanteessa olevia mahdollisimman suojaavalla tavalla.

Tiiminjohtajan tulee olla riittävästi selvillä asiakasprosesseista ja asiakastyöhön liittyvistä käytännöistä. Tiiminjohtaja arvioi yhdessä tiimin kanssa mahdollisia riskejä, jotka liittyvät uusiin asiakkaisiin sekä asiakkaiden tilanteiden muutoksiin. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintakäytänteitä asiakastyössä mahdollisesti ilmenevistä vaaratilanteista, ennakoiden. Työntekijöitä opastetaan ja ohjataan liittyen asiakastyön vaaratilanteisiin, niissä toimimisesta ja ennen kaikkea niiden välttämistä. Kotiin tehtävässä työssä on tärkeää tunnistaa hankalat tilanteet etukäteen ja toisinaan miettiä, onko kotikäyntiä parempi vaihtoehto tavata asiakasta vaikkapa toimistolla. Päihtyneiden asiakkaiden kanssa emme työskentele.

Työtehtävät, joihin arvioidaan liittyvän suora turvallisuusriski, tehdään parityönä yhteisissä tiloissamme tai jätetään tekemättä. Tällaisista tilanteista informoidaan aina tilaaja-asiakasta.

Siirtyminen yhteen suureen toimitilaan on parantanut työturvallisuutta, koska työkavereita on usein paikalla ja valmiina auttamaan tarvittaessa. Kaikista uhka- ja vaaratilanteista ilmoitetaan omalle esihenkilölle, jonka lisäksi tilanteesta täytetään vaara- ja uhkatilanne raportti.

Riskienhallinnan työnjako

Vaara- ja uhkatilanteet käsitellään tiimitasolla sekä yksilöllisesti tilanteessa mukana olleen työntekijän ja hänen esihenkilön kesken. Tarvittaessa järjestetään debriefing. Tämän lisäksi työterveyshuollon kautta on mahdollista tavata työterveyspsykologia. Turvallisuutta asiakastyössä pidetään ensiarvoisen tärkeänä. Tiedostamme oman käytöksen vaikutuksen vuorovaikutustilanteissa ja mietimme konkreettisia keinoja hankalien tilanteiden synnyn estämiseksi. Huomiomme turvallisuusriskit myös työympäristömme sisustuksessa ja arjen käytännöissä. Ymmärrämme asiakastyön eroavaisuudet ja turvallisuusriskien variaation liikkuvassa työssä, jossa asiakkaita tavataan monissa eri ympäristöissä; yrityksen toimitiloissa, asiakkaan kotona, yleisillä paikoilla. Tiedostamme riskit ja pyrimme aktiivisesti poistamaan riskejä niiltä osin, kun asiaan on meidän osalta mahdollista vaikuttaa. Kaikki alueen toimijat ilmiantavat havaitsemiaan riskejä. Alueen johtoryhmä vastaa mahdollisten riskien toimenpiteistä yhdessä koko henkilöstön kanssa. Vaara- ja uhkatilanteista informoidaan aina myös toiminnanjohtajaa.

Ennaltaehkäisyn näkökulmasta laadukkaalla uuden työntekijän perehdyttämisellä on merkitystä, miten työssä aiheutuvia riskejä on mahdollista ennakoida.

Perehdytys riskien tunnistamisen näkökulmasta

Uusille työntekijöille esitellään toimitilat ja osoitetaan asiat, jotka tiloihin liittyen tulee huomioida. Heidän kanssaan käydään läpi asiakkaiden kotona tehtävän työn erityispiirteet sekä se, että emme työskentele päihtyneiden asiakkaiden kanssa. Työntekijät perehdytetään lisäksi arvokkaaseen asiakkaan kohtaamiseen, jota noudatetaan aina, myös vaikeista aiheista keskusteltaessa. Asiakkaan aito, rehellinen ja arvostava kohtaaminen vähentää merkittävästi asiakastyössä tapahtuvia konfliktitilanteita, jotka on suuri riski ihmisten kanssa tehtävässä työssä.

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa myös omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijällä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvitessaan. Työntekijöille tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta liittyen epäkohtiin.

Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina toimivat tiimipalaverit ja muu yhteydenpito tiiminjohtajien kanssa. Tiiminjohtajat käsittelevät esille tuodut asiat johtoryhmän kesken, viipymättä. Lisäksi kaikista vaara- ja uhkatilanteista, sekä laatupoikkeamista täytetään vaara- ja uhkatilanne raportit, sekä tiedotetaan tarpeen mukaan ja sovitusti myös tilaaja-asiakasta. Tarvittaessa sopimusta asiakkaan palvelun sisällöstä päivitetään vastaamaan tarvetta myös turvallisuusnäkökulmasta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Riskinhallinnan prosessissa on sovittu toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Hyödynnämme riskienhallinnassa saamamme tiedon kehittämistoimenpiteissä. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tilaajan kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia asioita esille. Työntekijöiden toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Koko henkilöstö osallistuu parannusehdotusten kehittämiseen ja toteutukseen mahdollisuuksien mukaan. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan.

Työtäpaturman sattuessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työtäpaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista erittäin vakavista työtäpaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, lähiesihenkilö on yhteydessä myös asiakkaaseen ja tilaajaan. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtäpaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Tiimin työntekijöille järjestetään työnohjausta. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta tai muuta tarvittavaa tukea, kuten debriefing- purkumahdollisuutta tai lisää tukea työterveyshuollon kautta.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Asiat viedään tiedoksi työntekijöille tiimipalaveriin tiiminjohtajien kautta. Johto tiedottaa asioista myös tarvittaessa sähköpostilla. Johto, toiminnanjohtaja ja tiiminjohtajat ovat myös yhteydessä muihin yhteistyötahoihin siitä, miten asia on käsitelty ja miten toimintaa on muutettu.

Laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään tiiminjohtajan johdolla tiimeissä sekä tarvittaessa informoidaan myös muita tiimejä. Tilanteiden käsittelyn ja arvioinnin myötä löydetään toimenpiteitä tai muutoksia, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Avopalveluihin asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijän päätöksellä tai muun tilaajan edustajan päätöksellä, kuten lastensuojelun, vammaispalveluiden, sosiaalihuoltoalain tai aikuissosiaalityön päätöksellä. Asiakasprosessi alkaa, kun tilaaja-asiakas tekee tilauksen asiakkaastaan palveluntuottajalle. Tilauksen vastaanottovaiheessa tiiminjohtaja pyrkii saamaan asiakkaasta kaikki ne esitiedot, jotka ovat oleellisia asiakkuuden vastaanottamisen ja ohjaamisen näkökulmasta. Esitietojen perusteella arvioidaan, onko työ mahdollista ottaa vastaan ja toteuttaa se laadukkaasti. Lisäksi esitietojen perusteella tehdään arvio siitä, kuka työntekijä pystyisi parhaiten vastaamaan asiakkaan palveluntarpeeseen. Tilausta vastaanottaessa tehdään realistinen arvio siitä, milloin asiakastyö mahdollisesti voitaisiin aloittaa. Tilaaja arvioi, vastaako palveluntuottajalle mahdollinen aikataulu asiakkaan tarpeeseen ja tekee sen perusteella ratkaisun asiakkuuden suhteen. Mikäli

arvioimme, että meillä ei ole mahdollisuuksia tilauksen laadukkaaseen hoitamiseen, emme ota tilausta vastaan.

Asiakastilaukset käsitellään alueen tiiminjohtajien kanssa. Jokaiselle asiakkaalle etsitään sopiva työntekijä. Tämän jälkeen tiiminjohtaja on yhteydessä tilaajaan aloituspalaverin järjestämiseksi. Joskus asiakkuus saatetaan aloittaa ilman aloituspalaveria, mikäli tilaajan kanssa niin sovitaan. Tiiminjohtaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan aloituspalaveriin, jotta hänelle muodostuu kuva uuden asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta.

Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Asiakkaan kanssa työskentely on tavoitteellista ja asiakkaan prosessia eteenpäin vievää. Asiakkaan vastuutyöntekijä hyvinvointialueelta määrittää viime kädessä toiminnan tavoitteet sekä työskentelyn reunaehdot. Asiakkaan oma työntekijä avopalveluista huolehtii palveluprosessin kaikissa vaiheissa siitä, että asiakkaan mielipide tulee kuulluksi ja, että asiakas ymmärtää hänen kanssaan työskentelyn tavoitteet ja tarkoituksen. Avopalveluissa pidetään tärkeänä ylläpitää avointa ja rehellistä vuoropuhelua asiakkaan asioissa sekä tilaaja-asiakkaan, että asiakkaan kanssa. Aidon osallisuuden lähtökohtana on ymmärrys palvelujärjestelmästä, sekä hyvä luottamuksellinen suhde, jonka puitteissa asiakkaalla on parhaat mahdolliset edellytykset osallistua aktiivisesti oman palvelunsa sisällön suunnitteluun.

