

# Avopalvelut Pohjois-Savo omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**

Krista Korhonen  
Kati Kurkipuro

**Pvm**

29.09.2022  
27.12.2023

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
4	Riskienhallinta.....	6
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi.....	9
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma.....	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	10
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	11
5.5	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen 12	
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....	12
5.7	Asiakkaan oikeusturva.....	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta .....	14
6.2	Hygieniaikäytännöt .....	14
6.3	Terveyden- ja sairaanhoito .....	14
6.4	Monialainen yhteistyö.....	14
6.5	Alihankintana tuotetut palvelut.....	14
7	Asiakasturvallisuus .....	15
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	15
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	15
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	16
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	16
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48).....	17
7.6	Toimitilat .....	18
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	18
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	19
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	19
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	19
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	20

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pohjois-Savon hyvinvointialue

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Humana Avopalvelut Oy, Pohjois-Savon yksikkö

Katuosoite: Kasarmikatu 2 b 4

Postinumero: 70110 Postitoimipaikka: Kuopio

Sijaintikunta: Kuopio

Palvelumuoto:

Avopalvelut.

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

Sosiaalihuoltolain mukaisia sekä lastensuojelun avohuollon palvelujamme Pohjois-Savossa:

perhetyö  
tehostettu perhetyö  
kotiin vietävä perhekuntoutus  
ammattillinen tukihenkilötyö  
tapaamispalvelut (tuetut ja valvotut tapaamiset, valvotut vaihdot)  
neuropsykiatrinen valmennus,  
lapsiperheiden kotipalvelu  
jälkihuollon palvelut  
asiantuntijapalvelut

Esihenkilö: Toiminnanjohtaja Kati Kurkipuro

Tiiminjohtaja Krista Korhonen

Puhelin:

Sähköposti: [kati.kurkipuro@humana.fi](mailto:kati.kurkipuro@humana.fi) [krista.korhonen@humana.fi](mailto:krista.korhonen@humana.fi)

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Toiminnanjohtaja, tiiminjohtaja ja Pohjois-Savon avopalveluiden henkilöstö ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa toiminnanjohtaja (Kati Kurkipuro p.0406655445, sähköposti: kati.kurkipuro@humana.fi) tiiminjohtajan kanssa.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja aina kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen ja sitä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palaverissa. Omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava arjen työkalu.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä Kasarmikadun toimipisteessä aulassa, siten että niin asiakkaat, heidän omaisensa ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi suunnitelma on nähtävissä internetissä.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

#### **Avopalvelut tukevat kokonaisvaltaisesti asiakkaiden arkea ja hyvinvointia**

Tarjoamme kattavasti erilaisia palvelumuotoja räätälöitynä paikallisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeen mukaan. Joustava työotteemme, kokenut ja ammattitaitoinen henkilöstömme ja mahdollisuus aloittaa työskentely nopeasti, tekevät meistä tuloksellisen ja luotettavan yhteistyökumppanin. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteiden huomioiminen sekä mahdollisuus käyttää henkilöstömme monipuolista erityisosaamista, tuottaa tavoitteellista hyvinvoinnin kasvua asiakkaan arkeen. Toimintamme on valtakunnallista tarjoten laajan ja yhtenäisen verkoston ympäri Suomen.

Avopalvelumme tarjoavat kattavasti palvelumalleja lapsille, nuorille ja perheille. Avopalvelut tukevat ja edistävät lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia heidän arkisissa

toimintaympäristöissään. Työ on aina tavoitteellista, tilaajan ja asiakkaan tarpeisiin räätälöityä kokonaisvaltaista palvelua.

### **Sosiaalihuoltolain mukaisia sekä lastensuojelun avohuollon palvelujamme:**

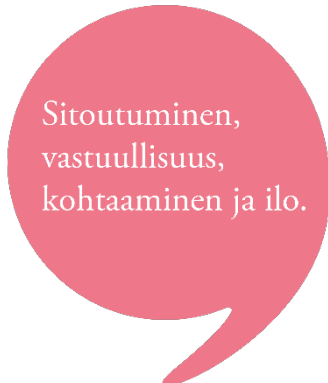
- perhetyö
- tehostettu perhetyö
- perhekuntoutus yksikössä
- kotiin vietävä perhekuntoutus
- ammatillinen tukihenkilötyö
- tapaamispalvelut (tuetut ja valvotut tapaamiset, valvotut vaihdot)
- neuropsykiatrinen valmennus,
- lapsiperheiden kotipalvelu
- jälkihuollon palvelut
- asiantuntijapalvelut

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta:

([https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)).

