

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u> .....	1
<u>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u> .....	2
<u>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u> .....	3
<u>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</u> .....	6
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u> .....	13
<u>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u> .....	20
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u> .....	22
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u> .....	29
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u> .....	31
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</u> .....	32

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### Palveluntuottaja:

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Hyvinvointialue Lappi

Kunnan nimi: Rovaniemi

#### Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: Perhekuntoutusyksikkö Kiela

Katuosoite: Rovakatu 16 A12

Postinumero: 96200

Postitoimipaikka: Rovaniemi

#### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lastensuojelun asiakasperheille.

Esihenkilö: Janica Mustonen, toiminnanjohtaja

Puhelin: 050-4778263 Sähköposti: [janica.mustonen@humana.fi](mailto:janica.mustonen@humana.fi)

Rovaniemen avopalveluiden tiimiin kuuluu:

1 Toiminnanjohtaja, sosiaalityöntekijä

6 perheohjaajaa, sosionomeja

#### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen** ajankohta 15.12.2021

Palveluala, joka on rekisteröity

Ilmoituksenvarainen perhekuntoutus

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?**

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

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

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

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

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

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljä kertaa vuodessa. Tarpeen mukaan useammin, jos tulee isompia muutoksia toimintaan/tiimiin. Vastuu on toiminnanjohtajalla ja alueen johtoryhmällä. Henkilöstön kanssa päivitetään neljän kuukauden välein.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus:**

#### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä tulostettuna Rovaniemen toimistollamme osoitteessa Rovakatu 16 A2, 96200 Rovaniemi. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti henkilökunnalta pyytämällä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstölle jaettuna Teams-kansiossa ja tallennettuna pilvipalvelussa (M-files). Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Humanan nettisivuilta.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Kielan toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskevaan lastensuojelulakiin. Asiakastyössä toimintaamme ohjaa myös laki sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista (2000/18). Asiakaslaki määrittelee muun muassa asiakkaan oikeudet ja tiedonsaannin ja osallistumisen osalta.

Perhekuntoutusta toteutamme perhekuntoutusyksikkö Kielassa, Rovakatu 16 A 12. Toteutamme Kielassa lyhytkestoista, kriisi- ja arviointijaksoa sekä ratkaisukeskeistä ja kuntouttavaa perhekuntoutusta. Työotteemme on asiakasta kunnioittavaa ja muutokseen pyrkivää yhdessä asiakkaan kanssa. Perhekuntoutus on tarkoitettu avuksi perheelle, joka tarvitsee intensiivistä sekä tiivistä tukea kriisiytyneessä tai muutoin haastavassa elämäntilanteessa. Humanan perhekuntoutus on aina tavoitteellista työskentelyä, jonka tarkoituksena on lisätä perheen hyvinvointia. Perhekuntoutuksessa autetaan perhettä löytämään omat voimavaransa ja vahvistamaan niitä, kehitetään perheen sisäistä

vuorovaikutusta, etsitään ratkaisuja ja toimintamalleja erilaisiin tilanteisiin, tuetaan hyvää vanhemmuutta sekä kuljetaan rinnalla niin yksilöllisissä kuin koko perhettä koskevissa haasteissa.

Humanan tavoitteena on tukea perheitä pääasiassa heidän omassa elinympäristössään, tähdäten perheiden hyvinvoinnin lisäämiseen. Työskentelymme on laadukasta, avointa ja perhettä kunnioittavaa. Työtämme ohjaa sitoutumisen, vastuullisuuden ja kohtaamisen arvomme. Toteutamme työskentelyssämme sosiaalialan ammattilaisen eettistä ohjeistusta.

Perhekuntoutus Kiela on tarkoitettu lastensuojelun asiakasperheille. Kriisi- ja arviointijakso sopii esimerkiksi silloin, kun perhe kokee äkillisen kriisin tai perheen tilanne tarvitsee pysähdyksen, esimerkiksi lapsen kotiolosuhteet heikentyvät äkillisesti, vanhempien omat voimavarat ovat vähissä tai perheessä syntyy äkillinen ristiriitatilanne. Kuntoutusjakso sopii esimerkiksi perheille, joissa on haasteita vanhemmuudessa, jaksamattomuudessa tai elämänhallinnassa. Kuntoutusjaksoa voi myös hyödyntää huostaanoton purkutilanteessa.