Toteutamme mahdollisuuksien mukaan osallistavaa kirjaamisen tapaa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja olla tietoinen koko työskentelyprosessin ajan siitä, mitä hänen asiakirjojensa kirjataan. Osallistavan kirjaamisen avulla asiakas on koko prosessin ajan aktiivinen ja tietoinen siitä, mitä hänen asioistaan dokumentoidaan hänen asiakasasiakirjaansa. Periaatteena on, että dokumentaatio, kuten myös koko asiakastyö, on avointa ja rehellistä. Tiedostamme myös tilanteet, joissa osallistava kirjaaminen on lain puitteissa mahdotonta, liittyen esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuteen, joka on laissa säädetty. Kaikki asiakkaat eivät motivoitu dokumentointiin, mutta heidänkin kanssaan asiakasasiakirjojen sisältö käydään läpi tarkoituksenmukaisella tavalla. Jokaisesta tapaamisesta kirjataan päivittäiskirjaus ja niiden lisäksi työskentelystä kootaan yhteenveto tilaajan kanssa sovituin väliajoin.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Sosiaalihuollon avopalveluissa asiakkaan tukeminen ja kuntoutus perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta rajoittava toimenpide on avopalveluissa harvinainen poikkeus ja sen peruste voi olla esimerkiksi lapsen kiinnipitotilanne silloin, jos lapsi on vaarassa itselleen tai muille tilanteessa, jossa hänen huoltajansa

tai muu hänestä vastuussa oleva aikuinen ei pysty toimimaan. Toimenpiteistä tehdään aina kirjaus asiakastietojärjestelmään, laaditaan poikkeamaraportti Gurufield- sovellukseen sekä ilmoitetaan asiasta vastuusosiaalityöntekijälle.

Avopalveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan läpi työskentelyprosessin. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa asiakastyön sisältöihin, ajankohtiin ja tapaamisten keston. Avopalvelut ovat luonteeltaan vapaaehtoisia ja motivoimme asiakkaamme mahdollisimman hyvin siten, että he itse haluavat niitä. Asiakkaalle tulee kuitenkin kertoa, millaisia vaikutuksia työskentelystä kieltäytymisellä hänelle mahdollisesti on.

Ymmärrämme, että asiakkaalla on omat toiveet, tavat ja käsitykset. Kunnioitamme asiakkaan tapaa elää emmekä aseta määräyksiä, joita hänen tulisi noudattaa. Tuomme esille vaihtoehtoja ja uudenlaisia näkökulmia, joiden tarkoituksena on mahdollistaa uudenlaisten toimintatapojen löytyminen, joista asiakas voisi hyötyä. Esitämme kysymyksiä ja haastamme asiakkaita uusien asioiden ja ajatusten äärelle pyrkien herättämään asiakkaan oman kiinnostuksen ja motivaation muutokseen. Emme tee asioita asiakkaan puolesta, vaan aina hänen kanssaan. Asiakkaan tulee olla mukana kaikissa niissä tilanteissa, joissa hänen asioitaan hoidetaan.

Avopalveluissa työskennellään sovitulla tavalla yhteisesti kuntoutusprosessin alkaessa sovittuja tavoitteita kohti. Vastuusosiaalityöntekijä määrää viime kädessä ne tavoitteet, joihin työskentelyn aikana on tarkoitus päästä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus otetaan huomioon siinä määrin, kuin se prosessin ja asiakkaan edun etenemisen näkökulmasta on mahdollista. Tämä huomioidaan esimerkiksi yhteydenpidossa asiakkaan kanssa, asiakastyön kirjaamisessa, raportoinnissa ja asiakkaan mielipiteen huomioimisessa. Päivittäiskirjaukset ja yhteenvedot tehdään osallistavan kirjaamisen menetelmin. Mikäli asiakas ja työntekijä näkevät jonkun asian toisistaan poikkeavilla tavoilla, kirjataan näkemysero ylös. Asiakkaan kanssa käydään koko prosessin ajan läpi työskentelylle määritellyjä tavoitteita, niiden syitä sekä työskentelyn pyrkimystä läpi perustellusti. Mikäli asiakas itse ei ole sitoudu hänelle määritelyihin tavoitteisiin, ollaan yhteydessä vastuusosiaalityöntekijään ja arvioidaan tilannetta uudelleen.

