

Humana Avopalvelut

Perhekuntoutusyksikkö Niittykukan omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija

Katja Viide ja
Pauliina Eerola

Pvm

10.4.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Riskienhallinta.....	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi.....	9
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma	9
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	10
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen 11	
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	12
5.7	Asiakkaan oikeusturva	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta	15
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta	15
6.2	Ravitsemus.....	15
6.3	Hygieniakäytännöt.....	15
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito	15
6.5	Lääkehoito.....	15
6.6	Monialainen yhteistyö.....	15
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut.....	16
7	Asiakasturvallisuus	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	16
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	17
7.5	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §).....	18
7.6	Toimitilat ja tilojen terveydelliset olosuhteet	18
7.7	Teknologiset ratkaisut	20
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	20
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	21
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	21
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	23
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	23

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Perhekuntoutusyksikkö Niittykukka

Katuosoite: Vihiluodontie 298

Postinumero: 90440

Postitoimipaikka: Kempele

Sijaintikunta: Kempele

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä 3

Esihenkilö: Katja Viide, tiiminjohtaja

Puhelin: 050 328 0197

Sähköposti: katja.viide@humana.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.7.2019

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Tiiminjohtaja Katja Viide, sosiaalityöntekijä Janika Alaiso, toiminnanjohtaja Pauliina Eerola ja perhekuntoutusyksikön henkilöstö.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tästä vastaavat toiminnanjohtaja ja alueen johtoryhmä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään henkilöstön kanssa neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelmaan tutustutaan uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä tulostettuina Niittykukan toimistollamme osoitteessa Vihiluodontie 298, 90440 Kempele. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstölle jaettuna Teams-kansiossa sekä se löytyy Humanan nettisivuilta.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Avopalveluiden tehtävänä on yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille. Humana Avopalveluiden perhekuntoutusyksikkö Niittykukka tuottaa hyvinvointialueen palveluita tukevia perhekuntoutuspalveluita. Toiminta pohjautuu toimialaa koskeviin erityislakeihin.

Perhekuntoutuksemme on ratkaisukeskeistä ja tavoitteellista, perheen omat voimavarat ja tavoitteet huomioivaa työskentelyä. Perhekuntoutustyötä tekevät yhdessä perheen tarpeiden mukaisesti suunniteltu moniammatillinen työryhmä, esimerkiksi perheterapeutti, sosiaalityöntekijä, tiiminjohtaja sekä perheohjaajat, jotka yhdessä työskentelevät perhettä kuntouttavasti ja ohjaavasti. Perhekuntoutusyksikössämme kuntoutustyö jakautuu perheohjaukseen, vanhempainohjaukseen, lasten kanssa tehtävään työskentelyyn sekä perheterapeuttiseen työskentelyyn. Perheen kanssa työskennellään päivittäin erikseen sovittuina, perhettä parhaiten tukevin ajankohtina. Perheen kanssa työskennellään yhteistyössä viranomaisverkoston sekä perheen halutessa heidän läheisverkostonsa kanssa.

Perhekuntoutus suunnitellaan perheen lähtökohdista ottaen huomioon perheenjäsenten yksilölliset tarpeet. Tavoitteena on turvata lasten ja perheen hyvinvointi. Tavoitteet kuntoutusjaksolle laaditaan kuntoutusjakson alussa yhteistyössä perheen ja perheen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan yhdessä aktiivisesti koko kuntoutuksen ajan. Perhekuntoutustyö on muutostyöskentelyä. Perheterapiaa toteutetaan yksilötyöskentelynä, parityönä sekä perhetapaamisilla perheen tarpeiden mukaisesti. Vanhempainohjauksissa käymme läpi vanhemmuutta ja lasten hyvinvointia laajasti, toteuttaen samanaikaisesti sekä vanhemmuudenarviointia, että kuntouttavaa työskentelyä strukturoitujen keskusteluiden kautta. Lasten kanssa toteutettava kuntoutustyön sisältö suunnitellaan lasten tarpeiden mukaan. Kaikki perhekuntoutuksen työmuodot perustuvat kuntoutusjaksolle asetettuihin tavoitteisiin ja kulkevat rinnakkain perheen arjessa. Perhekuntoutusjakson loppua kohden kuntoutustyömme painopistettä siirretään yhdessä suunnitellen perheen kotiin, jolloin yksikössä omaksutut käytänteet ja menetelmät voidaan siirtää perheen arkiympäristöön.