Kiela perhekuntoutuksen työskentely jakautuu perheohjaukseen, lasten- ja vanhempien tapaamisiin sekä terapeutin että sosiaalityöntekijän työskentelyyn. Kuntoutusjakson alussa perheelle nimetään omat työntekijät, joiden kanssa kuntoutus tapahtuu.

Tärkeänä arvona on, että otamme reilusti ja rohkeasti vaikeat asiat puheeksi asiakkaan kanssa, mutta kuitenkin samalla asiakasta kunnioittaen. Tiimin vahvuus on asiakkaan kohtaaminen ja kunnioittaminen.

## **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](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***

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 omaa persoonaa.

### **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 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 osaja 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 ratkaisuihin 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 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, työnilo syntyy onnistumisista ja merkityksellisyyden kokemuksista. Työyhteisön ilmapiiri heijastuu myös asiakaskohtaamisiin, joten kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisöjemme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

Omavalvonta 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 uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinta 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 ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

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

### **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. 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 varsinkin 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, fyysiset 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. Toimipisteessä on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa riskien arviointisuunnitelma, joka on koko henkilöstön luettavissa sähköisessä muodossa.

## **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 järjestämisvastuussa 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 Sote-valvontalain 29§ 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 aluejohtoon 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 **riskienkartointus** 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 aluejohtolle, 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 anonymisti. Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot välitetään viivytystä toimiala- ja aluejohtoon tietoon sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan Gurufield-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 Gurufield-järjestelmään. Kirjatut poikkeamat käydään läpi tiimikohtaisessa henkilöstöpalaverissa. Lisäksi tapahtumat viedään tiedoksi palvelun tilaajalle ja asiakkaalle.

### **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 huomaamia 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 työtapaturmat 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 työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesimiehen

johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

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

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

### **Korjaavat toimenpiteet**

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.

### **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**

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

Humana avopalveluiden asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijällä on palvelun tilaamisen yhteydessä tiedossa asiakkaan tuen tarve, johon vastaamme tarjoamalla kohdennettua palvelua. Yhteiset tavoitteet työskentelylle/ palvelulle määritellään aloituspalaverissa yhdessä asiakkaan ja tilaajatahon kanssa. Työskentelyn alussa tehdään asiakkaasta palvelusuunnitelma, johon tavoitteet kirjataan huolellisesti. Koko työskentelyjakson aikana työntekijät arvioivat tuen tarvetta, sen riittävyyttä ja oikeamuotoisuutta. Mikäli huomaamme palvelun olevan asiakkaalle riittämätöntä tai hyödytöntä, niin olemme yhteydessä tilaajatahohon viipymättä.

Asiakkuuden alussa teemme asiakkaalle palvelusuunnitelman DomaCare asiakastieto järjestelmäämme, johon asetamme yhdessä sovitut tavoitteet. Aloituspalaverissa olemme yhdessä asettaneet työskentelylle tavoitteet. Asiakasta osallistetaan myös palvelun sisällön suunnittelussa ja tavoitteet ohjaavat kaikessa toimintaamme. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kuukausittain ja mitataan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa.

**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.

Kielassa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan läpi työskentelyprosessin. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöihin, ajankohtiin ja tapaamisten kestoan. Työskentelyajat pyritään aina suunnittelemaan asiakaslähtöisesti siten, että tapaamisajankohdat hyödyttävät asiakkaan tarvetta.

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.

Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

**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 äidinkielensä 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 sosiaalihuolto-laissa. [\(6.6.2003/428\)](#)



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. asiakassuunnitelmanneuvottelun yhteydessä.

**Omaavontasuunnitelmaan 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 keskusteleivat 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 (DomaCare, 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.