Mikäli työntekijälle nousee huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä tiiminjohtajaan, vastuusosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena on tiiminjohtaja.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Humanan avopalveluihin asiakkaaksi voivat tulla kaikenlaiset asiakkaat tilanteesta ja taustasta riippumatta. Palvelun aikana on mahdollisuus käyttää tarvittaessa tulkkia sekä pohtia kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaiset keinot työskentelyprosessin onnistumiseksi. Jokaista asiakasta kohdellaan yhdenvertaisesti ja arvokkaasti. Noudatamme samoja toimintaperiaatteita kaikkien asiakkaiden kanssa. Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tiedostamme oman vastuamme sosiaalipalveluita tuottavana yrityksenä.

Asiakkailla on oikeus työntekijän keskeytymättömään huomioon tapaamisten aikana. Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että asiakkaalla on tapaamisilla turvallinen olo ja että hän tietää, mitä tapaamisella tapahtuu. Työntekijämme kohtaavat asiakkaat ennakkoluulottomasti, kannustavasti ja siten, että asiakas kokee olevansa tervetullut ja tärkeä. Perustellusta syystä asiakkaalla on oikeus myös toivoa työntekijän vaihtoa. Mikäli toive on perusteltu ja pitkäaikainen, suoritetaan vaihtoprosessi suunnitellusti. Työntekijän vaihtoa arvioidaan aina asiakkaan edun näkökulmasta.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilaisissa (423/2003) 10, 18 ja 20 §. Kuntien ja kuntayhtymien, 1.1.2023 lähtien hyvinvointialueiden, velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. (6.6.2003/428)

Hyvän kohtelun määrittämisestä avopalveluissa ja konkretiassa, miten se näkyy päivittäisessä asiakastyössä

Avopalveluissa kohtaamme asiakkaat aina kunnioittaen. Toivotamme jokaisen tervetulleeksi, otamme vastaan. Emme jätä asiakasta oven taakse odottamaan omaa työntekijää, emmekä yksin toimitiloihimme. Muistamme hymyillä, kysyä kuulumisia, esitellä itsemme. Olemme toimitiloissamme kiinnittäneet huomiota siihen, että ne ovat toimivat ja viihtyisät ja pidämme niiden siisteydestä huolta. Otamme toiminnan sisällöissä huomioon asiakkaiden toiveet, hankimme toivottuja pelejä, askartelumateriaaleja tms. Samoin suhtaudumme myös työkavereihimme.

Asiakastyönpoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, työntekijä tiedottaa asiasta tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä informoi asianosaisia ja tilaajaa asian selvittämisen prosessista sekä korjaustoimenpiteistä. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai asiakastyötyväisyyskyselyn sekä Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Työntekijän ja tiiminjohtajan reklamaatio- tai palautekeskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan heti seuraavalla tapaamisella työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan aina, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne

purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisesti tilaajalle ja tilaajaan ollaan puhelimitse yhteydessä. Reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä Gurufield- järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa esihenkilö mahdollisimman nopeasti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan niin, että tiiminjohtaja käy välittömästi keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelun laadun kehittämiseen ja antaa mahdollisuuden korjata toimintaa jatkossa.

Keräämme palautetta Roidu- järjestelmän kautta säännöllisesti asiakkailtamme, sekä käyttäjä-, että tilaaja- asiakkailtamme. Asiakaskokemus toimii myös palvelumme laadun ja vaikuttavuuden mittarina. Palaute käydään läpi sekä alueen johtoryhmässä että tiimeissä. Vuoden 2024 aikana tiimissä laaditaan erillinen asiakkaan hyvän kohtelun suunnitelma tiimin vahvuuksia ja osaamista hyödyntäen. Hyvän kohtelun suunnitelmaan otetaan myös asiakkaita mukaan loppuvuoden aikana.

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ ja 30§

Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Tiedotamme jo perehdytysvaiheessa henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Oma-avontasuunnitelma on nähtävissä Lohjan toimitilassa ja sähköisesti Teams- järjestelmässä. Oma-avontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja sen voi saada nähtäväksi esihenkilöiden ja työntekijöiden kautta pyydettäessä.

Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa selvitetään työntekijän, tiiminjohtajan tai toiminnanjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle tai vastuusosiaalisyöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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:

Maarit Tuovinen

Toiminnanjohtaja/ Länsi-Uusimaa

maarit.tuovinen@humana.fi

p. 050- 4345272

Sosiaaliamieheestä

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

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

Sosiaaliamieheestä yhteydet:

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Aluehallintovirasto

Kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa voi kuka tahansa tehdä kantelun aluehallintovirastoon (AVI). 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.

Aluehallintoviraston yhteystiedot

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut>

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Viranomaisen toiminnasta voi tehdä kantelun joko itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta. Tällöin on syytä liittää mukaan valtakirja. Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kantelun voi tehdä joko oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. 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, p. 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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Roidu on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, jonka avulla keräämme säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen tapahtuu nimettömästi eikä sen vastaajia pysty jälkikäteen henkilöimään. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta ja ehdotuksia koko työskentelyn ajan. Myös tilaajalta kysymme palautetta sähköisen asiakaskokemusjärjestelmän kautta säännöllisesti ja pyrimme huomioimaan myös sen kautta saatavaa palautetta toiminnan kehittämisessä.

Meidän tehtävämme on huolehtia hyvästä toiminnan ilmapiiristä niin, että se on asiakkaan kokemuksen mukaan mahdollista. Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle, omalle sosiaalityöntekijälle tai muulle palvelun tilaajalle. Myös suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään. Palautteenantokanavana toimivat myös säännöllisesti tehtävät kuukausi- ja kausiyhteenvedot. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa.

Palaute kootaan palautejärjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esihenkilöt saavat yhteenvedon alueensa kuukausipalautteesta. Palautetta käsitellään myös alueen johtoryhmässä sekä tiimipalavereissa. Tarvittaessa toimintaperiaatteita tarkennetaan. Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista tiedotetaan henkilöstöä välittömästi.

Lohjan avopalveluissa palautetta hyödynnetään tiimien kesken tiimipalavereissa. Aineistosta nousseet poikkeamat käydään läpi ja mietitään, mikä ne on aiheuttanut. Asiakkaan ääni tulee kuuluviin asiakaspalautteiden kautta muillekin kuin omalle työntekijälle, sen vuoksi kannustetaan palautteiden antamiseen ja muistetaan pyytää niitä säännöllisesti. On tärkeää muistaa myös sanoa, että palautteet ovat nimettömiä ja kannustaa vastaamaan niihin rehellisesti.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Avopalveluiden työskentelyä ohjaa tilaajan kanssa yhdessä määritellyt asiakastyön tavoitteet. Työntekijät käyvät säännöllisesti keskustelua oman esihenkilönsä kanssa asiakastilanteista ja toimintatavoista. Humanassa toimintaa ohjaava ratkaisukeskeinen ja voimavaraistava viitekehys tukee asiakkaan prosessissaan etenemistä. Osallistavan kirjaamisen ja osallistavan jatkuvan arvioinnin kautta sekä asiakastyön mittarien avulla saadaan ajantasaisesti tietoa siitä, miten asiakas

prosessin aikana voi, jolloin tarvittaessa voidaan myös tehdä tarvittavia muutoksia työskentelyyn. Tilaajan ja asiakkaan kanssa pidettävissä aloitus-, väli- ja päätösneuvotteluissa on mahdollisuus saada palautetta ja reflektoida palvelun laatua ja vaikuttavuutta, jonka perusteella voidaan tehdä muutoksia sekä korjaustoimenpiteitä.

Yksilöllinen palvelu Lohjan kotiin vietävissä palveluissa tarkoittaa asiakkaan toiveiden, yksilöllisen tilanteen ja erityispiirteiden huomioimista koko asiakasprosessin ajan. Asiakkaan omia kokemuksia ei mitätöidä, vaan ne kuullaan ja huomioidaan. Asiakkaille järjestetään tapaamisaikoja, jotka sopivat mahdollisimman hyvin heidän omaan elämäntilanteeseensa ja tavoitteissa etenemiseen. Asiakkaita ei kannusteta tekemään asioita, jotka tuntuvat liian vaikeilta tai epämiellyttäviltä. Mikäli epämkavuusalueelle on tarpeellista mennä, tehdään se hallitusti ja harkiten ja kerrotaan asiakkaalle, miksi niin tulisi toimia. Työntekijöillä on oltava kyky sopeuttaa omia persoonansa piirteitä siten, että ne eivät ole ristiriidassa asiakkaan luontaisten toimintatapojen kanssa. Huomaamme, että eri ihmiset tarvitsevat erilaisia lähestymistapoja ja lähestymistavan valinta tulee olla asiakaslähtöinen, tietoinen prosessi. Huolehdimme siitä, että töiden sisällöt ovat asiakkaan ja työn tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta riittävän monipuolisia, oikea-aikaisia ja asiakkaille luontevia.

