

Humana

# Toimipisteen omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	6
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	6
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	6
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus .....	6
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	7
4	Omaevalvonnan toimeenpano .....	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	8
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	8
4.3	Riskitapausten määrä ja laatu .....	8
4.4	Ilmoitusvelvollisuus.....	8
4.5	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
5.1	Yksilöllinen palvelusuunnitelma.....	9
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	9
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	10
5.4	Asiakkaan oikeusturva.....	10
6	Palvelun sisällön omaevalvonta .....	13
	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta .....	13
7	Asiakasturvallisuus .....	15
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	15
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	15
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	15
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	16
7.5	Toimitilat .....	16
7.6	Teknologiset ratkaisut .....	16
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	17
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	17
8.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	17
9	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	17
10	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit... <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Varsinais-Suomi

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Humana Avopalvelut

Katuosoite: Hakakatu 12

Postinumero: 20540 Postitoimipaikka: Turku

Sijaintikunta: Turku

Sivutoimipisteet:

Turuntie 21, 24100 Salo

Vesikoskenkatu 12 32200 Loimaa

## **Palvelut:**

- sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen perhetyö, tehostettu perhetyö sekä kriisiperhetyö
- sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen kotiin vietävä perhekuntoutus
- sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen kotiin vietävä perhearviointi
- sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen kotiin vietävä vanhemmuuden arviointi
- sosiaalihuoltolain mukainen kotiin vietävä ympärivuorokautinen lasten kotihoito
- sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ammatillinen tukihenkilötoiminta (perustaso / vaativa erityistaso)
- sosiaalihuoltolain mukainen kotiin vietävä kuntoutus aikuissosiaalityössä
- sosiaalihuoltolain mukainen ammatillinen tukihenkilötoiminta aikuissosiaalityössä (perustaso / vaativa erityistaso)
- tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvotut vaihdot
- kotiin vietävä tuettu asuminen mielenterveyskuntoutujille
- nepsy-valmennus
- koulunkäynnin tuen palvelut

Määrällisesti suurin palvelu on lapsille ja nuorille suunnattu ammatillinen tukihenkilötyö. Lisäksi varsin paljon tehdään erilaisia perhetöitä sekä tapaamispaikkapalveluita.

**Esihenkilö:** Toiminnanjohtaja Ville Mäkinen

Puhelin: 0505609633

Sähköposti: ville.makinen@humana.fi

**Henkilöstömäärä;** Kokonaisuudessaan n. 55 henkilöä.

Vakituisessa työsuhteessa olevia henkilöitä 26kpl.

Turussa toimii kolme eri tiimiä, jotka ovat jakautuneet suuntaa antavasti työläjien mukaisesti. Eri työläjeja tehdään kuitenkin ristiin tiimien välillä, ja harva työntekijä tekee vain yhtä työläjia. Jokaisella tiimillä on oma tiiminjohtajansa.

Loimaan toimipisteellä työskentelee kaksi vakituisessa työsuhteessa olevaa henkilöä, jotka kuuluvat hallinnollisesti yhden Turun tiimin alaisuuteen.

Salossa työskentelee oma kolmen henkilön pieni tiimi. Tiimissä yhdellä henkilöllä on esihenkilövastuu.

#### **Henkilöstön koulutus- sekä työkokemustausta:**

Työyhteisössämme työskentelee ihmisiä varsin monipuolisella koulutustaustalla. Yleisin koulutustausta on sosionomi AMK. Lisäksi työntekijöiden koulutustaustoja on mm. sairaanhoitaja AMK, yhteisöpedagogi AMK, kasvatustieteiden kandidaatti tai maisteri tai lähihoitaja. Humanalla on viime vuosien aikana koulutettu sisäisesti paljon nepsy-valmentajia, ja myös meidän työyhteisöllämme on nepsy-valmentajan pätevyys n. puolella henkilöstöstä. Olemme pyrkineet mahdollistamaan työntekijöille myös heidän omia toiveitaan koskien kouluttautumista työn ohessa, ja mahdollisuuksien mukaan tukemaan tätä myös taloudellisesti.

Monella työntekijöistämme on aikaisempaa työhistoriaa esimerkiksi varhaiskasvatuksesta tai lastensuojelun sijaishuollosta. Suurin osa työyhteisöstämme on työskennellyt meidän palveluissamme kaksi vuotta tai pidempään, mutta vaihtuvuutta työyhteisössä oli myös normaalia enemmän vuodenvaihteen 2024 tienoilla.