Asiakaskokemuspohja (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 käytämme osallistavaa yhteenvedon laatimista, jossa asiakas osallistuu yhdessä yhteenvedon laadintaan ja näin ollen asiakas tulee kuulluksi. Osallistavan yhteenvedon avulla

pääsemme arvioimaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelun sisältöä ja pääsemme miettimään, miten työskentelyn tavoitteet etenevät. Lisäksi tämä yhteenveto toimii suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tulleen 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 yhteistyöverkoston 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

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

Vuoden 2024 alusta potilasasiamiesten ja sosiaaliasiamiesten tehtävät on keskitetty hyvinvointialueille. Uusi nimike on potilas- ja sosiaaliasiavastaava. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasia vastaavina.

**Lapin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:** Peurasaari Satu ja Pikkuaho Johanna, [sosiaaliasiavastaava@lapha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@lapha.fi), puh. 040-506 0083 ja 040-4823584

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 kehittämässä?**

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 sovitusläpi 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 työryhmä, ketkä työskentelevät asiakkuudessa. Näin ollen 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.

Perhekuntoutusyksikkö Kielan toiminta on ilmoituksenvaraista avopalvelua. Asiakkailta itsellään on vastuu terveyden- ja sairaanhoidosta, ravitsemuksesta, hygieniasta ja lääkehoidosta. Meillä ei siis ole 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 yhteenvetojen 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. Pelastuslaki 42§:ssä on säädetty yhteistyöstä onnettomuuksien ehkäisemisessä. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä 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 (ääniosuhteet), 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

6 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 saatuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistamalla 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 rekrytinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- 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, joilla 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 puite-sopimusten 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 oma- valvonnan 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:**

Perhekuntoutus Kiela sijaitsee Rovakatu 16 as 12, kyseessä on kerrostaloasunto. Asunto on 63-neliöinen asunto, joka on rakennettu vuonna 2017. Asunnossa toteutetaan lyhytaikaista kriisi- ja arviointijaksoja sekä pidempiaikaista ratkaisukeskeistä kuntoutusjaksoja.

Asiakasperhe asuu jakson ajan perhekuntoutusyksikkö Kielan asunnossa. Työskentelyä tehdään perheen kanssa asiakkaan tarpeen mukaan klo 8-22 välillä ja tarpeen mukaan erikseen sovittuna satunnaisia öitä. Asunnossa on kerrallaan yksi perhe, asuntoon mahtuu viisihenkinen perhe. Asunnossa on kaksi erillistä makuuhuonetta. Esimies suunnittelee sopivan työryhmän työntekijöistä, ketä perheen kanssa työskentelee. Esimies suunnittelee asiakkaan tarpeen mukaan

työskentelyajat perheessä. Kerralla perheessä on yksi tai kaksi työntekijää. Pääsääntöisesti työskentely on yksin tehtävää työtä.

Asunnossa on yksi wc, jossa on kaksi vesipistettä ja yksi wc-istuin. Keittiössä on myös yksi vesipiste. Tiloissa on yhteensä kolme vesipistettä.

Tilojen siivouksen toteuttaa Lassila & Tikanojan siivouspalvelu. Tiloista löytyy myös omat siivous- ja desinfiointivälineet, jolla tiloja ja pintoja pidetään puhtaana yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asunnossa on pyykkikone, joka on asiakkaiden käytössä.

Alltime Oy hoitaa Rovakatu 16:n liittyvät kiinteistö- ja jätehuollon. Tiloissa on käytettävissä mikro, astianpesukone, uuni, hella, pyykinpesukone ja saunan kiuas. Jokaisesta laitteesta on ohjeet tiloissa, miten laitteet toimivat.

Asunto on rakennettu 2017, joten asunnosta löytyy huonekohtainen ilmanvaihtojärjestelmä. Alltime oy huolehtii ilmanvaihdon puhdistuksen ja huollon.

