

Humana

# Humana Avopalvelut | Pohjanmaa

## Omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**

**Humana Avopalvelut  
Vaasan tiimit | Tiiminjohtajat Eero Lah  
tinen ja Tina Silvennoinen**

21.12.2023

## 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 .....   | 8         |
| 5.1          | Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi ja yksilöllinen palvelu-, toteuttamissuunnitelma    | 8         |
| 5.2          | Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma ja palvelusuunnitelma .....                             | 8         |
| 5.3          | Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....   | 9         |
| 5.4          | Asiakkaan asiallinen kohtelu .....  | 10        |
| 5.5          | Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen<br>10 |           |
| 5.6          | Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....            | 10        |
| 5.7          | Asiakkaan oikeusturva .....   | 11        |
| 6            | Palvelun sisällön omavalvonta .....   | 12        |
| 6.1          | Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta .....                                 | 12        |
| 6.2          | Hygieniakäytännöt .....   | 13        |
| 6.3          | Monialainen yhteistyö .....   | 13        |
| 7            | Asiakasturvallisuus .....   | 14        |
| 7.1          | Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....             | 14        |
| <b>7.1.1</b> | <b>Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....</b>                                      | <b>14</b> |
| 7.2          | Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....            | 14        |
| 7.3          | Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....  | 16        |
| 7.4          | Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....                        | 16        |
| 7.5          | Toimitilat .....  | 17        |
| 7.6          | Teknologiset ratkaisut .....  | 18        |
| 7.7          | Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....   | 18        |
| 8            | Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....  | 18        |
| 9            | Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....   | 20        |
| 10           | Omavalvontasuunnitelman seuranta .....  | 20        |
| 11           | Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....                                  | 21        |

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: Y-tunnus: 2292973-4

Sotealue: Pohjanmaan hyvinvointialue

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Humana Avopalvelut Oy / Pohjanmaa

Katuosoite: Vaasanpuistikko 20 A 33 / Hietasaarenkatu 24

Postinumero: 65100 Postitoimipaikka: Vaasa

Sijaintikunta: Vaasa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille sekä aikuissosiaalityön asiakkaille

Esihenkilöt: Eero Lahtinen, Tina Silvennoinen

Puhelin: Eero Lahtinen 045-1013800 ja Tina Silvennoinen 050-4724555

Sähköposti: [eero.lahtinen@humana.fi](mailto:eero.lahtinen@humana.fi) ja [tina.silvennoinen@humana.fi](mailto:tina.silvennoinen@humana.fi)

## **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Ensimmäinen aluehallintavirastolta saatu ilmoitus rekisteröinnistä sosiaalialan yksityisten palveluntuottajien rekisteriin saapui 18.10.2010.

Kunnat, joihin ilmoitus on tehty: Vaasa, Kaskinen, Mustasaari, Närpiö, Vöyri, Kristiinankaupunki, Maalahti, Laihia, Isokyrö, Korsnäs

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Vastaava henkilö: Tiiminjohtajat Tina Silvennoinen ja Eero Lahtinen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä Humana Avopalveluiden Pohjanmaan tiimin kanssa.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet tiiminjohtajat sekä Pohjanmaan tiimi. Omavalvontasuunnitelma on läpikäyty tiimin jäsenten kanssa ja täten koko henkilöstö on saanut osallistua vielä lopullisen tuotoksen läpikäymiseen ennen käyttöönottoa.

Tiimin kanssa päivitetyn suunnitelman läpikäynti tammikuussa 2024

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Tiiminjohtajat seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista arjessa jatkuvasti. Tiimin jäsenet ovat perehdytetty tuomaan tietoa tiiminjohtajille, mikäli huomaavat omavalvontasuunnitelmassa päivitettävää tarvetta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai toimintaan vaikuttavien muutosten ilmeessä. Seuranta toteutetaan toistuvasti, vähintään kerran kuukaudessa. Seuranta dokumentoidaan. Päivittämiseen osallistuu sama työryhmä, kun laatimiseen. Vuodelle 2024 valitaan henkilöstöstä omavalvontasuunnitelma päivittämiseen ja laatimiseen henkilö.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden nähtävissä sähköisesti Teamsissa, yksikön suojatulla kanavalla. Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja vierailijoiden nähtävillä/saatavilla toimiston yleisissä tiloissa. Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävillä yksikön nettisivuilla.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

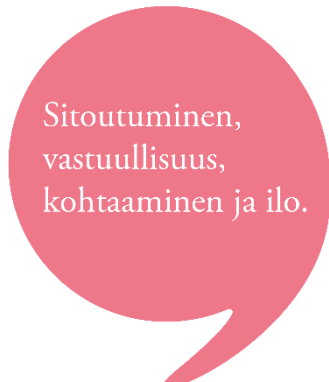
Toimintayksikkö on perustettu tuottamaan palvelua lapsille, nuorille ja perheille. Toiminta-ajatuk-sena yksiköllä on tuottaa pääasiallisesti palvelua, joka tukee lapsia, nuoria ja perheitä heidän haas-tavissa elämäntilanteissaan. Toiminta on ennaltaehkäisevää, ohjaavaa, tukevaa, neuvovaa tai tar-peen mukaan kuntouttavaa. Toiminta on sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain alaista toimintaa. Toi-mintayksikkö tuottaa palvelua myös aikuissosiaalihuollon alaisille asiakkaille.