Alueelliset puitesopimukset ohjaavat pitkälti työntekijöidemme pätevyysvaatimuksia. Puitesopimuksissa määritellään koulutustaustan suhteen esimerkkinä se, että perustason tutkinnolla on huomattavasti vähäisemmät mahdollisuudet tehdä erilaisia palvelulajeja verrattuna AMK-tason tutkintoon. Lisäksi puitesopimuksessa määritellään työntekijöihin liittyviä kokemusvaatimuksia alan töistä, jotka pääsääntöisesti ovat eri palveluissamme vähintään kaksi vuotta. Poikkeuksiakin suuntaan ja toiseen tähän liittyen löytyy.

### **Tiimipalaverit ja työnohjaukset**

Koko henkilöstöä koskettavat tiimipalaverit järjestetään 1krt/kk. Omien pienempien tiimien kanssa on lisäksi tiimipalaveri 1krt/kk. Molempiin näihin on muistio sähköisesti nähtävillä etukäteen, ja on toivottavaa, että muistioon nostettaisiin asioita etukäteen koko henkilöstön, eikä vain esihenkilöiden toimesta. Tiimipalavereissa käsitellään ajankohtaisia asioita, sekä kehitetään yhdessä toimintaamme.

Työnohjaukset järjestetään tiimeittäin 1krt/kk.

### **Ilmoituksenvarainen toiminta**

Ilmoituksen ajankohta: 1.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: Yksityiset sosiaalipalvelut

### **Alihankintana ostetut palvelut**

- Yksityinen palveluntuottaja Aleks Tulla (sosionomi AMK), joka tekee ammatillista tukihenkilötyötä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Toiminnanjohtaja: Ville Mäkinen

Tiiminjohtaja: Janna Aksela

Tiiminjohtaja: Sara Suominen

Tiiminjohtaja: Inkeri Kylänpää

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käyty läpi henkilöstön kanssa erilaisissa palaveri- ja yhteisissä suunnittelutilanteissa.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

3kk välein tarkastetaan, Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, vastuu on toiminnanjohtajalla ja alueen johtoryhmällä.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä kirjallisena versiona siten, että työntekijät, palveluiden tilaajat, asiakkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma nähtävillä työyhteisölle sekä kaikille muillekin ihmisille sähköisesti.

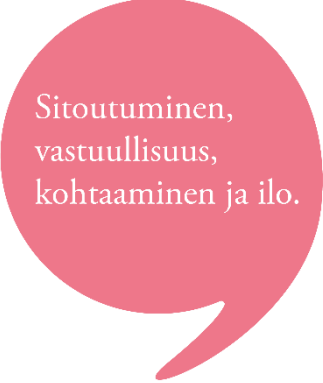
## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Avopalvelut Oy tuottaa Varsinais-Suomen alueella laadukkaita ja joustavia hyvinvointialueen palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluita. Humanan arvoina olevat: sitoutuminen, vastuullisuus sekä kohtaaminen ja ilo luovat perustan sekä asiakastyöskentelymme, mutta myös työyhteisömme sisäisille toimintatavoille. Haluamme olla tiivis ja hyvinvoiva työyhteisö, missä työhyvinvointi heijastuu myös motivoituneeseen ja osaavaan asiakkaiden kanssa tehtävään työskentelyyn.

Työyhteisömme osaamisprofiili koulutuksen ja työkokemuksen mukaan määrittelee pitkälti tarjoamamme palvelut. Haluamme pystyä aidosti toteuttamaan sen, mitä lupaamme. Haluamme tehdä tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa, jotta molemmille osapuolille muodostuisi kuva siitä, että työskentelemme yhdessä yhteisen tavoitteen, eli asiakkaan edun pohjalta.

### 3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Sitoutuminen**

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

#### **Vastuullisuus**

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

#### **Kohtaaminen ja ilo**

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntyyli. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista. Arvomme korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen on koko työyhteisön vastuulla. Viime kädessä tästä vastaa yksikön toiminnanjohtaja, joka on tarvittaessa tiiviisti yhteydessä myös Humanan työsuojelutoimikuntaan. Riskejä ja epäkohtia käydään säännöllisesti läpi kuukausittain työyhteisöpalavereissa. Nopeaa reagointia vaativat riskit ja epäkohdat käsitellään akuutisti, ja tässä yhteydessä sovitaan myös toimenpiteet tilanteen korjaamiselle sekä jaetaan vastuut tilanteen korjaamiselle.