Avoperhekuntoutus on koko perheelle suunnattua perheen kotona tapahtuvaa suunniteltua ja tavoitteellista kuntoutusta. Perhekuntoutuksen työryhmää ohjaa sosiaalityöntekijä ja työskentely sisältää perheen tarpeiden mukaan laaditun asiantuntijatyön.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

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.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

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

Oikeus hyvään elämään on kirjattuna YK:n lastenoikeuksien sopimukseen ja siksi se on luonteva työskentelyn lähtökohta myös Humanalle, se on myös työskentelyämme ohjaava visio.

Humanan arvot ovat läsnä yksikön toiminnassa päivittäin niin kohtaamisissa asiakkaan, tilaajan kuin työkaverinkin kanssa. Arvotyöskentelyä tehdään vuosittain muun muassa kehittämispäivien yhteydessä.

Humanan arvot

Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Tuotamme palvelut sovitun mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella palvelun loppuun saakka. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa. Humanan ammattilaiset voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Asiakasta osallistetaan oman hyvinvointinsa edistämiseen ja työn läpinäkyvyydellä pyritään luottamukselliseen asiakassuhteen saavuttamiseen. Olemme luotettava osaaja ja kattavasti erikoistuneita, jotta voimme vastata monenlaisiin asiakastarpeisiin. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Huolehdimme myös henkilöstömme ammattitaidon kehittämisestä ja tuemme työyhteisönä toinen toisiamme. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo

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

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

Työyhteisönä luomme keskinäisissä kohtaamisissamme positiivista ilmapiiriä ja iloa. Kollegiaalisuus on kantava voimavara. Keskeinen tavoite on ”kohti hyvää”, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kohtaamisissa. Ilo lähtee jokaisesta itsestään, työn ilo syntyy onnistumisista ja merkityksellisyyden kokemuksista. Työyhteisön ilmapiiri heijastuu myös asiakaskohtaamisiin, joten kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisöjemme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

4 Riskienhallinta

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

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. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Perehdyttäessä käydään henkilöstön kanssa läpi, miten toimitaan haittatapahtumatilanteissa ja miten niistä raportoidaan eteenpäin. Toimipisteessä on aina puhelimitse tavoitettavissa esihenkilö, johon otetaan yhteyttä haittatapahtuman havaittaessa.

Haittatapahtumasta kirjataan aina uhka- ja vaaratilanneilmoitus Gurufield-järjestelmään. Haittatapahtumasta kirjataan poikkeama asiakastietojärjestelmään, mikäli tapahtuma liittyy asiakastyöhön. Tarvittaessa haittatapahtumasta tehdään myös vakuutusilmoitus. Uhka- ja vaaratilanteet käydään läpi henkilöstön kanssa yleisellä tasolla.

Riskienhallinnan työnjako

Humanan konsernin johdon ja esihenkilöiden 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. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilöstöltä 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.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Toimipisteessä on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa riskien arviointisuunnitelma, joka on koko henkilöstön luettavissa sähköisessä muodossa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan Gurufiel-järjestelmässä. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on organisaatiolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johtoryhmän käyttöön. 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.

Haittatapahtumista kirjataan poikkeama ja/tai uhka- ja vaaratilanneilmoitus Gurufiel-järjestelmään. Kirjatut poikkeamat käydään läpi tiimikohtaisissa henkilöstöpalavereista. Lisäksi tapahtumat viedään tiedoksi palvelun tilaajalle ja asiakkaalle.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan esihenkilöstön kesken, jonka jälkeen niistä tiedotetaan henkilöstöä. Henkilöstössä jokaisella on vastuu uusien toimintatapojen ja ohjeiden noudattamisesta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi on viranomaisen tehtävä. Humanan palveluissa toteutetaan asiakaskohtaista arviointia, jonka pohjalta tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma. Asiakaskohtaisen tuen tarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Tuen tarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn.