Toiminta koostuu pääasiallisesti ammatillisesta tukihenkilötyöstä/jälkihuoltotyöstä, perhetyöstä, te-hostetusta perhetyöstä, avoperhekuntoutuksesta, lapsiperheiden kotipalvelusta sekä tapaamispal-veluista. Toimintayksikössä toteutetaan myös perheterapiapalveluita.

Toimintayksikön toimintaa ohjaa Humana Avopalveluiden palvelukuvaukset ja -lupaukset yllä olevien palveluiden sisällöistä sekä sosiaalialan eettiset ohjeet. Tuotettavasta toiminnasta on eritellyt sopi-mukset sekä vaatimukset palveluntuottamista ajatellen, jotka on tuotu koko henkilöstölle tietoon. Nämä laadulliset ja lain alaiset vaatimukset ohjaavat henkilöstöä heidän työssään. Pohjanmaan hy-vinvointialueella on käytössä yhteishankintasopimus, jossa osallisena on toistaiseksi kunnista Vaasan kaupunki.

Toimintaperiaatteitamme työskentelyn pohjalla toimivat laatu, tavoitteellisuus ja asiakaslähtöisyys. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja läheisen kohtaamisessa. Yksikössä toimintaperiaatteena on lisäksi asiakkaan osallisuus ja työskentelyn avoimuus, läpinäkyvyys myös tilaavalle taholle. Tätä toteutetaan esimerkiksi osallistavan dokumentoinnin avulla sekä säännöllisen ja avoimen yhteistyön toteutumisen tilaavan tahon kanssa.

### Palvelun toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

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

Humanan 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 asi-akkaidemme 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 häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme 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 ydinosasta: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja 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 jonkun elämään.

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

## 4 Riskienhallinta

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Yksikössä arvioidaan ja kartoitetaan riskit viimeistään kahden vuoden välein tai tarvittaessa.

Yksikössä toteutetaan uuden työntekijän kanssa perehdytys, joka pitää sisällään turvalliseen asiakastyöskentelyyn avopalveluissa liittyviä teemoja. Yksikön työntekijät koulutetaan uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Viimeisin koulutus toteutunut 03\_23.

Asiakastyön poikkeamat kirjataan järjestelmään nimeltä Gurufield, josta esihenkilö pystyy ne yhdessä työntekijän/tiimin kanssa käsittelemään. Poikkeamien kirjaamiseen löytyy kirjallinen ohje, mistä – miten ja milloin poikkeama kirjataan. Tämä ohje on läpikäyty yhdessä tiimin jäsenten kanssa. Gurufieldiin kirjataan lisäksi myös uhka- vaara ja väkivaltatilanteet sekä tietosuojapoikkeamat.

Työpaikkaselvitys toteutetaan yhteistyössä työterveyden kanssa uuden toimitilan käyttöönoton yhteydessä tai vuositarkastusten mukaisesti. Vaasanpuistikon toimitilassa tämä on toteutettu 08\_22 sekä Hietasaaren toimitilassa 05\_23.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan asiakkaille ja tilaajille 1x/kk:ssa. Kysely toteutetaan Roidu-sovelluksen kautta. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt toteutetaan 2x/vuodessa.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Riskikartoitusten arvioimiseen osallistuu koko Pohjanmaan tiimi. Arvioinnin toteuttamisesta vastaa tiiminjohtajat.

Turvallisen työskentelyn perehdytyksen toteutumisesta vastaa työntekijän oma esihenkilö. Perehdytyksen voi toteuttaa myös kollega.

Poikkeamien sekä uhka- vaara- ja väkivaltatilanteiden dokumentoinnista vastaa työntekijä, käsitteystä esihenkilö tai toiminnanjohtaja.

Asiakkaiden asiakastyytyväisyyskyselyjen osalta vastuussa on työntekijä, tilaaja-asiakkaiden osalta tiiminjohtaja.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan arvioinnissa käytetään Stm:n työsuojeluosaston riskikartoitus-pohjia. Kartoitusta ohjaa riskien arviointi työpaikalla- työkirja. Yksikössä on laadittu myös kemikaaliluettelo ja käyttö-turvallisuustiedotteet ovat henkilöstön saatavilla. Jokaisen henkilöstön jäsenen tulee ilmoittaa arjessa esihenkilölle, mikäli havaitsee tai tunnistaa riskin.

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

Riskien kartoittamisen jälkeen tiimin kanssa laaditaan listaus mahdollisista toimenpiteistä, aikataulusta ja vastuuhenkilöstä. Riskikartoitukset sekä toimenpidelistaus ovat tallennettuna henkilöstön saatavilla salatulla Teams-kanavalla. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan aikataulussa ja vastuuhenkilö tiedottaa toimenpiteiden toteutumisesta yhteisillä tiimeillä sekä ne kirjataan toimenpidelistaukseen.

Turvalliseen työskentelyyn liittyvä perehdytys dokumentoidaan yhdessä työntekijän ja esihenkilön kanssa ja on todennettavissa Sympa-järjestelmässä perehdytyslistauksessa. Tarpeen mukaan turvallisuusperehdytys voidaan dokumentoida myös erilliselle lomakkeelle, joka skannataan henkilöstön dokumentteihin Sympa-järjestelmään.