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

### **Palvelun toimintaa ohjaavat arvot**



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Sitoutuminen - Minunkin tekemä**

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

#### **Vastuullisuus - Erilaisuus on hyvinvointia**

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

Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään

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

## 4 Riskienhallinta

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin perehtyminen sekä palaute- ja poikkeamajärjestelmään tutustuminen. Tiimijohtaja auttaa ohjaajia tarvittaessa mahdollisten haittatapahtumien kirjaamisessa, analysoinnissa ja raportoinnissa sekä jatkotoimien toteuttamisessa.

Poikkeamat raportoidaan Gurufield-poikkeamajärjestelmään ja käydään läpi esimiehen kanssa sekä henkilökunnan tiimipalaverissa.

### **Riskienhallinnan työnjako**

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

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

Yksikön sijaisjärjestelyt toteutetaan niin, että toiminnanjohtaja sijaistaa tarvittaessa Kuopion tiiminjohtajaa.

## Riskien tunnistaminen

Avopalveluiden omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, 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.

Pohjois-Savon avopalveluiden on tarkoitus olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Konkreettisine mittareina käytetään vuosittaisia erilaisia työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä sekä kehityskeskusteluja. Työ on yllättävää ja haastavaa, minkä 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 (Työterveys Mehiläinen) laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Avopalveluiden työntekijät tekevät työtä haastavissa olosuhteissa sosiaalihuollon sekä lastensuojelun asiakkaiden kanssa. Työ tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, perheiden kotona, julkisilla paikoilla, harrastuksien ja toiminnan parissa, sekä Avopalveluiden toimipisteessä. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja se sisältää siirtymiä päivän aikana asiakkaiden ja toimiston välillä ja sen ulkopuolella.

Asiakkaiden elämäntilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on haastavaa ja ajoittain henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, yhteiset säännölliset palaverit, kuukausittainen työnohjaus, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit. Riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Se toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueita: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.

Humanan avopalveluilla on selkeät 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, jotka on kirjattu vuosittain päivitettävään (vastuu tiiminjohtajalla) palo- ja pelastussuunnitelmaan. Poistumisturvallisuus selvitys on myös laadittu ja sitä päivitetään (vastuu tiiminjohtajalla) vuosittain. Humana Suomen osalta on laadittu myös avopalveluita koskeva työsuojelun toimintasuunnitelma.

Kaikilla avopalveluiden työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja ja tiedottaa näistä omaa esihenkilöään. Asiakastyössä esimerkkeinä ovat, uhka- ja väkivaltilanteet ja asiakkaiden päihteidenkäyttö. Muita mahdollisia riskejä ovat mm. autoilla liikkumiseen liittyvät riskit (esim. onnettomuus, aggressiivinen asiakas), talvella pihan liukkaus ja

teknisten laitteiden toimintahäiriöt. Ulkopuolinen riskitekijä voi olla myös esim. väkivaltaisesti käyttäytyvä tai päihtynyt asiakkaan läheinen.

Avopalveluiden työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa, ohjautuen joko oman esihenkilönsä tai työterveyden piiriin.

Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat päiväraportoinnit, kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja –vuotinen esimiespäivystys sekä yksikön kehittämispäivät. Asiakkaat voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille kertomalla niistä työntekijöille tai palveluntilaaajalle. Käytössä on myös Roidu-palautekysely. Avopalveluiden työntekijät ovat myös matalla kynnyksellä yhteydessä riskeistä ja asiakastyön poikkeumista tilajaalle.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi**

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

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan ja käydään heti läpi työntekijän ja tiiminjohtajan 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 tiiminjohtajan 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. Uhka- ja väkivaltatilanteista tehdään lisäksi kirjallinen ilmoitus työsuojelutoimikunnalle. Kaikki poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi järjestetään työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.



### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

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

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

## **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.

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelun lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelusuunnitelma kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Huomion kohteena voivat olla esim. toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus.

Perhetyön asiakkuuksissa muodostetaan tavoitteet asiakassuunnitelmapalavereissa, joissa paikalla ovat asiakkaan lisäksi hänen oma työntekijänsä, tiimijohtaja, palvelun tilaaja ja mahdollisesti asiakkaan läheisiä. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisissä asiakassuunnitelmapalavereissa. 1-4 kuukauden välein. Ohjaajat välittävät asiakastyön kirjaukset ja yhteenvedot palvelun tilaajille kuukausittain, sekä tilaajan pyytäessä laaditaan ja lähetetään lausuntoja työskentelystä.

Avopalveluissa toteutetaan osallistavaa kirjaamista ja kannustetaan kaikessa asiakasta oman elämäntilanteen arvioijaksi.

## 5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen, yhteenvetojen sekä asiakastietojärjestelmä DomaCaressa olevan hoitosuunnitelman osion (vaikuttavuusmittariston) avulla.

Asiakkaan oma työntekijä tekee suunnitelman, täyttää säännöllisesti asiakastyön mittarit sekä tekee yhteenvedot mm. sosiaalitoimelle. Sekä mittareissa että yhteenvedoissa peilataan aina työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Henkilökunnalla on kuukausittain säännölliset tiimipalaverit, joissa tiimijohtaja varmistaa työntekijöiden kanssa asiakastyön tavoitteellisuutta. Kaikki yhteenvedot kulkevat tiiminjohtajan kautta.

## 5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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

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, 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 palvelu- ja hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

#### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Avopalveluissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan heti epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Tavoitteena on, että työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa, havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Mikäli asiakastyönpoikkeama / reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi tiiminjohtajaa. Tiiminjohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeama-kaavake).

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että tiiminjohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, tiiminjohtaja ja työntekijä keskustelevaltilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta tiiminjohtajan 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 kausiyhteenvedoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi.

Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina tiiminjohtaja mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että tiiminjohtaja käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä. Keräämme aktiivisesti palautetta toiminnastamme voi antaa myös Roidu-asiakaspalautejärjestelmän kautta.

## **5.5 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Avopalveluiden asiakkaat ja omaiset voivat osallistua palvelun laadun kehittämiseen antamalla suoraa palautetta työntekijöille. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä ja siihen voi esittää kehittämissuhteita.

## **5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Humana Avopalvelut Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään anonymisti ja säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Palautteet käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa ja tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita.

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

## **5.7 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa selvitetään työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Asiakas voi kertoa työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, hän voi ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

### **Sosiaaliamiehestä**

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

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

sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen

**Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi**

Puhelinaika arkisin kello 9-11.30

p. 044 718 3308

Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen

**Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsiä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä**

Puhelinaika arkisin kello 9-11.30

p. 040 860 8206

### **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:

kirjaamo.ita@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 800

Avoinna: ma-pe klo 8.00–16.15

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

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

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Työntekijän aloittaessa työskentelyn tiiminjohtaja käy hänen kanssaan heti aluksi perehdytyskeskustelun ja sen jälkeen perehdytyksen seurantakeskusteluja säännöllisin väliajoin. Tällä pyritään varmistamaan, että työntekijä tuntee toimipisteen tarjoamien palveluiden sisällön ja tilausten eri sisällöt sekä tavoitteet. Työntekijälle avataan henkilöstö- ja asiakaslupaustamme, minkä mukaan kohtaamme ilahduttaen, uudistumme rohkeasti ja toimimme eettisesti. Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen palvelusuunnitelma, mitä toteutamme asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaalle pyritään saamaan palvelua hänen omalla kielellään ja tarvittaessa käytetään tulkkia.