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, päiväkotia, koulu, etsivä nuorisotyö ja sosiaalitoimi. Työryhmämme myös on moniammatillinen. Meillä työskentelee esimerkiksi sosionomeja, yhteisöpedagogeja ja lähihoitajia. Teemme usein yhteistyötä myös Humanan muiden alueiden työntekijöiden kanssa.

Tukirakenteita

Tiimipalaverit ovat joka toinen viikko. Niiden aikana on mahdollista nostaa käsittelyyn asiakasasioita, joihin toivoo työryhmän tukea. Työnohjauksissa on mahdollista käydä myös läpi samoja asioita. Työnohjaukset järjestetään tiimeissä erilaisin, tiimin itsensä toivomin, säännöllisin aikavälein. Tiiminjohtaja varaa aina tarvittaessa aikaa asiakastyössä tukemiseen ja sen ohjaamiseen. Tarvittaessa hän osallistuu asiakastyöhön työparina. Jokaisen työntekijän asiakkaat pyritään kokemaan tiimin yhteiseksi vastuualueeksi ja tuurausten kautta tiimi tuntee omat asiakkaansa. Tämä parantaa mahdollisuuksia kysyä vinkkejä ja ideoita myös työkavereilta. Työntekijät osallistuvat ryhmätönohjaukseen. Lisäksi asiakasasioita ja tavoitteellisia prosesseja käydään säännöllisesti läpi yhdessä tiimin kanssa.

7 Asiakasturvallisuus

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

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

Tarvittaessa olemme yhteydessä yleiseen hätänumeroon tai sosiaalipäivystykseen.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Lohjalla toimii yksi kotiin vietävien palveluiden tiimi, jossa on 14 vakituista työntekijää ja muutamia tuntityöntekijöitä. Työntekijöiden koulutukset ovat sairaanhoitaja, sosionomi, yhteisöpedagogi, lähihoitaja, nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja ja kasvatustieteiden kandidaatti.

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

Lohjan kotiin vietävien avopalveluiden käytännöt: sijaiset, opiskelijat, palveluntuottajat, sijaistussuunnitelmat. Opiskelijoita otetaan mukaan toimintaan silloin, kun heidän opintojen

ohjaamiseensa on riittävästi aikaa. Opiskelijoilta vaaditaan pääsääntöisesti jo yksi alalle liittyvä koulutus pohjalle työn vaativuuden vuoksi.

Sijaistussuunnitelmat tehdään tiimeittäin ja ne ovat tiiminjohtajan vastuulla. Pääsääntöisesti tuuraajana käytetään tiimin omaa, vakituista työntekijää tai tiiminjohtajaa. Mikäli heillä ei ole tuurausmahdollisuutta, käytetään tuttuja tuntityöntekijöitä. Viime aikojen runsaat sairaspöissaolot ovat kasvattaneet tuurausjärjestelmien tärkeyttä. Pyrimme löytämään tiimeihin enemmän työvoimaa, joka olisi valmis satunnaisiin töihin sekä poistamaan tiiminjohtajilta omat, vakituiset asiakastyöt, jotta heillä olisi parempi mahdollisuus reagoida oman tiiminsä tuuraustarpeisiin. Opiskelijoita pyritään ottamaan mukaan työssäoppimisjaksolle avotiimeihin sekä luomaan toimiva malli opiskelijayhteistyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Ammatillisen pätevyyden lisäksi huomioimme henkilöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