Poikkeamien käsittely toteutetaan tarvittaessa henkilökohtaisesti ja/tai sitten tiimillä 1x/kk:ssa. Gurufieldistä työntekijä saa tiedon, kun uhkatilanne on käsitelty esihenkilön toimesta.

Työpaikkaselvityksistä on koostettu kirjallinen dokumentti työterveyshoitajan toimesta. Työpaikkaselvityksen tulokset käydään yhdessä läpi tiimillä.

Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyjen tulokset läpikäydään tiimeillä. Henkilöstötyytyväisyyskyselyjen tulosten perusteella luodaan kirjallinen ylläpito- tai kehittämissuunnitelma yhdessä tiimin jäsenten kanssa.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi ja yksilöllinen palvelu-, toteuttamissuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnin toteuttaa aina sosiaalitoimen viranomainen. Humanan palveluissa toteutetaan asiakaskohtaista arviointia, jonka pohjalta tehdään yksilöllinen toteuttamissuunnitelma sekä asiakkaiden kanssa täytetään yhdessä osallistava kuukausiraportti ja arviointilomake, joka myöhemmin kirjataan palvelusuunnitelmana tässä tekstissä.

Asiakkuuden ohjautuessa Humanan palveluiden piiriin, järjestetään vastaavan sosiaalityöntekijän, perheen ja työntekijän kanssa yhteinen asiakassuunnitelmanneuvottelu tai aloitustapaaminen yhdessä perheen kanssa. Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä kirjaa asiakassuunnitelman, joka ohjaa Humanan työntekijöitä. Tästä ilmenevät esimerkiksi tavoitteet työskentelylle.

Humanalla työntekijät laativat tavoitteiden pohjalta asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman, jossa palvelun tilaus ja toteutuminen kirjataan auki sekä palvelusuunnitelman, jossa tavoitteet avataan konkreettisesti ja pilkotaan pienempiin osiin. Tavoitteiden etenemisen arviointi on jatkuvaa työskentelyn aikana, mutta tarkemmin toteuttamissuunnitelmaa ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan tai väliarviopalavereihin.

Työn vaikuttavuutta pystytään seuraamaan tavoitteiden etenemisen ja yhteistyössä tehtävän arvioinnin kautta. Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä työskentelyssä mukana olevien perheohjaajien kanssa sekä perheenjäsenten. Asiakkaiden oma näkemys otetaan huomioon ja tavoitteet asetetaan heidän kanssaan yhdessä. Palvelusuunnitelman laatiminen on hyvä hetki kerrata perheen kanssa yhdessä myös vielä esim. perhetyön tavoitteet ja syyt miksi ohjaajat perheessä käyvät. Palvelusuunnitelma ja arviointi laaditaan perheen kotona käynnin aikana.

### 5.2 Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma ja palvelusuunnitelma



Sosiaalihuoltoa toteutettaessa laaditaan aina suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§).

Palvelun tarve kirjataan toteuttamissuunnitelmaan ja tarkempi tuen tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja/tai kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet.

Palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua viranomaisen tekemää asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun tilanteelle taholle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Kaikessa dokumentoinnissa noudatetaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelusuunnitelmaan avataan tarkemmin asiakkaan ja työskentelyn tavoitteet sekä kuullaan asiakkaan toiveet ja näkemyksen työskentelylle. Suunnitelma laaditaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan/perheen kanssa asiakkaan luona tai muussa sovitussa paikassa. Tavoitteet asetetaan aina yhdelle työskentelyjaksolle ja niitä päivitetään ennen väliarviointia, tarpeen mukaan tai ennen työskentelyn päättymistä. Toteuttamis- ja palvelusuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä vastaa työskentelyn vastuuohjaaja. Sovitut tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ylös ja vastuuhenkilö huolehtii nämä jokaisen työtiimin jäsenen nähtäväksi asiakastietojärjestelmässä. Viranomaisen laatima asiakassuunnitelma tallennetaan myös asiakastietojärjestelmään.

Tiimi on luonut asiakastyön prosessikuvauksen yhdessä kehittämispäivällä, jossa kuvataan asiakastyön eri vaiheet sekä suunnitelmien laatiminen ja dokumentointi. Asiakastyön prosessi on saatavilla henkilöstöllä sisäisellä Teams-kanavalla. Tiiminjohtajat seuraavat prosessin toteutumista suunnitelman mukaisesti kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan.

### **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 henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Pohjanmaan tiimissä tämä toteutuu osallistavan dokumentoinnin avulla sekä asiakkaan kanssa laaditaan suunnitelma työskentelylle ja tavoitteille yhdessä. Tarpeen mukaan Humanan työntekijä toimii neutraalina linkkinä asiakkaan ja vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, jolla tavoin voidaan tarpeen mukaan myös vahvistaa itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen toteutuu myös asiakasta kuunnellen. Asiakkaalla on vapaus valita palvelun vastaanottamisesta ja hän voi halutessaan perua tapaamisen. Asiakkaan kanssa työskentelyä suunniteltaessa otetaan huomioon asiakkaan toiveet käyntien toteutumisesta. Asiakas tulee

kuulluksi asiakassuunnitelmanneuvottelussa sekä palvelusuunnitelmaa tehdessä. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn ja sen etenemiseen jokaisella käynnillä. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua häntä koskevaan työskentelyn dokumentointiin sekä yksittäisillä käynneillä että erilaisia suunnitelmia tai koosteita laadittaessa.