### 6.2 Hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla yleisestä hygieniasta sekä ohjaamalla sekä henkilöstöä että asiakkaita tarpeen mukaan mm. tehostettuun käsienpesuun ja kasvomaskien / kertakäyttöhanskojen yms. käyttöön. Henkilökunta siistii toimisto ja asiakastilat käytön jälkeen ja ulkopuolinen siivouspalvelu huolehtii säännöllisesti tilojen ja rappukäytävien siivouksesta. Tilanteen vaatiessa laaditaan erikseen tarkempaa ohjeistusta sairaanhoitopiiriin tai Kuopion kaupungin ohjeiden mukaan.

### 6.3 Terveysten- ja sairaanhoito

Työntekijän aloittaessa asiakkaan kanssa työskentelyn kartoitetaan asiakkaan terveydentilaan liittyvät asiat ja perussairaudet. Asiakkaat ovat itse vastuussa omasta terveyden ja sairaanhoidostaan, mutta saavat tähän tarvittaessa tukea ja työntekijät osaavat ottaa nämä tekijät huomioon asiakastyössä.

### 6.4 Monialainen yhteistyö

Asiakastyössä Pohjois-Savon avopalveluiden työntekijät tekevät paljon monialaista yhteistyötä asiakkaiden eri verkostoissa, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piirissä sekä muiden palveluntuottajien kanssa (mm. terveydenhuolto, oppilaitokset, koulut ja päiväkodit, psykiatria, kuntoutus ja asiakkaan lähipiiri) Tavoitteena on, että yhteistyö ja tiedonkulku sujuu mahdollisimman avoimesti ja asiakkaan toivomalla tavalla.

### 6.5 Alihankintana tuotetut palvelut

Kuopion Avopalveluiden yleiset toimistotilat siivotaan viikoittain Lassila ja Tikanojan toimesta.

Taloyhtiön kiinteistöhuolto vastaa kiinteistön huollosta.

Henkilökunta ja tiiminjohtaja seuraavat palveluiden laatua niitä käyttäessään ja raportoivat siitä tarvittaessa eteenpäin vastuussa oleville tahoille.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pohjois-Savon avopalveluiden toimitiloissa on nähtävillä palo- ja pelastussuunnitelma, mikä päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti ja palovaroittimet tarkistetaan kuukausittain. Alkusammutusharjoituksia henkilökunnalle pidetään säännöllisesti. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus palo- tai muista onnettomuusriskeihin liittyvistä asioista pelastusviranomaisille.

Kaltoinkohteluun puututaan aina sellaista havaittaessa. Asiakkaat ja henkilökunta voivat tuoda havaintoja ja kokemuksia ilmi tiiminjohtajalle, joka puuttuu asiaan keskustelemalla asiasta siihen liittyvien henkilöiden kanssa. Tarvittaessa otetaan mukaan myös ulkopuolisia tahoja. Päivittäisessä työskentelyssä korostuu kaikissa kohtaamisissa toisen kunnioitus ja kaltoinkohteluun puuttuminen ja siitä tiedottaminen on jokaisen vastuulla, jos sellaista havaitsee.

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

Kuopion avopalveluissa esimiesten määrä on 2 ja työntekijöiden määrä 9, kaksi vakituista perheohjaajaa ja 7 tuntityöntekijää, joita käytetään tarvittaessa tilaustyön ajaksi.

Toiminnanjohtaja, sosiaalityöntekijä, yhteisöpedagogi (amk)

Tiiminjohtaja, sosionomi (Amk), Sosionomi Yamk opinnot kesken.

Perheohjaaja, Terveystenhoitaja (Amk)

Perheohjaaja, Sosionomi (Amk), aloittanut neuropsykiatrinen valmentaja -koulutuksen syksyllä 2022

Tuntityöntekijät:

Perheohjaaja, sosionomi (amk)

Perheohjaaja, Sosionomi (Yamk)

Perheohjaaja, Sosionomi (amk)

Perheohjaaja, lähihoitaja, terveydenhoitaja opinnot kesken.

Perheohjaaja, sairaanhoitaja (amk)

Perheohjaaja, sairaanhoitaja (amk)

Perheohjaaja, sairaanhoitaja (amk)

### 7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Pohjois-Savon avopalveluihin rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

### 7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työnhajauksen. 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 säännöllisissä tiimikokouksissa että myHumana –intrassa säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen.



Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

### **7.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023)**

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

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä tiiminjohtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tiiminjohtajan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Epäkohdat tai sen uhat käsitellään mahdollisimman pian siihen liittyneiden henkilöiden ja sosiaalityöntekijän kanssa ja tehdään selvitys sekä suunnitelma korjaavista tai ehkäisevistä toimenpiteistä, mikä toimitetaan asianosaisille. Korjaavat toimenpiteet on kuvattuna luvussa 4 Riskien hallinta.

#### **Muut ilmoitusvelvollisuudet**

Sosiaalihuoltolain 35§ mukainen yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi

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

Lastensuojelulain 25§ mukainen ilmoitusvelvollisuus

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

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

Eläinsuojelulain 88§ mukainen ilmoitusvelvollisuus (Laki eläinten hyvinvoinnista 693/2023)

Velvollisuus salsassapitosäännösten estämättä ilmoittaa toimivaltaiselle valvontaviranomaisille, jos hän tehtävässään on saanut tietää avun tarpeessa olevasta eläimestä.

## 7.6 Toimitilat

Pohjois-Savon avopalveluiden toimisto- ja asiakastyön tilat sijaitsevat osoitteessa Kasarmikatu 2, b 4 70110 Kuopio. Toimitiloissa on kolme toimistohuonetta, wc tilat, keittiö ja ruokailutila, sekä olohuone ja keskustelu-/toimintahuone.

Vuokratilat: Kiinteistö Oy Kuopion Viiskulma (Y-tunnus 0595444-4), huoneisto LH 4 B Kasarmikatu 2 70110 Kuopio.

Yhteistiedot Kuopion talokeskus Oy Päivi Perkkarinen, paivi.pekkarinen(at)kuopiontalokeskus.fi  
Puh: 0442882567

Työntekijöiden pääasiallinen asiakastyö avopalveluissa tapahtuu toimitilojen ulkopuolella asiakkaiden omassa elinympäristössä. Työntekijöillä on kuitenkin myös mahdollisuus asiakastyön tavoitteisiin peilaten toteuttaa työskentelyä toimistotiloissa. Avopalveluiden tarjoama tapaamispaikkatyö on pääsääntöisesti toimitiloissa toteutettavaa työskentelyä. Toimitila täyttää tapaamispaikka työn asettamat erilliset säädökset toimitiloista.

Toimitiloissa on omat sosiaali- ja toimistotilat työn tauottamiseen ja kirjallisten töiden toteuttamiseen.

Jäteasiat (sekajäte, biojäte, lasi- ja metallijäte, paperi, kartonki ja muovi) ovat taloyhtiön pihapiirissä jätekatoksessa työntekijöiden käytössä.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

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

Lisäksi tapaamispalvelutiloissa työntekijällä on käytössään turvapainike toimitiloissa tapahtuvissa tapaamisen valvonnassa, jolla hän voi kutsua apua myös tilanteissa, missä puhelimella avun pyytäminen on estynyt (käyttöönotto 1/2023).

## 7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Toimitiloista löytyy ensiapupakkaus, jonka täydentämisestä vastaan tiiminjohtaja.

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### Asiakastietojen käsittely

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

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

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

### Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytysvaiheessa työntekijä osallistuu kirjaamiskoulutukseen ja lisäksi tiiminjohtaja perehdyttää hänet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on mahdollista toteuttaa puhelimitse, tabletilla tai tietokoneella ja työntekijä perehdytetään tarvittavien laitteiden käyttöön. Kirjaamisessa korostetaan osallistavaa ja tavoitteiden mukaista kirjaamista viipymättä. Jos kirjaamista ei tehdä heti, työntekijä varmistaa tiedonkulun muuta kautta. Tiiminjohtaja tarkistaa kirjaukset viikoittain. Asiakastietoja luovutetaan vain asiakkaan omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloin asiakirjoihin tehdään merkintä tietojen luovuttamisesta.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

## 11 Oma- ja yhteistyön suunnitelman seuranta