### 4.2 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 Gurufield-järjestelmään.

### 4.3 Riskitapausten määrä ja laatu

Menneen kolmen kuukauden aikana merkittäviä riskitapauksia ei ole työyhteisössämme tullut vastaan. Ennakoivat toimenpiteet ja yhteisesti tiedossa olevat toimintatavat vaikuttavat asiaan oletettavasti positiivisella tavalla.

### 4.4 Ilmoitusvelvollisuus

Ilmoitusvelvollisuus riskien tunnistamisessa sekä riskienhallinnan toimeenpanosta on koko henkilöstöllä. Esihenkilöiden vastuulla on seurata ja johtaa, että prosessi on henkilöstön tiedossa, ja että asiat sujuvat omavalvontasuunnitelmassa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan asetusten §29 ja §30 mukaisesti. Ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät pykälät on käyty yhteisesti läpi tiimipalaverissa.

### 4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Asiakastyön poikkeamat, uhka- ja vaaratilanteet sekä reklamaatiot kirjataan Gurufield-järjestelmään.

Poikkeamatilanteiden esille tuominen ja niiden käsittelyn prosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Työntekijöitä ohjataan tekemään poikkeamailmoitus mieluummin pienistäkin tilanteista kuin, että ilmoitus jätettäisiin tekemättä. Tällä tavoin voimme edelleen kehittää työyhteisömme kykyä ennakoida mahdollisia riski- ja uhkatilanteita, sekä niissä toimimista.



Poikkeamailmoitukset käsittelee poikkeaman vakavuuden mukaan tiiminjohtaja tai toiminnanjohtaja. Poikkeamista kulkeutuu tieto myös työsuojeluvaltuutetuille. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa henkilöstön kanssa kuukausittain.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Työyhteisöllämme on käytössä asiakaskohtainen palvelusuunnitelma, mikä täytetään yhdessä asiakkaan kanssa 2–4 viikon kuluttua työskentelyn alkamisesta. Yksilöllisen palvelusuunnitelman käyttöä vaaditaan alueellisissa puitesopimuksissa. Työntekijä täyttää palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelman tarkoituksena on asiakasta osallistavasti pilkkoa ja kirjata aloituspalaverissa sovittuja työskentelyn tavoitteita, ja keinoja niiden saavuttamiseksi.

Yksilölliseen palvelusuunnitelmaan on tarkoitus palata työskentelyn edetessä, ja edelleen asiakasta osallistavasti havainnoida palvelusuunnitelman avulla työskentelyn edetessä tapahtunutta kehitystä. Palvelusuunnitelmaa on mahdollista myös päivittää, tai luoda kokonaan uusi palvelusuunnitelma tavoitteiden niin vaatiessa.

Kopio palvelusuunnitelmasta toimitetaan palvelun tilaajalle yleensä samalla, kun tilaajalle toimitetaan ensimmäisiä työskentelyn kirjauksia. Asiakaskohtainen palvelusuunnitelma tehdään lähtökohtaisesti kaikista muista tuottamistamme palvelulajeista, paitsi tapaamispaikkapalveluista.

### 5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistaminen on yksi toiminta-ajatuksemme lähtökohtia, ja tähän liittyen työskentely alkaa aina jo aloituspalaverista lähtien. Pyrimme omalla toiminnallamme ohjaamaan keskustelua työskentelyn alkaessa siihen, että asiakkaillamme olisi mahdollisuus ja rohkeus tuoda esiin oma äänensä sekä toiveensa ja tavoitteensa alkavaa työskentelyä kohtaan. Näin ollen pyrimme edesauttamaan sitä, että asiakkaamme kokevat voivansa itse omalla toiminnallaan vaikuttamaan työskentelyyn, ja sitä kautta omaan arkeensa myös työskentelymme ulkopuolella.

Osallisuuden tukeminen ja korostaminen näkyy työskentelyn edetessä myös esimerkiksi siinä, että lähtökohtanamme on tehdä asiakastyön kirjaukset aina yhteisesti asiakkaan kanssa, asiakasta osallistaen. Joskus asiakkaat eivät halua olla mukana kirjaamisprosessissa, mutta heitä kuitenkin kannustetaan siihen, ja heidän on vähintäänkin aina mahdollisuus lukea ja täydentää kirjausta.