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä kuitenkin ilman muistutustakin kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan asiallisen kohtelun toteutumista pyritään varmistamaan Pohjanmaan tiimissä tarkkaan valikoidulla rekrytoinnilla sekä rikosrekisteriotteen ja ammattitutkinnon ym. dokumentoinnin tarkistamisella. Perehdytyksessä huolehditaan asiakkaan kohtaamisen ja asiallisen kohtelun opastamisesta huomioiden työn erityisluontoisuus lisäksi – työskennellään asiakkaan kotona.

Asiakas saa aina ottaa yhteyttä esihenkilöön sekä asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus täyttää anonyyminä asiakastytyväisyyskysely 1x/kk:ssa.

Mahdollinen epäasiallinen kohtelu käsitellään sekä työntekijän että asiakkaan kanssa erikseen ja tarpeen mukaan yhdessä. Tilanteesta dokumentoidaan poikkeama, joka käsitellään esihenkilön toimesta sekä toimitetaan tilaajalle tiedoksi.

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä ohjaus voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Tämän vuoksi Pohjanmaan tiimi toteuttaa asiakastyön suunnittelua sekä dokumentointia asiakkaan/perheen kanssa yhdessä asiakaskäyntien aikana.

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus täyttää anonyyminä asiakastytyväisyyskysely 1x/kk:ssa.

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

Asiakastytyväisyyskyselyt kerätään 1x/kk:ssa. Tämän palautteen pohjalta voidaan kehittää toimintaa. Asiakastytyväisyyskyselyt ovat anonyymejä ja niitä käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyjen

tuloksia pääsee katsomaan tiimin esihenkilöt ja niitä käydään läpi henkilöstön kanssa tiimeillä. Asiakkaat antavat jatkuvaa palautetta myös asiakaskäynneillä tai tarpeen vaatiessa ottavat yhteyttä esihenkilöön. Palautteet käydään läpi työntekijöiden kanssa ja tarpeen mukaan tiimeillä.

## **5.7 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai tiiminjohtajien kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottu 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 tarcoitus hoitaa.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Toimintayksikön vastuuhenkilöt: Tiiminjohtajat Eero Lahtinen ja Tina Silvennoinen

Johtava viranhaltija: Pohjanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun päällikkö Siv Kola, puh. 0400 860096 tai [siv.kola@ovph.fi](mailto:siv.kola@ovph.fi)

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Humana avopalveluissa 2 viikkoa

Muistutuksen tekemisen ohjeistukset hyvinvointialueella: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaalihuollon-asiakkaan-oikeudet/>

### **Sosiaaliasiamies**

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

Sosiaaliasiamieheen voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaali- lihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ma-pe klo 8-14:

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: [sosiaaliasiamies@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiamies@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

## **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: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa

kirjaamo.lansi@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Faksi: 06-317 4817 (avoinna: ma-pe klo 8.00–16.15)

Kantelun tekemisen ohjeistukset hyvinvointialueella: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

### **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 virkasytteen.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

### **Kuluttajaneuvonta:**

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

## **6 Palvelun sisällön omavalvonta**

### **6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta**

Uuden työntekijän aloittaessa työskentelyn Pohjanmaan tiimissä, hän saa perehdytyksen palveluiden sisältöön ja palvelumuotojen toteuttamiseen. Työntekijä tutustuu asiakastyötä ohjaaviin palvelukuvauksiin sekä yhteistyösopimusten sisältöön siltä osin, kun se ohjaa työntekijän työskentelyä. Työntekijän perehdytykseen kuuluu erilaisia koulutussisältöjä, kuten ”Perhetyön peruspalikat”, ”asiakastyön menetelmät” yms. joiden avulla työntekijä tulee tietoiseksi palvelumuotojen toteuttamisesta ja erilaisista työskentelytavoista. Yhteisillä tiimeillä sekä kehittämispäivillä luodaan yhtenevää työskentelypohjaa eri palveluihin sekä laaditaan prosessikuvauksia eri työskentelyjen etenemisestä tavoitteellisesti. Jokainen tiimin jäsen saa olla mukana vaikuttamassa laadukkaan asiakastyön suunnitelman luomisessa.

Yksittäisen tilauksen sisällöstä työntekijä saa tarvittavat tiedot työskentelystä vastaavalta sosiaalityöntekijältä aloituspalaverissa sekä yhteistyötä ylläpidettäessä. Työskentelyä ohjaa sosiaalityöntekijän kirjaama viranhaltijapäätös sekä asiakassuunnitelma, jotka toimitetaan työntekijälle nähtäväksi niiden saavuttua. Asiakirjat dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään, joten ne ovat vastuutyöntekijän saatavilla koko työskentelyn ajan. Palvelulupauksen toteutumisesta on vastuussa yksittäisen työntekijän lisäksi myös tiiminjohtaja. Palvelulupaus pitää sisällään laadukkaan asiakastyön toteutumisen lisäksi myös palvelun tuottamisen tilauksen mukaisesti. Tiiminjohtaja seuraa työskentelyjen etenemistä. Työskentelyä toteutetaan aina asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti lapselle, nuorelle tai perheelle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tiivis yhteistyö vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa on tärkeää, jotta tieto kulkee ja tavoitteita voidaan tarkistaa tarpeen mukaan. Palvelun tuottamisessa huomioidaan asiakkaan mahdolliset erityistarpeet, esim. kulttuurin tai kielivaatimuksen suhteen. Tarpeen mukaan työskentelyssä käytetään mukana tulkkia.

## **6.2 Hygieniakäytännöt**

Toimipisteiden siivouksesta vastaa Lassila & Tikanoja. Toimipisteet toimivat henkilöstön taukutiloina, hallinnon työntekijöiden työpisteinä sekä asiakastapaamisten toteuttamisen tiloina. Toimipisteissä ei ole vakituisesti asiakkaita.

Siivous toteutetaan kerran viikossa siivousfirman toimesta. Ylläpitosiivousta toteuttaa jokainen henkilökuntaan kuuluva jäsen tämän lisäksi tarpeen mukaan, esim. tapaamisten toteutumisen jälkeen. Pyykkihuoltoa toteutetaan kodinomaisesti Vaasanpuistikon toimitilassa ohjaajien toimesta tarpeen mukaan. Siisteyden ja pyykkihuollon ylläpito ei vaadi toimitiloissa ammattimaista tietotason hallintaa, kodin toimintoja vastaavat tiedot ovat riittävät. Kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet ovat työntekijän saatavilla, samoin kemikaalien käyttöön liittyvät ensiaputarvikkeet.

## **6.3 Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Työntekijän pääasiallinen yhteistyötaho asiakkaan asioissa on perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka toimii linkkinä muiden palvelua tuottavien tahojen välillä. Työntekijä toimii tarpeen mukaan yhteistyössä myös päiväkodin, koulun, terveydenhuollon ja muiden palveluntuottajien kanssa, mutta pääasiallisesti sosiaalityöntekijän toiveesta.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, esimerkiksi palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Molemmista toimipisteistä löytyy laaditut palo- ja pelastussuunnitelmat. Vaasanpuistikon suunnitelma on laadittu tiimin toimesta, Hietasaarenkadun pelastussuunnitelmasta vastaa kiinteistöstä vastaava henkilö. (Voas) Palo- ja pelastussuunnitelmia päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusvälineet sekä muut turvallisuuteen liittyvät toiminnot ovat ajan tasalla riskikartoitusten tekemisen kautta.

#### 7.1.1 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu yhteistyössä työterveyden kanssa työpaikkaselvitysten sekä riskikartoitusten toteuttamisen yhteydessä.

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

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Pohjanmaan tiimissä osaamisen riittävyttä tarkastellaan sekä lain vaatimusten, että yhteishankintasopimuksessa olevien ohjaavien kriteerien perusteella.

Tiimissä työskentelee moniammatillinen henkilökunta, joka koostuu seuraavista tutkinnoista: sosionomi (AMK), sairaanhoitaja (AMK), psykiatrinen erikoissairaanhoitaja, lähihoitaja, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja, kehityspsykologi ja perheterapeutti. Henkilöstön pätevyyden mukaan määräytyvät tehtävät työskentelyt, joita voidaan toteuttaa. Perhetöissä, tehostetuissa perhetöissä, avoperhekuntoutuksessa työskentelevät ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt, kun taas ammatillista tukihenkilötoimintaa, jälkihuoltotyötä sekä tapaamisten valvomista voi toteuttaa myös lähihoitajan tai nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan ammattitutkinnolla.

Sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinnon lisäksi henkilökunnalta löytyy erityisosaamista koulutusten kautta. Kaikilta henkilöstön jäseniltä vaaditaan lapset puheeksi-menetelmäkoulutus. Mikäli tätä ei ole valmiiksi suoritettuna, saa koulutuksen käydä työnantajan kouluttamana. Henkilökunnasta löytyy myös ratkaisukeskeisiä neuropsykiatrisia valmentajia ja työntekijä kerrallaan koko henkilöstölle tarjotaan myös tämä koulutus työnantajan toimesta. Näiden kahden tärkeän koulutuksen lisäksi työntekijöiltä löytyy lukuisia muita työskentelyssä hyödyllisiä koulutuksia, kuten erilaiset vuorovaikutuksen koulutukset sekä tukihenkilötyöskentelyn ohjaavat koulutukset. Työntekijöiltä vaaditaan myös vähintään kahden vuoden työkokemus lasten, nuorten ja perheiden parissa työskentelystä.

Tiimejä on kaksi. Suomenkielinen ja kaksikielinen tiimi, joissa molemmissa toimii oma tiiminjohtaja. Heidän esihenkilönään toimii aluejohtaja. Tiimissä työskennellään sekä vakituisesti että määräaikaisesti ja työaika toteutetaan kokoaikaisesti ja osa-aikaisesti. Lähtökohtaisesti määräaikainen tai osa-aikainen työskentely on aina työntekijältä itseltään tullut toive, esim. oman elämäntilanteen vuoksi.