Asiakkaan tuen tarvetta arvioidaan yhteistyössä asiakkaan asioista vastaavan viranomaisen ja asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa toteutetaan jatkuvaa arviointia tuen tarpeesta. Viranomaisen kanssa asiakkaan tuen tarvetta arvioidaan viranomaisen arvioimalla tiheydellä. Asiakasta osallistetaan tuen tarpeensa arviointiin muun muassa asiakkaan kanssa osallistavaa kirjaamista toteuttamalla. Asiakkaan yksilöllisiä tavoitteita seurataan yhdessä asiakkaan ja viranomaisen kanssa muun muassa kuukausittaisten yhteenvetojen avulla sekä viranomaistapaamisten yhteydessä. Lisäksi asiakkaan yksilöllisiä tavoitteita sekä tuen tarvetta arvioidaan työryhmän kesken viikoittaisissa työryhmätapaamisissa.

5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava asiakassuunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§). Palvelun ja tuen tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua viranomaisen tekemää asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelusuunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilöstö toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäiskirjaamisen, yhteenvetojen ja toteuttamissuunnitelman avulla. Asiakkaan oma työntekijä/(-t) tekevät toteuttamissuunnitelman, jota päivitetään säännöllisesti asiakkaan kanssa.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. 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, työntekijällä on velvollisuus olla yhteydessä esihenkilöönsä sekä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen asiakkaan vastustuksesta huolimatta.

Kirjaaminen ja raportointi tehdään asiakkaan kanssa osallistavasti. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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. Hyvinvointialueiden velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa (6.6.2003/428).

Toimimme vastuullisesti eettisten periaatteiden pohjalta. Asiakkaidemme yksilölliset palvelutavoitteet ja hyvinvoinnin kokemus ohjaavat vahvasti työtämme. Asiakas on aktiivinen toimija, jonka kokemus palvelusta on yksi työmme tärkeistä vaikuttavuuden mittareista. Tämän vuoksi keräämme jatkuvasti asiakkaiden mielipiteitä palveluistamme.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ilman muistutusta kiinnittää huomiota ja reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottajan tehtävänä on käsitellä palaute huolellisesti ja asiaankuuluvalla tavalla asianomaisten kesken.

5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omaishuollon kehittämiseen

Noudatamme sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan lain mukaista ilmoitusvelvollisuutta (§ 29 palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) ja perehdytämme henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden osalta. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnanjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa sekä kuulevat asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. He havainnoivat ja kiinnittävät huomiota riskeihin ja pyrkivät aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi.

Kaikki asiakastyön poikkeamat kirjataan ja käsitellään Gurufiel-järjestelmässä. Mikäli asiakastyön poikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö reagoi asiaan mahdollisimman nopeasti ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijät veloitetaan käymään läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajien kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan verkkosivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai hänen omaiseltaan, esihenkilö ja työntekijä käyvät yhdessä läpi palautteen. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Tilanne pyritään käsittelemään viipymättä työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa.

Asiakkaan antamasta reklamaatiosta tiedotetaan tilaajaa. Kaikki reklamaatiot käydään läpi työyhteisössä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa edistää ja kehittää palvelun laatua.

Tilaaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan Gurufield-järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa esihenkilö viipymättä (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin vähentää reklamaatioiden määrää.

5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämässä

Humana Avopalveluissa on käytössä sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palaute järjestelmään annetaan anonyyminä. Palautetta kysytään sekä asiakkailta että tilaaajilta.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta koko palvelun ajan joko suoraan työntekijälle, työntekijän esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Myös suullisesti tulleet palautteet kirjataan. Kuukausittaisissa yhteenvedossa on oma kohta asiakkaan näkemykselle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliamiehen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa 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: Pauliina Eerola, toiminnanjohtaja Humana Avopalvelut

pauliina.eerola@humana.fi

Vihiluodontie 298, 90440 Kempele

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: kuukausi

Sosiaaliasiavastaava

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

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 24 § ja varhaiskasvatuslaki 53 §):

- Neuvoa asiakasta asiakaslain tai varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Avustaa muistutuksen ja kantelun teossa.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.
- Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava, Oulun kaupunki:

p. 044 703 4115

puhelinaika ma-pe klo 9-11

Sosiaaliasiavastaava, Rannikko ja Lakeus (Hailuoto, Kalajoki, Kempele, Liminka, Lumijoki, Merijärvi, Muhos, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki, Tyrnävä):

puh. 040 135 7946

puhelinaika ma-pe klo 9-11

Sosiaaliasiavastaava, Koillismaa ja Oulunkaari (Ii, Kuusamo, Pudasjärvi, Taivalkoski, Utajärvi ja Vaala):

puh. 040 135 7946

puhelinaika ma-pe klo 9-11

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu

kirjaamo.pohjois@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

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

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

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

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä tuntee palvelusisällöt. Säännöllisillä sisäisillä koulutuksilla sekä tiedottamisella varmistetaan sisältöjen ajantasaisuus. Työntekijä tarkistaa kunkin tilauksen sisällön ja tavoitteet asiakkaan toteuttamissuunnitelmasta.

6.2 Ravitsemus

Perhekuntoutusjakson aikana perhekuntoutusyksikössä kustannetaan asiakkaan ruokaostokset. Perhe suunnittelee ruokalistan ja kauppa- asioinnin ohjaajan kanssa. Perhe käy ohjaajan tukemana ruoka ostoksilla kaksi kertaa viikossa. Perhettä ohjataan terveelliseen, ravintosuositusten mukaiseen ruokailuun ja ruokarytmiin.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Niittykukassa asuntojen siisteydestä vastaa perheet itse ohjaajan tukemana.

Yleisien tilojen siisteyden ylläpito on yksikön henkilökunnan sekä ulkopuolisen palvelun tuottajan vastuulla. Perhekuntoutuksen liinavaatteet pestään yksikön ohjaajien toimesta yksikön pesukoneessa.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito tai niistä vastaaminen. Perhettä tai perheenjäseniä kuitenkin tuetaan heillä jo olemassa olevien palveluiden ja hoitokontaktien ylläpitämiseen. Perhekuntoutuksen kokonaisvaltaiseen työskentelyyn kuitenkin kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveyden- ja sairaanhoitoon tarvittaessa.

6.5 Lääkehoito

Perhekuntoutuksessa oleva perhe huolehtii itse omista lääkkeistään. Jokaisessa perheasunnossa on lukittava lääkekaappi lääkkeiden säilytykseen. Perhettä tuetaan turvalliseen lääkehoitoon.

6.6 Monialainen yhteistyö

Palveluntuottajana osallistumme tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö voi liittyä esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, terveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin, koulunkäyntiin, opintoihin tai työllistymisen

edistämiseen. Palveluntuottajana teemme yhteistyötä asiakkaan palveluntarpeen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset, työvoimahallinto ja harrastustoimintaa järjestävät tahot. Palveluntuottajana osallistumme tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokouksiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Humana Avopalvelut Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on tiiminjohtajan tiiviissä ohjauksessa.

Tällä hetkellä Humana Avopalveluissa Pohjois-Pohjanmaalla ei ole alihankintana tuotettuja palveluita.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille ja sosiaaliviranomaisille.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Toimipisteessä on toiminnanjohtajan lisäksi kaksi tiiminjohtajaa, joista toinen on sosiaalityöntekijä. Perheohjaajia on yhteensä 35, joista 22 on koko- tai osa-aikaista ja loput tunti- tai vuorokautta. Perhekuntoutustiimi jokaisen asiakkaan kohdalla kootaan perheohjaajista asiakkuuden vaatimien erityisosaamisten pohjalta.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee osaltaan henkilöstötarvetta.

Vastuuhenkilöt eivät tee lähtökohtaisesti asiakastyötä, jotta esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan esihenkilön ja työntekijän säännöllisillä tapaamisilla, esihenkilöpäivätyksellä, liikunta-, kulttuuri-, hieronta- ja lounasedulla, työnohjauksella, varhaisen tuen mallilla, työterveyspalveluilla, kehittämis- ja virkistyspäivillä.

Alueen esihenkilöiden alueellisia johtoryhmiä pidetään kaksi kertaa kuukaudessa. Henkilöstö kokoontuu tiimipalaveriin kerran kuukaudessa. Palavereissa käydään läpi taloutteen, asiakastyytyväisyyteen, omavalvontaan ja Gurufieldiin, asiakastyön ilmiöihin ja teemoihin sekä henkilöstöasioihin liittyviä asioita sekä muita mahdollisia ajankohtaisia ja tiedotettavia asioita. Koko henkilöstön yhteisiä kehittämispäiviä järjestetään 1–2 kertaa vuodessa alueen tarpeen ja tilanteen mukaan.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Noudatamme Humanan rekrytoinnin periaatteita ja sitä ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tarkistamme hakijan tutkintotodistukset ja rikostaustatöiden, mahdolliset suosittelijat ja haastattelujen kautta erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskennellessä henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytoivan henkilöstön koulutus ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi henkilöstö perehdytetään Humana arvoihin sekä toimintatapoihin. 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.

Perehdytyksessä käytetään sähköistä tarkistuslistaa ja järjestelmä lähettää perehdytyksestä vastaavalle esihenkilölle muistutuksen, kun työsuhteen alusta on kulunut 1, 3 ja 5 kuukautta. Aloittavalle työntekijälle nimetään mentori, jonka kanssa sovitaan tapaamisia.

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.

7.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen 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. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi työntekijöiden kanssa aina työsuhteen alkaessa sekä muistutetaan velvollisuudesta vuosittain henkilöstön tiimipalaverissa, viimeksi huhtikuussa 2024.

Korjaavat toimenpiteet on kuvattu luvussa 4 Riskienhallinta.

7.6 Toimitilat ja tilojen terveydelliset olosuhteet

Niittykukan perhekuntoutusyksikkö sijaitsee osoitteessa Vihiluodontie 298, 90440 Kempele. Asiakasperheet asuvat perhekuntoutuksen ajan omissa asunnoissaan Niittykukassa. Yksikössä on kolme erikokoista perheasuntoa, kaksio, kolmio ja neliö, joten kuntoutukseen voi tulla erikokoisia perheitä. Niittykukan perheasunnot ovat täysin remontoitu vuonna 2019, jonka yhteydessä on uusittu muun muassa keittiö- ja wc-tilat sekä kaikki pintamateriaalit. Jokaisessa perheasunnossa on kylpyhuoneen yhteydessä wc-tila. Asunnoissa on omat keittiötilat ja niistä löytyy vesipisteet kylpyhuoneiden lisäksi. Perheasunnoissa on kaappeja makuuhuoneissa ja kylpyhuoneissa, missä

perhe voi säilyttää tavaroitaan. Perheiden asunnot ovat kodinomaisia ja viihtyisiä. Asunnoissa on huomioitu lasten kehityksen mukaiset tarpeet. Lisäksi yksiköstä löytyy myös henkilöstön toimitilat.

Meranti Siivouspalvelut Oy vastaa Humana Avopalveluiden yleisten tilojen siivouksesta. Asuntojen osalta perheet huolehtivat itse siivous- ja pyykkihuollosta työntekijöiden ohjauksella. Siivouspäivä on viikoittain ja lisäksi perheet huolehtivat viikon aikana siivouksesta tarpeen mukaan kuten myös pyykinpesusta. Lisäksi toimistotilojen yhteydessä on pyykinpesukone ja kuivausrumpu, joita voidaan tarvittaessa hyödyntää. Perhekuntoutusjakson päättyessä perhe vastaa loppusiivouksen tekemisestä ja tarvittaessa Meranti Siivouspalvelut Oy:ltä voidaan ostaa perusteellisempi siivous ennen kuin uusi perhe aloittaa kuntoutuksessa. Ennen uuden perheen saapumista myös tilojen lelut ja muut välineet puhdistetaan. Yksikössä käytetään hajusteettomia pesuaineita. Tilojen säännöllisellä siivouksella torjutaan haittaeläinten tuleamista.

Jos asiakkaalla on kotieläimiä, eivätkä he saa jakson ajaksi niitä muualle, arvioimme voivatko he ottaa lemmikkinsä perhekuntoutukseen. Varmistamme, onko työntekijöillä allergioita ja arvioimme, onko tilaa riittävästi eläimille ja onko se turvallista kaikkien osapuolien kannalta. Jos perheen mukana tulee lemmikkieläimiä, siivoukseen panostetaan tarkemmin. Kun perhe kotiutuu Niittykukasta lemmikkieläinten kanssa, tällöin tiloihin tehdään perusteellinen siivous Meranti Siivouspalvelut Oy:n toimesta.

Asunnoissa on asuntokansiot, joista löytyy pelastussuunnitelmat sekä kiinteistöhuollon yhteystiedot ja päivystysnumerot. Kansioista löytyy myös yleiset ohjeistukset käytännön asioista. Kun uusi perhe tulee Niittykukkaan, perheelle annetaan tervetuloa-opas, jonka työntekijä käy yhdessä läpi perheen kanssa. Oppaasta löytyy perhekuntoutukseen liittyviä sääntöjä ja ohjeistuksia sekä tärkeimpiä yhteistietoja, kuten myrkytystietokeskus, sosiaalipäivystys ja hätänumero. Asiakkaille myös ohjeistetaan, miten asunnon laitteet toimivat. Mahdollisiin häiriötilanteisiin varaudutaan varautumissuunnitelman mukaisesti.

Kiinteistössä työskentelee Humanan kiinteistöhoitaja, joka huolehtii kiinteistön kunnossapidosta. Päivystyksellisissä asioissa kiinteistöhuollosta vastaa Alltime Kiinteistöhuolto Oy. Vuokranantajana toimii Humanan Jokilaakson Perhekodit Oy. Yksikön kiinteistön alueella on myös muuta lastensuojelupalveluiden yksikkötoimintaa, jonka toiminta otetaan huomioon perhekuntoutuksen toiminnassa.

Asunnot ja kiinteistö on suunniteltu ja rakennettu niin, että rakentamisessa ja korjaustöissä on kiinnitetty huomiota vesivahinkojen ehkäisyyn. Asuntoihin on pyritty valitsemaan sellaiset tekniset ratkaisut, ettei vesivahinkoja voisi ollenkaan tapahtua. Keittiössä astianpesukoneen alla on turvakaukalo. Saniteettitilojen lattiat ja seinät on vesieristetty määräysten mukaan. Lattiakaivot puhdistetaan säännöllisesti.

Asunnoissa on koneellinen tulo- ja poistoilma. Asuntojen ilmanvaihtojen sulut toimivat sähkökaapin sulakkeella. Vuokranantaja vaihtaa ilmanvaihtojärjestelmän suodattimet kahdesti vuodessa. Vuokranantaja huolehtii myös ilmanvaihdon nuohouksesta ja säädöistä. Jos perhekuntoutuksessa havaitaan puutteita ilmanvaihdossa, olemme yhteydessä vuokranantajaan, joka huolehtii mahdollisista korjaustoimista.

Safetum Palvelu on toteuttanut viimeisimmän pelastussuunnitelman päivityksen 5.9.2022. Päärakennuksen tilat on varustettu palovaroitinjärjestelmällä, joka hälyttää vain paikallisesti. Palovaroitinjärjestelmä kokeillaan kuukausittain ja kokeiluista pidetään päiväkirjaa. Asunnoissa on palovaroittimet, jotka tarkastetaan säännöllisesti. Tiloissa on turva- ja merkkivalaistus sekä alkusammutuskalustona käsisammuttimia ja sammutuspeitteitä. Savunpoisto on rakennuksessa painovoimainen. Kohteen rakennusaine on betoni, kattotyyppejä harjakatto ja katteena peltikate. Lämmitysmuotona on kaukolämpö.

Viimeisin palotarkastus kohteeseen on suoritettu 31.10.2022. Tarkastus suoritettiin Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen auditoivan palotarkastusmallin mukaisesti. Auditoinnin perusteella kohteen turvallisuustoiminta kokonaisuudessaan on lain tasolla.

Kohdekatselmus on suoritettu Newsecin toimesta viimeksi 1.8.2023. Katselmuksella kohde kierrettiin sisältä, teknisten tilojen osalta sekä ulkoa. Katselmuksessa on todettu, että kohteella on perusasiat kunnossa.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Koko henkilöstöllä on käytössään oma työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