### **5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaamme asiallinen kohtelu lähtee sekä arvoistamme, että osallisuuden korostamisesta. Emme toimi asiakkaamme selkämme takana, vaan yhdessä asiakkaamme kanssa. Tämä voi liittyä esimerkiksi erilaiseen asiakkaan verkostojen kanssa tehtävään työskentelyyn tai esimerkiksi huoli- tai lastensuojeluilmoituksiin, joita emme tee asiakkaamme selän takana.

Uskomme, että asiakkaan asialliseen kohteluun liittyvät ajatuksemme johtavat myös tuloksekkaampaan työskentelyyn, ja keskinäiseen kunnioitukseen työntekijöidemme ja asiakkaidemme välillä.

### **5.4 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa selvitetään asiakkaan oman työntekijän tai työryhmän kautta. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliammiehen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön samaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen vuoksi on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitussuhteisesti hoidettu.

Muistutuksen vastaanottaja: toiminnanjohtaja Ville Mäkinen, [ville.makinen@humana.fi](mailto:ville.makinen@humana.fi) tai puh. 0505609633

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 3 vrk

### **Sosiaaliasiamies**

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

Sosiaaliasiamieheen voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: [sosiaaliasiamies@varha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@varha.fi)

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. 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 voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: [kirjaamo.lounais@avi.fi](mailto:kirjaamo.lounais@avi.fi)

Postiosoite: PL 4, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Lounais-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Itsenäisyydenaukio 2, Turku

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat

kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

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

### Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Jokainen asiakasprosessi suunnitellaan aina yhdessä asiakkaan, hänen läheisverkostonsa sekä palvelun tilaajan kanssa. Asiakasprosessien pituudet vaihtelevat tuen tarpeen mukaisesti.

### Asiakasprosessi etenee palveluissamme seuraavasti:

- 1) Tilaukset työpyynnöistä tulevat keskitetyltä palvelukoordinaattorilta. Lähetämme työpyyntöön tarjouksen, mikäli se on sen hetkisillä käytettävissä olevilla resursseillamme mahdollista. Työpyyntöjen vastausaika on tavallisesti yksi viikko. Esihenkilöt miettivät sopivat työntekijät työpyyntöön yhdessä perheohjaajien kanssa, käymällä samalla läpi saatavilla olevat asiakkaan tiedot sekä työskentelyn alustavat tavoitteet.

Tapaamispaikkapalveluihin liittyvät työpyynnöt tulevat sen sijaan perheoikeudellisesta yksiköstä tapaamispaikkapalveluidemme koordinaattorille, joka pohtii yhdessä tiiminjohtajien kanssa mahdollisuuksia ottaa töitä vastaan.

Lisäksi Varsinais-Suomen alueella toimii yhteistyössä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa Soihtu-tiimit, joidenka kautta tulee suoratilauspyyntöjä lyhytkestoisiin kriisipäivystystöihin.

- 2) Sovimme aloituspalaverin työn tilaajan kanssa niin, että ainakin toinen työntekijä on paikalla. Tarvittaessa myös tiiminjohtaja voi osallistua mukaan aloituspalaveriin.
- 3) Ensimmäinen tapaaminen sovitaan aloituspalaverissa. Sosiaalityöntekijän kanssa käydään läpi yleensä jo etukäteen, onko kyse yksilö- vai työparityöskentelystä, riippuen tietenkin myös työlajista. Avoin vuorovaikutus perheen tilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.
- 4) Työntekijät pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijävaihdokset ovat tosin pakollisia erilaisten syiden vuoksi, jolloin sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa käydään avoin keskustelu vaihdosten syistä. Ajoittain saatamme myös kasvattaa työryhmää, mikäli tarve siihen jostain syystä ilmenee. Työskentelyn tavoitteet saattavat muuttua työskentelyn edetessä, mistä sovitaan aina yhteisesti asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos asiakassuhteessa tai asiakkaan tilanteessa tapahtuu äkillisiä muutoksia (esim. tapaamisten peruuntumiset, huoli-ilmoitukset jne.)
- 5) Asiakasta tavataan aina yhdessä määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Asioita käydään läpi tarvittaessa myös oman tiiminjohtajan kanssa. Yksittäisiin asiakkuuksiin liittyviä asioita ja

laajempia yhteisiä asiakastyön ilmiöitä käydään läpi myös säännöllisesti järjestettävissä työnohjauksissa.

- 6) Käytämme asiakastyön raportoinnissa DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Tapaamiset kirjataan päivittäiskirjauksiin. Työntekijä lähettää päivittäiskirjaukset tilaajalle yhden kuukauden välein. Lisäksi asiakassuhteen prosessista lähetetään tilaajalle aina loppuyhteenveto. Humanalla on myös säännölliset kirjaamiskoulutukset, jotka jokaisen työntekijän tulee käydä, sekä päivittää tarvittaessa osaamistaan.