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

Huomioimme mahdollisuuksien mukaan uusien työntekijöiden soveltumisen siihen tiimiin, johon häntä on suunniteltu. Tiiminjohtaja arvioi yksilöllisesti uusien työnhakijoiden soveltuvuutta omaan tiimiinsä. Työhaastatteluja ei pidetä yksin, vaan aina toisen työntekijän kanssa. Työhaastattelussa on mukana aina sen tiimin tiiminjohtaja, johon uutta työntekijää suunnitellaan. Joissain tilanteissa on myös käytetty ”tiimiin tutustumisen metodia”, jossa työnhakija on kutsuttu kahville tiimipalaveriin ennen valinnan suorittamista ja tiimille on annettu tällöin mahdollisuus myös arvioida työnhakijan soveltuvuutta sekä uudelle työntekijälle mahdollisuus saada kuva tulevasta työporukastaan. Työnhakijoille annetaan realistinen kuva työskentelystä avopalveluissa ja varmistetaan, että hän tietää, minkälaisesta toiminnasta on kyse ja mitä ominaisuuksia se vaatii ammattitaidolta ja työskentelyajoilta. Haluamme työntekijän, joka on realiteetit kuultuaan valmis sitoutumaan pitkäaikaiseen työskentelyyn kanssamme ja jolle ei tule työn aloittamisen jälkeen ikäviä yllätyksiä, joista kertominen olisi haastatteluprosessin aikana sivuutettu.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka on yleensä tiiminjohtaja. Hän tekee aikataulun perehdytyksestä sekä hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät, asiakastyön kirjaaminen jne.) osalta. Perehdytysmateriaalia on sisäisessä intranet My Humanassa sekä henkilöstöjärjestelmä Sympassa.

Tiiminjohtaja vastaa perehdytysprosessista Humanan perehdytysmateriaalien pohjalta. Joitain osia perehdytyksestä voi hallitusti siirtää muille henkilöille, mutta prosessinhallinta on tiiminjohtajan vastuulla. Perehdytysprosessin aikana tiiminjohtajalla on mahdollisuus tutustua uuteen työntekijään sekä kerätä tärkeää tietoa hänen vahvuuksistaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että pääperehdyttäjä on aina oma tiiminjohtaja.

Uudelle työntekijälle varataan aina valmiiksi tarvittavat työvälineet, valmistellaan ne kuntoon ja töiden alkaessa huolehditaan, että vastaanotto on kiireetön ja työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi. Perehdytysprosessi avopalveluissa on pitkä ja tapahtuu aina asiakastyön lomassa. Perehdytettävää materiaalia on niin paljon, että sitä on järkevää annostella pitkälle ajanjaksolle. Työntekijän aloittaessa hänelle on jo valmiiksi suunniteltu asiakaslista, jotta hän pääsee tutustumaan omiin asiakkaisiin viipymättä. Tiiminjohtaja huolehtii siitä, että perehdytykseen on riittävästi aikaa. Työntekijä saa tiiminjohtajan aikaa senkin jälkeen, kun perehdytyslista on käyty läpi. Tiiminjohtaja sopii säännöllisiä tapaamisia työntekijän kanssa siinä määrin, kuin se on tarpeellista.

Humana järjestää tarpeen mukaan 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, hätäensiaputaitoihin ja tilaajan toiveisiin. Humanalla on oma koulutuskokonaisuus, jossa työntekijät kouluttavat toisiaan erilaisista ammatillisista teemoista. Yhtiö tiedottaa sekä tiimikokouksissa että Humanan sisäisessä intranet My Humanassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä. Työntekijän on mahdollista osallistua täydennyskoulutukseen tai muuhun työtä tukevaan koulutukseen yhteisen harkinnan mukaan.

Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän henkilökohtaisen osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin sisäisiin koulutuksiimme. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen työvuorojärjestelyillä tai opintovapaan myöntämisellä.

Tiimipalaveri on kerran kahdessa viikossa. Siinä käydään läpi tiedotettavat asiat sekä ajankohtaisia asioita. Ryhmätyönohjaus on käynnistymässä uudestaan syksyllä 2024 tiimin kokoonpanossa tapahtuneiden muutosten vuoksi tauolla olleen työnohjauksen vuoksi.