Asiakastöissä on nimettynä pääsääntöisesti useampi työntekijä, jotka tulevat perheelle työskentelyn aikana tutuksi. Vastuutyöntekijä on pääasiallisesti asiakkaan asioista vastaava työntekijä, mutta mukana työskentelyssä on pääsääntöisesti työpari tai tarvittaessa isompi työtiimi. Tällä tavoin saadaan mahdolliset sijaistarpeet järjestymään, kun asiakkaan luo voidaan lähettää valmiiksi tuttu työntekijä sijaiseksi. Sijaistarpeita yksikössä ilmenee vuosilomien tai tilapäisten poissaolojen vuoksi. Asiakkaalle annetaan aina mahdollisuus myös kieltäytyä halutessaan sijaisen vastaanottamisesta. Tapaamispalveluissa työntekijöissä voi olla enemmän vaihtuvuutta, muiden asiakastöiden parissa työskentelee aina asiakkaalle valmiiksi tuttu työntekijä.

Tuntityöntekijöitä yksikössä käytetään pääsääntöisesti tapaamispalveluissa viikonloppuisin. Vakituinen henkilökunta työskentelee pääasiassa arkisin. Tuntityöntekijät ovat pitkäaikaisia työntekijöitä tiimissä, jotka ovat tekemisissä yleensä samojen asiakkaiden kanssa eli sitä kautta perheelle myös valmiiksi tuttuja. Omasta toiveestaan työntekijä saattaa myös työskennellä tuntityöläisenä toteuttaen työskentelyä esimerkiksi yhden ammatillisen tukinuoren kanssa.

Vaasan tiimissä tiiminjohtajan työnkuva on hallinnollinen. Tiiminjohtaja osallistuu asiakastyöhön ohjaten, tukien ja neuvoen, mutta ei toteuta lähtökohtaisesti asiakastyötä itse. Tällä tavoin halutaan taata esihenkilölle riittävä mahdollisuus ja resurssi johtaa tiimiään läsnäolevasti.

### 7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan aina huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus työtehtävään ja luotettavuus.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi työntekijä toimittaa työnantajalle todistukset tutkinnoista sekä aikaisemmasta työkokemuksestaan ja erityisistä koulutuksista. Työntekijän tulee toimittaa rikosrekisteriote työnantajalle, joka tarkistetaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaidon riittävyttä arvioidaan tiimissä yleensä kaksikielisyyden näkökulmasta, koska työskentelyä toteutetaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Englannin kielen taito on myös eduksi. Nykyisin työskennellään paljon myös tulkin avustuksella.

Rekrytointitilanteessa noudatetaan Humanan rekrytoinnin periaatteita, jotka ovat esihenkilöllä saatavilla sisäisessä intrassa (MyHumanassa). Pohjanmaan tiimeissä arvioidaan lisäksi aina myös soveltuvuutta osaksi muuta tiimiä. Tiimissä on vähän vaihtuvuutta ja työntekijät ovat työskennelleet useamman vuoden yhdessä. On tärkeää löytää täten myös tiimiin sopiva jäsen, joka on sitoutunut hakemaansa työpaikkaan ja hakemaansa työtehtävään.

Rekrytointitilanne pyritään pitämään mahdollisen avoimena vuorovaikutuksellisenä tilanteena, jossa käydään läpi realistisesti työn hyvät ja heikot puolet. Työntekijää kannustetaan myös itse arvioimaan tarkasti soveltuvuuttaan tarjolla olevaan työtehtävään ennen työpaikan vastaanottamista.

Haastattelun mahdollinen dokumentointi toteutetaan työnhakijan luvalla rekrytointijärjestelmä TeamTailoriin. Työnhakijan kanssa sovitaan rekrytointitilanteessa aina myös mahdollisista kontakteista, esim. suosittelijat. Kaikki tarvittava materiaali (tutkinto- ja työtodistukset yms.) dokumentoidaan henkilöstötietojärjestelmä Sympaan sen jälkeen, kun työntekijän työsuhde on muodostunut. Toimipisteessä ei säilytetä dokumentteja paperiversioina vaan kaikki on sähköisessä muodossa. Näihin on pääsy ainoastaan työntekijän esihenkilöillä. Vakituisen työntekijän tulee toimittaa myös työhöntulotarkastuksesta todistus koeajan jälkeen työnantajalle. Tarkistettavat asiat kirjataan järjestelmään, esim. julkiterhikki/suosikki ja rikosrekisteriote. Työntekijä itse täydentää omalle henkilökortilleen työhön tulon jälkeen kaiken tarpeellisen informaation, esim. aikaisemmat työkokemukset yms.

### 7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös toimipisteessä mahdollisesti työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti ja dokumentoi-



daan. Pehdytyksestä vastaa esihenkilö, mutta sitä voi toteuttaa myös kollega. Pehdytys toteutetaan kolmessa tasossa Humana, Humana Avopalvelut ja Vaasan tiimin toiminta. Työntekijällä on suullisen pehdytyksen lisäksi saatavilla kirjallinen materiaali sisäisessä intrassa (MyHumana) sekä yksikön Teams-kanavalla. Pehdytys vaiheessa työntekijä käy läpi myös kaikille pakolliset koulutukset; GDPR-tietosuojakoulutuksen sekä Humanan strategia, visio ja arvot-koulutuksen. Laadusta ja modernia johtamista sekä koulutautumisen merkitystä on Humanassa korostettu strategian tasollakin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttaminen. Vaasan tiimissä jokaiselle suodaan mahdollisuus lakisäätöihin täydennyskoulutuspäiviin. Koulutuksia järjestetään yhteisesti sekä jokaiselle työntekijälle oman mielenkiinnon kohteen mukaan.

Tiimin koko henkilöstö täydennys koulutetaan aina uusien työntekijöiden saapuessa Lapset puheeksi-menetelmän käyttöön sekä vuoron perään jokainen koulutuu ratkaisukeskeiseksi neuropsykiatriseksi valmentajaksi. Tiimi käy säännöllisesti uhka- ja vaaratilanne koulutuksen sekä ensiapuvalmiuksia ylläpidetään koulutuksen turvin. Työntekijällä on mahdollisuus opiskella myös Humanan oman verkko-oppimisympäristö Humana Akatemian avulla, josta löytyy kymmenittäin erilaisia asiantuntijapohjaisia koulutuksia soveltuen juuri avopalveluiden työntekijän toimenkuvaan.

Kehittämispäiviä yksikössä järjestetään vuosittain ja tällöin teemoiksi valikoituu tarpeen mukaan erilaiset aiheet, jotka tukevat tiimin toimintaa ja työskentelyä. Toimistoillamme on kattava kirjasto lastensuojelun ajankohtaista menetelmä- ja tutkimuskirjallisuutta, johon työntekijät voivat tutustua työajalla. Kirjasto käsittää myös rikkaan menetelmäpankin erilaisine käytännön työvälineineen (60kpl eri menetelmiä.)

Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen koulutautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä. Koulutautuminen dokumentoidaan henkilöstötietojärjestelmä Sympaan sekä tallennetaan mahdolliset pätevyden todentavat dokumentit.

## **7.5 Toimitilat**

Asiakkaiden kanssa työskentely tapahtuu pääsääntöisesti perheiden kotona. Tapaamispalveluita toteutamme Vaasan toimipisteen tiloissa. Tiloissa on lapsille virikkeitä ja keittiössä on mahdollisuus laittaa ruokaa, leipoa tms. Tilat ovat myös työntekijöiden taukoja varten tai kirjallisten töiden tekemistä varten. Tiimin säännölliset tiimipalaverit pidetään myös toimitiloissa ja asiakasneuvotteluita on myös mahdollisuus järjestää tiloissamme.

Vaasan toimipisteen toimitilat sijaitsevat Hietasaarenkatu 24:ssä (Miitti) rautatieaseman välittömässä läheisyydessä sekä Vaasanpuistikko 20:ssä (Vintti). Tapaamiset toteutetaan pääasiallisesti

Miitissä, poislukien yön yli toteutuvia tapaamisia. Nämä tapahtuvat Vintissä. Esihenkilöiden hallinnollisen työskentelyn tilat löytyvät Vaasanpuistikolta.

## 7.6 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Jokainen työntekijä on ohjattu lataamaan työpuhelimensa 112-sovelluksen.

Työntekijöillä on älypuhelimien lisäksi käytettävissä oma tabletti. Lisäksi käytettävissä on toimistotiloissa tietokoneita, joita he voivat tarpeen vaatiessa käyttää myös etätyöskentelyssä niin halutessaan.

Humana Avopalveluilla on käytössään etätyöskentelyyn tarkoitettu VideoVisit-järjestelmä, joka on täysin tietosuojattu.

## 7.7 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Terveystieteiden laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveystieteiden laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Vaasan toimipisteissä ei ole käytössä terveystieteiden laitteita pois lukien alkometrit. Alkometrin kalibroinnin tarpeen seuranta on jokaisen käyttäjän sekä tiiminjohtajan vastuulla. Laite kalibroidaan 1x/vuosi tai tarpeen mukaan. Seuraava kalibrointikerta löytyy kirjattuna laitteen laatikosta. Laiteluetteloa (jossa merkittynä hankintapäivä, tunnistetiedot, käytön ohjaus ja huollon toteutumisen dokumentointi sekä kalibroinnin ohjeet) ei ole toistaiseksi laadittu, se tulee laatia vuoden 2024 aikana. Laitteiden vastuuhenkilönä toimii tiiminjohtajat.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakastietojen käsittely

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyä edellytetään, että se

on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla)

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta.

Vaasan tiimissä jokainen työntekijä käy pakollisena koulutuksena GDPR-tietosuojakoulutuksen. Tämän suorituksesta jää dokumentoitu merkintä koulutuslupalustalle. Humanan tietohallinto viestii henkilöstölle reaaliajassa huomioitavia seikkoja liittyen tietosuojaan, tietoturvaan yms. aina tarpeen mukaan. Toimipisteistä löytyvät huoneentaulut, jotka muistuttavat tietosuojusta sekä tiimin jokainen jäsen saa perehdytysvaiheessa ohjeistuksen aiheeseen liittyen, esim. asiakas- ja henkilötietojen säilyttämiseen sekä vaitiolovelvollisuuden ylläpitämiseen. Molemmista toimipisteistä löytyy tietoturva-asiat. Yksikössä ei säilytetä enää paperisia asiakas- ja henkilötietoja vaan nämä on siirretty sähköisiin järjestelmiin.

Tietosuojavaastaavan nimi ja yhteystiedot: Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@fondia.com / 040 545 0082

### **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 (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on tiimin jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja

riittäviä. Asiakkuuden päättymisen jälkeen kk:n sisään tulee asiakastiedot toimittaa arkistoitavaksi työn tilanteelle taholle sekä poistaa asiakastietojärjestelmästä. Asiakastietojen hallinnoinnista vastaa työn esihenkilö.