7.8 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Perhekuntoutusyksikkö Niittykukassa ei ole lääkinnällisiä laitteita. Mikäli kuntoutusjakson aikana perheessä on käytössä lääkinnällisiä laitteita, tulee heidän itse huolehtia ne kuntoutusyksikköön sekä niiden käytöstä kuntoutusjakson aikana. Yksikön käytössä on ensiaputarvikkeet ja alkometri.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Jokainen Humanan työntekijä on veloitettu suorittamaan sisäisen koulutuksen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ja sitoutuu noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä työsopimuksessaan. Asiakastietoja säilytetään tarvittavan ajan sähköisessä asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä. Yhtiön tietosuojavastaava on Ulla Hirvelä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Ulla Hirvelä, Fondia

ulla.hirvela@humana.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvertoihin. Niittykukassa käytetään osallistavaa kirjaamista. Jokainen asiakastapaaminen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa ajantasaisesti. Työntekijä perehdytetään osallistavan kirjaamisen käytäntöihin ja työsuhteen alkaessa koulutetaan sisäisellä koulutuksella. Käytössä on DomaCare järjestelmä.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkö- ja tiimikohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Tähän kirjataan asiakkailta, henkilökunnalta, arjen tilanteiden, riskinhallinnan sekä vuosittaiseen toimintakertomukseen kirjattavien tapahtumien reagoimisen kautta saadut toimet, kehittämistarpeet ja aikataulu korjaaville toimenpiteille.

Olemme saaneet asiakaspalautetta ajalla 1.1.–31.3.2024 yhteensä 32 kpl, joista 25 kpl on asiakkailta ja tilaajilta 7 kpl. Palaute on ollut erittäin hyvää ja NPS-luku on 93. Tilaajapalautteen pyytämiseen on panostettava ja huhtikuussa tilaaja-asiakkaille laitetaan palautekysely sähköpostitse keskitetysti toiminnanjohtajan toimesta.

Viimeisimmät henkilöstötyytyväisyyskyselyn, WeYouMe-kyselyn, tulokset ovat tulleet joulukuussa 2023. Kysely toteutettiin loka–marraskuussa 2023 ja Oulun yksikön vastausprosentti oli 66 %. Kyselyn NMI-arvo oli 79. Oulun yksikön vastaukset olivat pääosin yli Humana Avopalveluiden keskiarvon, mutta työtilanne jäi alle keskiarvon (72). Tyytymättömyyttä koettiin etenkin fyysiseen työympäristöön ja toimitilojen suhteen onkin etsitty uusia, isompia tiloja. Erityisen hyvät arviot saivat työilmapiiri (89) ja johtajuus (88).

Gurufieldiin ei ole tehty poikkeamia ajalla 1.12.2023–31.3.2024. Yksikössä ei ole ollut asiakasperheitä 13.12.2023 jälkeen.

Niittykukan perhekuntoutustiloissa on tehty sisäilmasto- ja kosteustekninen kuntotutkimus 7.–20.12.2023 välisenä aikana. Kuntotutkimuksen tavoitteena oli selvittää sisäilman laatuun vaikuttavia riskitekijöitä epäillyn sisäilmaongelman takia. Tutkimustulosten perusteella on suositeltu toimenpiteitä sisäilman laatuun liittyvien riskitekijöiden aiheuttamien haitallisten sisäilmavaikutusten minimoimiseksi. Toimenpiteet ovat pääosin rakenteellisia korjaustoimenpiteitä sekä paine-erojen ja ilmavirtojen hallintaa ilmanvaihtojärjestelmän avulla. Toimenpiteet tullaan todennäköisesti toteuttamaan kesällä 2024.

Oulun seudun ympäristötoimi on suorittanut Niittykukkaan terveystarkastus 27.2.2024. Tarkastuksessa tullut esille, että perheasunnoista puuttuu ohjeistus eriteppykin pesulle, mikä tulee tehdä. Lisäksi tarkastuksessa on todettu, että sisäilmasto- ja kosteusteknisen kuntotutkimuksen tulokset vaativat toimenpiteitä yksikössä.

19.3.2024 on arvioitu henkilöstön kanssa psykososiaalisten kuormitustekijöiden, tapaturmien vaarojen, fyysikaalisten vaaratekijöiden ja fyysisten kuormitustekijöiden riskejä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä psykososiaalisiin kuormitustekijöihin.

Keväällä 2024 olemme kehittäneet henkilöstön ensiaputaitoja. Koulutus on pitänyt sisällään verkko-opintoja sekä huhtikuussa toteutettavaa lähiopetusta.

(päivitetty 10.4.2024)

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Oulu 10.4.2024



Allekirjoitus: Pauliina Eerola
toiminnanjohtaja Humana Avopalvelut