Toimitilat

Karjalaksi kutsutussa toimitilassamme on kymmenen asiakaskäyttöön tarkoitettua huonetta, joissa on mahdollisuudet erilaisiin toimintoihin. Tiloja voi varata itselleen ja asiakkaalleen tai käyttää yhdessä muiden kanssa. Karjalassa voi pelata biljardia, ilmakiekkoa, pöytälätkää, erilaisia lautapelejä ja Playstationia. Karjalassa on hyvät mahdollisuudet erilaisten kädentaitojen harjoittamiseen sekä pienimuotoiseen kuntosalitoimintaan. Tiloista kaksi ovat keittiötiloja, joissa voi leipoa ja valmistaa ruokaa. Lisäksi on tila pelkästään henkilökunnan käyttöön sekä neljä wc:tä. Tilat ovat kahdessa kerroksessa. Ensimmäiseen kerrokseen on esteetön pääsy.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu palveluntuottajalle henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §). Tämän veloitteen myötä informoimme asiakkaamme henkilötietojen käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Humana on palveluntuottajan roolissa sivurekisterin pitäjä hyvinvointialueen toimiessa päärekisterinpitäjänä. Mikäli asiakas pyytää kirjaustensa tarkastamista tai korjaamista, tulee pyyntö esittää päärekisterinpitäjälle kirjallisesti. Kun asiakkuus Humanassa päättyy, asiakaskirjaukset toimitetaan päärekisterinpitäjälle ja poistetaan kuukauden kuluessa Humanan asiakastiedoista.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Työntekijä kuittaa erillisen ohjeen mukaan lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojakäytänteet. Humanassa on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käytöstä että asiakkaista laadittavista muista asiakirjoista. Tiiminjohtaja ohjeistaa jokaista työntekijää käymään asiakkaiden asioista keskustelua vain työryhmään ja asiakkaan asiakasprosessiin kuuluvien henkilöiden kanssa paikassa, jossa ei ole kuulluksi tulemisen riskiä. Asiakastietojärjestelmässä asiakkaan tietoja voivat käsitellä vain asiakkaan prosessiin kuuluvat työntekijät. Asiakastietojärjestelmä on avattavissa vain henkilökohtaisen salasanan kautta. Asiakkaiden nimiä ei käytetä heidän asioissaan viestimisessä. Humanassa järjestetään säännöllisesti koulutusta kirjaamiseen liittyen.

Tiiminjohtajat tarkastavat työntekijöiden tekemiä kirjauksia asiakastietojärjestelmästä sekä opettavat työntekijöille kirjaamiskäytänteet. Käytäntönä on, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä tilaajalle ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Pääsääntöisesti kirjaukset tehdään osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas on ajantasaisesti tietoinen, mitä hänen asiakirjoihinsa kirjataan.

Asiakastyön kirjaaminen

Päivittäiskirjaukset, kuukausiyhteenvedot ja loppuyhteenvedot sekä kaikki muutkin asiakkaan prosessiin liittyvät asiat kirjataan salassapitosäädösten mukaisesti suoraan asiakastietojärjestelmään. Käytämme aina mahdollisuuksien mukaan osallistavaa työtettä myös kirjaamisessa. Kun asiakkuus päättyy, toimitamme kaikki kirjaukset tilaajalle ja poistamme asiakkaan tiedot asiakastietojärjestelmästä. Työntekijöillämme on käytössä mobiililaitteita ja tabletti suoraa asiakaskirjaamista varten.

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Vuonna 2024 tavoitteenamme on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla: Omavalvontaohjelman ja -käytäntöjen jalkautus tiimeihin, poikkeamajärjestelmä Gurufield entistä vahvemmin käyttöön uusien toimintamahdollisuuksien kautta sekä kirjaamisen käytäntöjen vahvistaminen. Lisäksi olemme valinneet vuoden 2024 teemaksi laadun. Pohdimme laatua yhdessä tiimeissä useista eri näkökulmista ja pidämme asiaa esillä aktiivisesti vuoden 2024 ajan.

Gurufieldin käyttöönoton suoritamme siihen liittyvän perehdyttämisen avulla. Työntekijöitä tulee aiempaa enemmän rohkaista tekemään poikkeamailmoituksia nyt, kun siihen liittyvä järjestelmä on aiempaa helpompi. Käymme omavalvontaohjelmaa yhdessä läpi ja keskustelemme työhön liittyvistä asioista työntekijöiden kanssa arjessa sekä tiimikokousissamme. Osallistava kirjaaminen on jo osa normaalia arjen käytäntöämme.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Jokaisessa tiimissä laaditaan ensimmäisen kvartaalin osalta Q1- seurantalomake jakson ajan tapahtumista ja ne liitetään päivitetyn omavalvontasuunnitelma liitteeksi 15.4.2024 mennessä.

Lohjalla 19.3.2024

Maarit Tuovinen
Toiminnanjohtaja/ Länsi-Uusimaa

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit