

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Hyvinvointialue Lappi

Kunnan nimi: Rovaniemi

Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: Humana Avopalvelut Oy, Rovaniemen tiimi

Katuosoite: Rovakatu 20-22 B 43, Rovakatu 16 A 2

Postinumero: 96200

Postitoimipaikka: Rovaniemi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille. Perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilö, tapaamispalvelut, jälkihuolto.

Esihenkilö: Janica Mustonen, toiminnanjohtaja

Puhelin: 050-4778263 Sähköposti: janica.mustonen@humana.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*)

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 2.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity

Kotipalvelu. Sosiaalialan muut palvelut/sosiaalityöntekijän palvelut. Perhetyö, lapsiperheet. Avo-
huoltoinen perhekuntoutus. Ammatillinen tukihenkilötoiminta lapset/nuoret.

Asumispalvelut/tukiasuminen päihde- mielenterveyskuntoutujat ja vammaiset. Sosiaaliohjaus lapset/nuoret ja lapsiperheet. Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta. Lastensuojelun jälkihuolto.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ei ole

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

-

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Toiminnanjohtaja ja tiimi. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi noin kerran vuodessa henkilöstön kanssa tiimipalaverissa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Janica Mustonen, toiminnanjohtaja puh. 050-4778263, janica.mustonen@humana.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tarpeen mukaan useammin, jos tulee isompia muutoksia toimintaan/tiimiin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työntekijöille sekä asiakkailta toimistolla sekä Humanan kotisivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus:

Humana Oy on vuonna 2009 perustettu yritys (aiemmin nimeltään Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy)

Humana Oy tarjoaa valtakunnallisesti asumispalveluita, lastensuojelulaitospalveluita ja avopalveluita. Humana Oy tuottaa laadukkaita, joustavia ja ammatillisia kunnan palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluja. Humana työllistää Suomessa noin 3 700 sosiaalialan ammattilaista ja palvelee päivittäin yli 4 200 asiakasta.

Toiminta pohjautuu kaikilta osin 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.

Palvelutarjontamme kuuluu mm. ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhetyö eri intensiteetillä, avoperhekuntoutus niin kotiin tuotettuna kuin palveluntuottajan tiloissa toteutettuna, sosiaaliohjaus ja asiantuntija- ja arviointityöt sekä lapsiperheiden kotipalvelu. Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta. (http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf). Humana Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja tiukan ammatillista.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

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

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta. (http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf). Humana Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista.

Humanan arvot:

Sitoutuminen – *Minunkin tekemä*

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

Vastuullisuus – *Erilaisuus on hyvinvointia*

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Kohtaaminen ja ilo – *Huomaa hyvä tänään*

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänkulku. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien hallinta on osa johtamistamme ja päätöksentekoamme. Riskien hallinnassa tunnistamme toimintaamme liittyvät riskit, analysoimme niiden vaikutuksia sekä pohdimme, miten mahdollisiin riskeihin varaudumme ennalta. Riskejä on ennakoitu kuvaamalla toimintaamme liittyvät prosessit sekä tunnistamalla niihin liittyviä mahdollisia vaara- tai läheltä piti -tilanteita. Toimintaamme liittyvät prosessit, kuten johtamis-, tuki- ja ydinprosessit (eli asiakasprosessit) asumis-, lastensuojelu- ja avopalveluiden osalta, on kuvattu toimintajärjestelmään.

Riskien tunnistaminen ja esihenkilön tietoon saattaminen kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan. Yksikön esihenkilö vastaa yksikössä tapahtuvien riskien/vaaratapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan.

Riskien kartoitus on Humanassa säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saamme esille merkittävimmät uhkatekijät, jolle etsimme tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Havaintojen ja poikkeamien ilmoittamiseen olemme ottaneet käyttöön poikkeamajärjestelmä Gurufieldin.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Meillä avopalveluissa on aina omat riskit asiakastyössä, jotka on tunnistettu. Työmme on liikkuvaa työtä ja teemme pääsääntöisesti yksin kotikäyntejä asiakkaiden kotona.

Olemme käyneet uhkatilannekoulutuksen läpi ja esihenkilö tietää aina, missä työntekijät menevät. Riskitilanteita pyrimme ennakoimaan tietyillä toimenpiteillä, kuten pidämme asiakastapaamiset aina ennalta sovittuna ajankohtana, suunnittelemme tapaamisen sisällön sekä fyysisesti että psyykkisesti turvallisiksi, siten, ettei asiakas tai työntekijä koe oloaan uhatuksi millään tasolla.

Jos työntekijä kokee, että tapaamisessa saattaa syntyä väkivallan uhkaa tms., tulee tapaaminen peruuttaa. (esim. aggressiiviset tai päihtyneet vanhemmat). Työntekijä ja esihenkilö arvioivat aina yhdessä tilaajan kanssa työparityön tarpeen. Emme käy yksin asiakkaissa, joissa on selkeästi turvallisuusuhkaa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Humana Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
- Humana Oy tekee työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaiden kanssa. Työntekijät tekevät perhetyötä koko perheen kanssa tai toimivat ammatillisina tukihenkilöinä lapsille ja nuorille. Aikuisasiakkaat koostuvat mielenterveyskuntoutujista ja vammaispalveluiden asiakkaista.
- Työ tapahtuu asiakkaiden luonnolisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja sisältää siirtymiä päivän aikana kaupungista toiseen.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, viikoittainen tiimi, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit.
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan M-filesiin. Selvitys toteutettiin tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fysikaaliset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.
- Humana Oy:lla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Työ on yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys.
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Ohjeistus liikkuvan ja itsenäisen työn uhkaaviin tilanteisiin.
- Turvallisuus ja riskinhallintasuunnitelma, joka sisältää mm. toimintaohjeet väkivaltatilanteisiin.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämävastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Esihenkilön tulee tiedottaa henkilöstöään ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ohjeet ilmoitusvelvollisuudesta tulee olla kirjattuna käytännönläheisesti omavalvontasuunnitelmaan. Meillä on omavalvontasuunnitelma työntekijöiden nähtävillä, josta löytyy ohjeistus asiaan liittyen sekä asia on käyty läpi yhdessä työryhmän kanssa. Työntekijät tietävät, että heillä on vastuu ilmoittaa välittömästi, jos huomaavat asiakastyössä epäkohtia.

Sosiaalihuollossa toimivilla on sosiaalihuoltolain 48 § mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Humanan käyttämään järjestelmään Gurufieldiin.

Toimipisteen toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Asiasta tulee ilmoittaa aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa

ei pystytä tai ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuden kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilöstömme velvollisuus on nostaa esille työssään havaitsemansa epäkohdat, riskit ja vaaratilanteet. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti-tilanteen tai vaaratilanteen tulee havainnosta keskustella viivytyksettä oman esihenkilön kanssa. Ilmoitus havainnosta tehdään poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin.

Järjestelmästä lähtee ilmoitus raportoijan esihenkilölle käsiteltäväksi. Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot viestitään viivytyksettä toimiala- ja aluejohdon tietoon sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Poikkeamajärjestelmässä poikkeamahavainnot ja -ilmoitukset näkyvät johtamisjärjestelmän mukaisesti.

Humanalla käytössä olevia riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä ja keinoja:

- **Havainnointi** kuuluu henkilöstön jokapäiväiseen arjen työhön.
- **Poikkeamajärjestelmä Gurufield** toimii ilmoituskanavana työssä tehdyistä havainnoista ja poikkeamatilanteista sekä palautteista. Gurufieldistä lisää Seuranta-kappaleessa.
- Toimipisteissä tehdään säännöllisesti STM:n ohjeistuksen mukainen työsuojelun **riskienkartoitus** esihenkilön ja henkilöstön kanssa yhteistyössä.
- Humana Suomen **lääkehoidon suunnitelmassa** on kuvattu organisaatiotason riskit, ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet lääkehoidossa. Lääkehoitoa toteuttavat yksiköt/toimipisteet kuvaavat oman toimintansa vastaavanlaiset riskit ja toimet yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin.
- **Itsearviointi** tehdään noin 1–2 kertaa vuodessa toimipisteen esihenkilön johdolla henkilöstöä osallistaen.

Itsearviointit toteutetaan yhteisesti sovituilla tavoilla toimintajärjestelmä Paruksessa. Itsearviointit koskevat toimipisteiden toimintaa ja arviointien aiheet vaihtelevat. Toimipisteiden esihenkilöiden vastuulla on valita itsearviointien pohjalta kehittämistarpeet ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Toimialakohtaisista itsearvioinneista on Paruksessa saatavilla kooste toimiala- ja aluejohdolle, jotka hyödyntävät tuloksia alue- ja toimipistekohtaisten kehittämistoimenpiteiden määrittelemisessä.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai toimintapisteen esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Humanan nettisivuilla löytyy palautekanava, johon voi jättää palautetta myös anonyymisti. Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot välitetään viivytyksettä toimiala- ja aluejohdon tietoon sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti -tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän lähiesimiehen kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesimiehen johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään/tiedostoon. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalavereissa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavia toimenpiteitä seurataan mm. laatupoikkeamia määrillä, asiakkaiden tekemillä valituksilla, uhka- ja vaaratilanneilmoituksilla.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Kaikki poikkeamat ja uhka- ja vaaratilanteet ja sovituista muutoksista käydään aina läpi yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalaverissa ja esihenkilö on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään muutoksista.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma:

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakassuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla (lastensuojelulaki 30 § 5 mom). Hoito- ja kasvatussuunnitelma konkretisoi asiakassuunnitelmaan kirjatut

tavoitteet arkipäivän tavoitteiksi ja kuvaa yksityiskohtaisesti sen, miten lapsen tarpeisiin vastataan.

[Lastensuojelulaki 30 § 5 mom \(Finlex\)](#)

Asiakassuunnitelman päivittämisen vastuu on lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä. Suunnitelmaa seurataan mm. kuukausiyhteenvetdon ja hoitosuunnitelma osion mittareiden sekä asiakkaan kuulemisen ja kokemisen kautta.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas ja tarpeen mukaan muut omaiset ovat mukana laatimassa yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheohjaajan kanssa suunnitelmaa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Meillä on jokaisessa työskentelyssä tavoitteet, jotka on laadittu suunnitelman pohjalta. Perheohjaaja tai esihenkilö on mukana neuvottelussa, missä tavoitteet sovitaan. Tavoitteiden etenemistä seurataan kuukausittain kuukausiyhteenvetojen avulla.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

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.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esimieheensä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Työntekijän tukena tässä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Emme ole laitospäivystysyksikkö, emmekä saa käyttää rajoitustoimia.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Emme käytä rajoitustoimenpiteitä.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

Muistisairaanhoidon hoito EOAK/8165/2020

Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain [\(423/2003\) 10, 18 ja 20 §:ssä](#). Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. [\(6.6.2003/428\)](#)

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä

muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakas saa ääneensä kuuluville ja tapaa mm. sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken esim. asiakassuunnitelmaneuvoittelun yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakas-
turvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään (Gurufield) ja merkitään joko auki oleviksi tai käsitellyiksi. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esimiestä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeamakaavake).

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai arjessa nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevalat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esimiehen kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen

oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Tilaaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään (DomCare, asiakastyönpoikkeama). Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

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

Asiakaskokemusohja (Roidu) on myös hyvä pohja niin tilaajan kuin käyttäjäasiakkaan antaa meille palautetta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä kuukausittain. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus myös antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko tuen ja hoidon ajan ja tämän edellyttämästä toiminnan ilmapiiristä meidän tulee huolehtia.

Tarvittaessa asiakkaalla tai tämän omaisella on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

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

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Kaikki tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esihenkilö saa kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Kuukauden palautteet käydään yhdessä läpi työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa.

Muutoksista ja palautteen tuomista kehitysehdotuksista tiedotetaan henkilöstöä välittömästi. Tulleen palautteen avulla on kyetty mm. tehostamaan perheen ja yhteistyöverkostojen kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia.

Huomioitavaa on, että palautetta tulee arjessa viikoittain myös suullisesti. Luonnollisesti esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Janica Mustonen, toiminnanjohtaja. puh.0504778263, janica.mustonen@humana.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Merikratos Oy hoitaa sosiaaliasiamiehen palvelut.

Sosiaaliasiamiehet: Sanna Saarinen, Heidi Vainio ja Maija-Kaisa Sointula, sosiaaliasiamies@merikratos.fi, puh. **050 3415244, numeroon voi soittaa ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13**

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Vuoden 2009 alusta Kuluttajaneuvonta on siirtynyt Valtiolle.
VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA
klo 9-15, puh. 029 553 6901

Kuluttajaneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista.

Kuluttajaneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin.

Kuluttaja on henkilö, joka ostaa elinkeinonharjoittajalta tavaran tai palvelun pääasiassa yksityistä talouttaan varten.

Kuluttajaneuvojalle voi ilmoittaa havaitsemastaan kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista ja sopimusehdoista.

Kuluttajaneuvojalta saa tietoa kuluttaja-asioista ja niiden runsaslukuisista tietolähteistä, kuluttaja-aiheista materiaalia ja voi pyytää häneltä esityksiä ja luentoja kuluttajansuojasta.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Reklamaatiot kirjataan asiakastietojärjestelmään/ tms. järjestelmään esim. laskutus. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/ reklamaation antajaan.

Reklamaatiot kannattaa nähdä ja pystyä näkemään kehittymismahdollisuuksina. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelumme laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Nähdäksemme reklamaatioiden vähäiseen määrään on vaikuttanut asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa eri vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostojen kanssa. Toimintamme on myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

Kirjallisiin selvityspyyntöihin vastaa aina Humana Oy:n linjakohtainen esimies. Reklamaatiot käydään aina sovituksi läpi tilaajan kanssa tarvittaessa yhteisissä neuvotteluissa.

Valvontapäätökset yms. valmistellaan johtoryhmässä tiimeihin vietäviksi ja työntekijät tiimeissä tiiminjohtajan johdolla soveltavat mahdolliset toiminnan korjaukset yms. käytäntöön.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

1 viikko

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Meillä jokaiseen asiakkuuteen katsotaan joko yksi työntekijä tai työryhmä, jotka työskentelevät asiakkuudessa. Jos kyseessä on ison tunnin työskentely perheessä, niin asiakkuuteen katsotaan työryhmä 2-3 työntekijää, joista kaikki käy säännöllisesti perheessä. Näin olleen turvaamme asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Osa-alueiden tavoitteet on määritelty palvelu- tai hoitosuunnitelmaan keinoineen.

Tuotamme avopalveluita asiakkaiden kotiin, joten asiakkailla itsellään on vastuu terveyden- ja sairaanhoidosta, ravitsemuksesta, hygieniasta ja lääkehoidosta.

Meillä ei siis ole avopalveluissa lääkehoitoa eikä vastuuta kyseisistä asioista. Meillä ei ole myöskään käytössä terveydenhuollon laitteita tai muita tarvikkeita.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Lasten liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilutoimintaa tuetaan osana asiakastyössä, esimerkiksi asiakastyössä teemme paljon toiminnallisia tapaamisia lasten kanssa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Säännöllisten yhteenvedojen ja asiakastyön mittarien avulla sekä tilaajan ja asiakkaan kanssa pidettävissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Teemme kotiin tehtävää työtä ja olemme ohjeistaneet asiakkaita, että ilmoittavat meille, jos ovat sairaana. Kun saamme tiedon asiakkaalta sairaudesta, niin teemme siinä hetkessä arvion, voiko perheeseen mennä. Yhtenä vaihtoehtona tarjoamme myös etätapaamisia, ettei tapaamista tarvitse kokonaan perua. Jos työntekijä on sairaana, niin työntekijän työkykyä arvioidaan yhdessä esihenkilön ja tarpeen mukaan työterveyden kanssa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä ja sitten sovitaan yhteistyökäytännöistä.

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan salliessa esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden, koulujen, työkeskusten, aikuissosiaalityön jne. kanssa. Osallistumme myös erillisiin verkostoneuvotteluihin, päävastuu on asiakkaan sosiaalityöntekijällä kutsua koolle tarvittavat yhteistyötahot.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holloustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu

(ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Palvelumme ei toteudu yksikössä.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Rovaniemen avopalveluiden tiimiin kuuluu:

1 toiminnanjohtaja, sosiaalityöntekijä

5 perheohjaajaa, sosionomeja.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Humana Oy tekee vuosittain henkilöstösuunnitelman, jossa ennakoidaan tulevaa tarvetta ja rekrytointeja. Olemme ketterä ja joustava organisaatio ja haluttu työpaikka, joten työntekijöitä on ollut helppo löytää. Humana - konsernissa tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne.

Tunnettuutemme ja positiivinen maineemme työnantajana kasvaa koko ajan, joka osaltaan varmistaa sen, että onnistumme työvoiman hankinnassa myös tulevaisuudessa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia. Sijaistukset hoidetaan pääsääntöisesti työparin tai tuntityöntekijän toimesta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Humanan periaate on, että tiimit ovat pieniä, jotta lähiesihenkilöllä jää riittävästi aikaa lähijohtamiseen ja muihin lähiesihenkilön työhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työnantaja selvittää riittävän kielitaidon haastattelutilanteessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, jolla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata

asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kun uusi työntekijä aloittaa työt Rovaniemen Humana avopalveluissa, perehdytysvastuu on tiiminjohtajalla. Meillä on oma perehdytyskansio, joka sisältää mm. tietoa Humanasta ja sen palveluista, perheohjaajan tehtävänkuva, tietosuoja- ja tietoturvaoppaan, ohjelmien ohjeet, toimintaohjeet erityistilanteisiin.

Hyvä perehdytys luo perustan hyvälle tekemiselle ja yhteistyölle. Yksi perehdyttämisen tärkein tavoite on, että uusi työntekijä pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisesti. Ensimmäiset tapaamiset uusi työntekijä on mukana kokeneen työntekijän kanssa.

Avotiimissä työhön perehdyttämisen kannalta keskeisiä työvälineitä on:

- Uuden työntekijän info -kansio
- Työ -ja toimintaohjekansio
- Tietoturva ja tietosuojaopas henkilökunnalle
- Perustehtävän ja hallinnon perehdytys
- Asiakastyön materiaalia- kansio

Meillä on käytössä perehdytyksen tarkistuslista, jonka työntekijä kuittaa lopuksi, kun on saanut riittävän kattavan perehdytyksen. Perehdytys toteutetaan ensimmäisen kuukauden aikana. Tiiminjohtaja tapaa ensimmäisen kuukauden aikana säännöllisesti uutta työntekijää, lukee kirjauksia, antaa niihin palautetta jne. Toiminnanjohtaja tapaa myös uuden perheohjaajan ja kertoo Humanasta ja organisaatiosta enemmän.

Meillä on myös käytössä My Humana- intra, mistä löytyy kattavasti tietoa Humanasta ja perehdytykseen liittyen tietoa. My Humanaan päivitetään säännöllisesti työ- ja toimintaohjeita, mistä työntekijä löytää helposti ajankohtaiset ohjeet

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

Toimitilat:

Rovaniemen toimisto sijaitsee Rovakatu 20-22 B 43 ja Rovakatu 16 a 2, kyseessä on kerrostalo-asunnot.

Molemmilla toimistoilla järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia, aina yksi perhe kerrallaan. Näin varmistamme asiakkaan yksityisen suojan ja tapaamisesta saadaan järjestettyä mieluinen perheelle. Toimistot ovat myös käytössä muussa asiakastyössä, työntekijä voi varata toimistona asiakaskäyttöön, jolloin tilat on varattu kyseiselle työntekijälle ja hänen asiakkaalleen.

Toimitilat ovat muuten käytössä työntekijöillä, kun siellä ei ole asiakastyötä. Pidämme toimistolla tiimit kerran viikossa ja kerran kuukaudessa työnohjaus.

Rovakatu 16 A 2 on 64 neliön kolmio ja Rovakatu 20-22 B 43 on 40 neliön kaksio. Molemmat kerrostalot ovat uudehkot, siistit ja rauhalliset taloyhtiöt.

Tilojen siivouksen toteuttaa Lassila & Tikanojan siivouspalvelu, toimistot siivotaan kerran viikossa. Tiloista löytyy myös omat siivous- ja desinfiointivälineet, jolla tiloja ja pintoja pidetään puhtana muutenkin, tämä on jokaisen työntekijän vastuulla, kun toimistoa käyttää.

Tilojen käytön periaatteet

Työ tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona, viranomaisissa ja luonnollisessa ympäristössä.

Toimistot ovat henkilökunnan käytössä. Toimistoilla pidetään myös jonkin verran asiakastapaamisia, neuvotteluita ja esimerkiksi valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Tällöin tila/ tilat varataan vain asiakaskäyttöön. Kaikki toimistot on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnat ovat mahdollisia.

Teknologiset ratkaisut

Työ tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona, viranomaisissa ja luonnollisessa ympäristössä. Toimistot ovat henkilökunnan käytössä. Toimistoilla pidetään myös jonkin verran asiakastapaamisia, neuvotteluita ja esimerkiksi valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Tällöin tila/ tilat varataan vain asiakaskäyttöön. Kaikki toimistot on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnat ovat mahdollisia.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa.

Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Tuotamme kotiin tehtäviä palveluita, emme ole laitossyksikkö. Meillä ei ole käytössä mitään terveydenhuollon laitteita eikä tarvikkeita.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa läpi kirjaamista. Humanalla on myös omat kirjaamiskoulutukset, kirjaamisen perusosa ja osallistava dokumentointi- koulutus, jotka uusi työntekijä käy läpi. Esihenkilö lukee myös uuden työntekijän kirjauksia ja antaa niihin palautetta, jotta uusi työntekijä oppii heti alusta alkaen laadukkaan kirjaamisen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Meillä käytetään pääsääntöisesti osallistavaa dokumentointia, jolloin kirjaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa käynnin lopussa. Esihenkilö myös seuraa kirjauksia. Työntekijät tekevät kuukausittain yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sosiaalityöntekijälle. Esihenkilö lukee yhteenvedot ennen kuin ne lähtevät tilaajalle. Näin varmistetaan laadukas dokumentointi ja se, että kirjaukset ovat ajan tasalla koko ajan.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohteet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin.

Lähiesihenkilö tarkastaa kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Esihenkilön vastuulla on tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista työntekijöille.

Konsernissa on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, ja tietoturva-, ja IT -tietoturvaluottelu sekä toimintaohje tietoturvaluottelu tilanteessa sekä ohje asiakastiedon luovuttamisesta. Em. aineistot ovat osa työntekijöiden perehdyttämismateriaalia ja kaikkien työntekijöiden jatkuvasti saatavilla.

Henkilöstöä informoidaan mm. sisäisen koulutuksen tilaisuuksissa, materiaaleissa ja henkilöstölehdessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Humanan Oy:n rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat yhtiön pilvipalvelussa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

Humanan tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@fondia.com ,puh. 020-7205738

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjauksille toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Humana asiakaspoikkeama Gurufield järjestelmään perehtyminen työntekijöiden kanssa, jotta siitä tulee luonteva järjestelmä käyttää työntekijöille ja he tiedostavat laajemmin järjestelmän sisällön ja mahdollisuudet.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 8.11.2023

Allekirjoitus Janica Mustonen