### **Yleiset toimitiloihin ja työyhteisön omavalvontaan liittyvät asiat**

- Säännölliset ensiapu- sekä uhka- ja vaaratilannekoulutukset. Ajatuksena päivittää osaaminen näiden suhteen syksyllä 2024.
- Työyhteisön kanssa käydään säännöllisesti tiimipalavereissa läpi toimitiloihimme liittyvät hälytysjärjestelmät ja toimintatavat mahdollisissa asiakastöihin tai tiloihin liittyvissä uhka- ja vaaratilanteissa.
- Vuokranantaja vastaa kiinteistöön liittyvistä korjaus- ja huoltotoimenpiteistä.
- Siivouspalvelut ostopalveluna. Käyvät tekemässä siivouksen 1krt/vko.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan henkilöstötarvetta.

Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia. Sijaistamiset hoidetaan pääsääntöisesti työparin tai toisen tiimin työntekijän toimesta.

### 7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin. 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 soveltavuus ja luotettavuus.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekisteristä (JulkiTerhikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. ajokortti, rikosrekisteriote).

Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja

#### **7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Henkilöstön perehdyttämisestä vastaa pääsääntöisesti oman tiimin tiiminjohtaja sekä osittain yksikön perehdytysvastaava. Perehdytykseen liittyen on olemassa yhteinen listaus perehdytettävistä ja tarkistettavista asioista Humanan HR-järjestelmässä. Perehdytys jatkuu työsuhteen edetessä, mikä pitää sisällään esimerkiksi perehdytyskeskustelun esihenkilön kanssa, kun työsuhdetta on takana tietty aika.

#### **7.5 Toimitilat**

Toimitilat sijaitsee osoitteessa Hakakatu 12, 20540 Turku. Toimitiloissa on mahdollisuus järjestää tapaamisia ja neuvotteluita. Asiakastyö tapahtuu pääosin muualla kuin toimistossa; asiakkaiden kotona ja/tai muussa luonnollisessa ympäristössä. Tilat ovat toimisto- ja asiakastapaamistiloja. Toimistoilla pidetään myös asiakastapaamisia, neuvotteluita ja esimerkiksi valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Tällöin tilat varataan sähköisesti vain asiakaskäyttöön. Kaikki toimistot on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnat ovat mahdollisia.

Lisäksi sivutoimipisteet ovat Loimaalla sekä Salossa, joita käytetään myös työntekijöiden toimiston lisäksi välillä asiakkaiden kanssa työskentelemisessä.

#### **7.6 Teknologiset ratkaisut**

Työntekijöillä on käytössä työpuhelimet, mihin on ladattavissa työssä tarvittavat sovellukset. Toimitiloissamme on lisäksi yhteiskäytössä olevia kannettavia tietokoneita, joihin kirjaututaan omilla tunnuksilla.



## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely

Asiakastietoja käsitellään nykyisin pääsääntöisesti sähköisessä muodossa, lähetettäessä asiakastyön raportteja sosiaalityöntekijöille. Raportit lähetetään pääsääntöisesti salatulla sähköpostilla. Mahdolliset tietokoneelle eteenpäin lähetystä varten tallennettavat asiakastiedot poistetaan heti lähettämisen jälkeen.

Humanan toimistolla on tietoturvaroskalaatikko, mihin kirjallisessa muodossa olevat asiakastietopaperit on mahdollista hävittää turvallisesti.

Lähetämme asiakastietoraportteja vain palvelun tilaajalle, emmekä luovuta niitä suoraan asiakkaille tai muulle läheisverkostolle.

### 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen tehdään osallistavasti asiakkaan kanssa. Asiakastyöstä kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Jokaisesta asiakastyön käynnistä ja yhteydenpidosta tehdään kirjaus ja tilaajalle lähetetään kirjaukset sekä tarvittavat dokumentit, kuten loppuyhteenveto työskentelystä puitesopimusten mukaisesti.

Työntekijällä on mahdollisuus päästä näkemään Domacaresta vain omien asiakkaidensa tietoja ja kirjauksia. Esihenkilöillä on laajemmat oikeudet, ja pääsy kaikkien asiakkaidemme tietoihin.

## 9 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Turku, 10.4.2024

Allekirjoitus: Ville Mäkinen