Asunnossa on lämmitysjärjestelmänä kaukolämpö ja vesikiertoiset patterit. Pesuhuoneessa on lattialämmitys. Patterien termostaatti pitää huoneen lämpötilan automaattisesti tasaisena termostaatin vaihteluvälin rajoissa.

Rovakatu 16 on rauhallinen taloyhtiö, vaikka sijaitseekin Rovaniemen keskustassa. Tilojen valaistus on huomioitu erillisillä kattovalaistuksilla.

Tiloissa käytetään hajusteettomia ja herkille ihoille tarkoitettua pesuaineita, mitä saa yleisistä elintarvikekaupoista.

### **Tilojen käytön periaatteet**

Tilat sijaitsevat Rovakadulla, Rovaniemen keskustassa. Keskustan alueella on liikennettä sen veran, joka on otettava huomioon, kun liikkuu tilojen ulkopuolella.

Asunnon liittyvät huollot ja tarkastukset hoitaa Alltime Oy, jos havaitsemme asunnossa puutteita tai vikoja, olemme yhteydessä vuokranantajaan sekä Alltime Oy: n.

Asunnosta löytyy Rovakatu 16 A 2:n asuntokansio, josta löytyy tarkemmat ohjeet asunnon tilojen ylläpitämiseen, lämmitykseen, ilmanvaihtoon ja muihin asunnon liittyviin käytännön asioihin. Kansiota löytyy myös Rovakatu 16:n pelastussuunnitelma.

Ilmanvaihdon venttiilien puhdistus on vuokralaisten vastuulla, venttiilit puhdistetaan kaksi kertaa vuodessa. Asuntokansiosta löytyy ohjeet kuvien kera, miten puhdistus tehdään. Samalla puhdistamme liesikuvun. Huolehdimme puhdistuksen syyskuussa ja maaliskuussa. Jos sisäilmaongelman kanssa tulee huolta, otamme yhteyttä Alltime oy: n.

Asunto ja asuinrakennus on suunniteltu ja rakennettu niin, että rakentamisessa on kiinnitetty huomiota vesivahinkojen ehkäisyyn. Asuntoon on pyritty valitsemaan sellaiset tekniset ratkaisut, ettei vesivahinkoja voisi ollenkaan tapahtua. Keittiössä astianpesukoneen alla on turvakaukalo. Pesuhuoneen ja Wc:n lattiat ja seinät vedeneristetty määräysten mukaan. Lattiakaivot puhdistetaan säännöllisesti. Asunnossa on kaksi palovaroitinta. Varoitin ilmoittaa piippausäänellä, jos paristo on loppumassa.

Asuinrakennuksesta löytyy myös taloyhtiön väestönsuoja, joka on suunniteltu ja rakennettu viranomaisten määräysten mukaan suojamaan ihmisiä poikkeusaikoina. Asuinrakennuksen yleiset ovet ovat aina lukittuna, joten rappukäytävään ei pääsee ulkopuolisia ihmisiä.

Kun uusi perhe tulee Kielaan, perheelle annetaan tervetuloa-opas, jonka työntekijä käy yhdessä läpi perheen kanssa. Oppaasta löytyy Kielaan liittyviä sääntöjä ja ohjeistuksia sekä tärkeimpiä yhteistietoja, kuten myrkytystietokeskus, sosiaalipäivystys, hätänumero. Asiakkaille myös ohjeistetaan, miten asunnon laitteet toimivat.

Jos asiakkaalla on kotieläimiä eivätkä he saa jakson ajaksi eläimiä muualle. Arvioimme yhdessä asiakkaan ja työryhmän kanssa, voimmeko eläimet ottaa asuntoon. Varmistamme, onko työntekijöillä allergioita ja arvioimme, onko tilaa riittävästi eläimille ja onko se turvallista kaikkien osapuolien kannalta. Jos päädymme ottamaan lemmikkieläimiä, siivoukseen panostetaan yhä tarkemmin. Kun perhe kotiutuu Kielasta lemmikkieläinten kanssa, tällöin tiloihin tehdään perusteellinen siivous Tikanoja ja Lassilan toimesta.

Tilat siivotaan säännöllisesti, jolla torjutaan haittaeläinten tuleminen. Kun Kielassa on asiakas, tällöin viikoittain siivousvastuu on yhdessä perheellä ja työntekijällä. Kun perhe kotiutuu Kielasta, tilat käy siivomassa Tikanoja ja Lassila. Samalla Humanan esimiehet tarkistavat asunnon kunnon ja jos

vikoja havaitaan, otamme yhteyttä Alltime Oy: n. Tällöin myös tilojen lelut ja muut välineet puhdistetaan, jotta varmistamme mahdollisimman puhtaan ja turvallisen asuinympäristön seuraavalle asiakkaalle.

Kielan tilojen ylläpidosta, siivouksesta ja seurannasta on tehty oma kansio, mikä on Humanan esmiesten vastuulla. Kansioon kuitataan, kun tiloihin on tehty tarvittavia toimenpiteitä, kuten ilmanvaihdon venttiilien puhdistus. Kansioista löytyy myös ohjeistus, milloin toimenpiteitä tehdään. Asunnon kiinteistöhuollosta ja sen aikatauluista vastaa Alltime Oy.

Asuinrakennus on rakennettu 2017, joten se on suhteellisen uusi ja nykyaikainen. Asunnossa on kaksi makuuhuonetta, olohuone, keittiö sekä wc/pesuhuone ja sauna. Asunnossa on myös lasitettu parveke. Asunto on keskeisellä sijainnilla Rovaniemen keskustassa, joten kaikki tarvittava palvelu on kävelymatkan päässä tiloista, mikä palvelee erittäin hyvin tiloissa tapahtuvaa toimintaa.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastietojen käsittely**

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

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen 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.

Humana on palveluntuottajan roolissa sivurekisterin pitäjä hyvinvointialueen toimiessa päärekisterinpitäjänä. Mikäli asiakas pyytää kirjaustensa tarkastamista tai korjaamista, tulee pyyntö esittää päärekisterinpitäjälle kirjallisesti. Kun asiakkuus Humanassa päättyy, asiakaskirjaukset toimitetaan päärekisterinpitäjälle ja poistetaan kuukauden kuluessa Humanan

asiakastiedoista. Hyvinvointialueen ja lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan kirjaukset säännöllisesti kuukausittain.

### **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 kirjatut 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 kirjatut 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 kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin.

Lähiesihenkilö tarkastaa kirjatut 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 -tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoiikkeama 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@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@humana.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

## **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.

Lapin tiimi on saanut asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta ajalla 1.1-31.3.2024 yhteensä 33kpl, joista 32 kpl on asiakkailta ja 1 läheiseltä. Palaute on ollut hyvää ja NPS-luku on 87. Tilaajapalautteen keräämiseen on panostettava ja huhtikuu-toukokuun aikana tilaaja-asiakkaille laitetaan palautekysely sähköpostitse keskitetysti toiminnanjohtajan toimesta.

Gurufieldiin on tehty yksi henkilöstöön liittyvä poikkeama ajalla 1.1-31.3.2024. Poikkeama liittyi asiakasperheen lemmikkieläimen aggressiiviseen käyttäytymiseen työntekijää kohtaan. Poikkeama on käsitelty kyseisen työntekijän ja asiakkaan kanssa sekä yleisellä tasolla yhdessä koko henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Kyseiseen asiaan kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota.



5.3.2024 on arvioitu henkilöstön kanssa tapaturmien vaarojen, fyysikaalisten vaaratekijöiden, psykososiaalisten kuormitustekijöiden sekä fyysisten kuormitustekijöiden riskejä. Erityistä huomiota ei vaadi mitkään tietyt tekijät.

## 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. Omavalvontasuunnitelma löytyy Humanan nettisivulta [www.humana.fi](http://www.humana.fi)

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Rovaniemi 12.4.2024



Allekirjoitus: Janica Mustonen

Toiminnanjohtaja, Humana avopalvelut