Dokumentaatiota toteutetaan tiimissä osallistavasti eli yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus kirjata työntekijän kanssa yhdessä. Dokumentaatiota toteutetaan asiakaskohtaisesti. Dokumentaatio toteutetaan joko asiakaskäynnin aikana tai välittömästi käynnin päätyttyä. Dokumentaation tulee olla reaaliaikaista. Päivittäiskirjausten laatimisesta annetaan työntekijälle perehdytys hänen aloittaessaan työsuhteen. Perehdytys toteutetaan suullisesti ja yhdessä harjoitellen sekä työntekijällä on kirjalliset ohjeet myös saatavilla. Dokumentaatiota ohjaa lain ja eettisten ohjeiden lisäksi myös konsernin yhteiset linjaukset ja ohjeistukset sekä tilaajataholta tulleet toiveet tai yhteistyösopimukset. Dokumentaation laadukkaan toteuttamisen varmentamiseksi työntekijät käyvät kaksi kirjaamiskoulutusta – yleisen kirjaamiskoulutuksen sekä osallistavan kirjaamisen koulutuksen.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

### **SEURANTA JA YHTEENVETO REAGOIMISESTA SEKÄ KEHITTÄMISTOIMIMISTA**

**Vaasan tiimissä vuonna 2023 toteutetut toimenpiteet asiakastyön sujuvuuden, laadun ja työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi sekä kehittämiseksi:**

- Loppuvuonna 2022 laadittu asiakastyön prosessi otettu käyttöön. Prosessi ohjaa asiakaskohtaisessa ja osallistavassa dokumentaatioissa, tavoitteellisessa työskentelyssä sekä varmentaa laadukkaan ja tasalaatuisen työskentelyn asiakkaiden osalta.
- 11.1.23 avattu Pohjanmaan tiimille Instagram-tili, jonka tarkoituksena on tehdä toiminnasta läpinäkyvää niin työyhteisön kuin asiakastyön menetelmien osalta.
- 25.1.23 aluejohtaja käynyt tapaamassa tiimiä sekä keskusteltu tulevan vuoden näkymistä.
- 15.2.23 Kouluspäivien kooste toimitettu Hr:n vuodelta 2022. Koosteesta todennettavissa tiimin täydennyskoulutuspäivien toteutuminen edeltävältä vuodelta.
- 02\_23 Vaasan tiimi toiminut pilottiryhmänä työvuorosunnittelussa. Työvuorosunnittelu 3 viikon jaksoissa otettu käyttöön koko avopalveluissa 02-03\_23.

- 02\_23 avattu uusi vakituinen toimi tiimiin. Hakijoita niin kokoaikaisia, kun osa-aikaisia. Rekrystä palkattu 3 pätevää työntekijää. Rekrytointiprosessista saatu yksi palaute tiiminjohtajalle arvosanalla 10. Työnantajakuva positiivinen ja todettu halukkuutta tarjolla olevaan toimeen löytyvän.
- 15.2.23 nimetty uusi vastuualue tapaamispalveluiden osalta. Vastuualueiden kirjallisen kuvaukset toteutettu ja ne ovat työntekijöiden nähtävillä Teamsissa.
- 8.3.23 julkaistu tiimijako. Vaasan yksi iso tiimi jaetaan 1.4.23 alkaen kahdeksi tiimiksi. Toinen tiimi on suomenkielinen ja toinen kaksikielinen. Toisena tiiminjohtajana aloittaa 50% työajalla kaksikielissä tiimissä Tina Silvennoinen.
- 10.3.23 saatu tulokset työtyytyväisyyskyselystä. Tulokset hyvän ja kiitettävän tasolla.
- 13.3.23 päivitetty tiimin omia kirjallisia työohjeita, esim. korvaavan työn ohje. Tiimin omat työohjeet löytyvät Teamsista ja avp:n työohjeet MuHumanasta.
- 17.3. pidetty yhteistyöpalaveri työterveyden kanssa, koska työterveyden toimivuudessa todettu ilmenevän haasteita. (Esim. lääkärin aikojen saamisessa)
- 9.5 pidetty työpaikkaselvitys Hietasaarenkadun toimipisteen osalta työterveyden kanssa.
- Tyytyväisyyskyselyt kerätään mobiilisti asiakkailta ja tilaajilta 1x/kk:ssa. Vuoden 2023 aikana 16.5.23 mennessä vastauksia oli annettu 36 kappaletta, joka on harmillisen vähän kyselyaktiivisuuteen nähden. Vastausten tulokset sijoittuvat kategoriaan hyvä ja kiitettävä. Palvelun käyttäjiä ollut 77,8%, läheisiä 8.3% ja tilaajia 13,9%. Keskiarvo NPS 85.
- 11\_2023 WeYouMe – työtyytyväisyys tutkimus. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa tammi-kuussa 2024.

## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Asiakastyön prosessikuvaus ja vastuualuekuvaukset
- Riskikartoitukset 2022 + kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet
- Työpaikkaselvitykset Vaasanpuistikko + Hietasaarenkatu
- Tiimin sisäiset toimintaohjeet (Teams)
- Palo- ja pelastussuunnitelmat Vaasanpuistikko + Hietasaarenkatu

Paikka ja päiväys: Vaasa, 21.12.2023

Allekirjoitus: Tina Silvennoinen, Eero Lahtinen