POUTAPOLKU OY

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 1

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 4

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 5

7 ASIAKASTURVALLISUUS 11

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 12

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Poutapolku Oy, Y-tunnus 3149950-2

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Poutapolku Oy, Oulun seutu, Riihiraitti 3, 90240 Oulu, sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaiset avopalvelut

Palvelumuodot: tapaamispaikkapalvelut, perhetyö ja tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö/jälkihuoltotyö, avoperhekuntoutus, sosiaalityöntekijän asiantuntijatyö

Esihenkilö/yrittäjä: Liisa-Mari Haataja, 050 467 2323, liisa-mari.haataja@poutapolku.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta, ensimmäinen ilmoitus on rekisteröity 18.10.2021, uusi ilmoitus on tehty 17.8.2023 Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Palveluala, joka on rekisteröity: muut sosiaalihuollon avopalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Poutapolku tekee yhteistyötä vain luotettavien alihankkijoiden kanssa, jotka on hyväksytetty tilaajalla ja jotka ovat tuttuja Poutapolulle. Tarkistamme alihankkijan tilaajavastuulain edellyttämät asiakirjat vuosittain. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa esihenkilön toimesta.

Oulun seudulla emme käytä alihankkijoita.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat Poutapolun esihenkilöt, yrittäjät ja työntekijät. Henkilökunnalta pyydetään palautetta omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista puutteista.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa (nimi ja yhteystiedot):

Liisa-Mari Haataja, yrittäjä, liisa-mari.haataja@poutapolku.fi, 050 467 2323

Maria Tikkaoja, aluevastaava, maria.tikkaoja@poutapolku.fi, 050 363 0649

Minna Harju, aluevastaava, minna.harju@poutapolku.fi, 050 321 5881

Tarja Herraniemi, aluevastaava, tarja.herraniemi@poutapolku.fi, 050 383 2567

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 08/23. Seuraava päivitys on viimeistään 01/2024

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun toimistossa ja OneDrivessa koko henkilöstön saatavilla. Omavalvonta tulee myös Poutapolun nettisivuille 31.10.2023 mennessä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Missiomme on tuottaa asiakaslähtöistä hyvinvointia. Poutapolku Oy tuottaa vahvaa, osaavaa, iloista ja reipasta avohuollon palvelua sosiaalihuollon, lastensuojelun sekä aikuissosiaalityön asiakkaille.

Kaikki työ Poutapolussa perustuu alan lainsäädäntöön: sosiaalihuolto-, lastensuojelu-, asiakas-, kehitysvamma-, päihde- ja mielenterveyshuoltolakiin sekä YK:n julistamiin lasten oikeuksiin.

Nojaamme kaikessa työssä myös sosiaalityön työotteeseen ja orientaatioon hyödyntäen tilanteittaista vuorovaikutusta, jossa ylhäältä-alas-asiantuntijuuden sijaan asiantuntijuus ja työn tavoitteet muodostuvat aidossa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Työskentelyn eettisenä pohjana toimivat sosiaalialan eettiset ohjeet, jotka ovat saatavilla osoitteessa: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/.

Lainsäädännön, etiikan, työotteen ja arvojen läpivienti Poutapolku Oy:ssa tapahtuu heti rekrytointivaiheessa, jossa kerrotaan yrityksen toiminta-ajatus. Tämän jälkeen em. asiat ovat esillä säännöllisesti yhteisissä tapaamisissa ja koulutuksissa.

Poutapolun arvot:

Iloisuus

- Jokaisella on oikeus iloon.
- Iloisuus luo toivoa ja toivo mahdollistaa myönteisen muutoksen
- Iloinen kohtaaminen luo sekä asiakashyötyä että työhyvinvointia

Reippaus

- Haluamme ottaa vastuun ja auttaa kokonaisvaltaisesti asiakasta.
- Reippaus on halua auttaa.
- Reippaus on perusajatuksemme elämästä ja työstä.
- Reippauden avulla vältetään kangistuminen kaikissa tilanteissa.

Osaaminen

- Sosiaalipalveluiden tuottajana haluamme olla vahvoja alan ammattimaisia
- Osaaminen on kokemusta ammatillisuuden tukena.
- Osaaminen on kohtaamista.
- Osaamisemme ei määrity ylhäältä alas, vaan tapahtuu vuorovaikutuksessa
- Osaamisen rinnalla on ymmärrys siitä, että joka päivä on mahdollisuus uuden oppimiseen
- Kouluttautuminen on edellytys laadukkaaseen työhön.

Palvelumme:

Ammatillinen tukihenkilötyö
Sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakaslapsille suunnattu palvelu, joka keskittyy lapsen tukemiseen harrastuksissa, koulunkäynnissä ja arjen asioissa.

Avoperhekuntoutus
Kotona toteutettava kuntoutus monitasoisista haasteista kärsiville lastensuojelun asiakasperheille.

Jälkihuolto
Tukea ja ohjausta nuorelle hänen matkallaan nuoresta vastuulliseksi aikuiseksi. Tarkoituksena ylläpitää sijaishuollosta saatuja hyötyjä nuoren elämässä.

Perhetyö
Sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, joka sopii niin sosiaalihuollon kuin lastensuojelun asiakasperheille.

Tapaamispaikkapalvelut
Kodinomaisessa tapaamispaikassa on tekemistä kaikenikäisille lapsille. Lapsella on mahdollista tavata läheistään turvallisessa ympäristössä.

Tehostettu Perhetyö
Lastensuojelun asiakasperheille suunnattu palvelu, joka on perhetyötä vastaavaa toimintaa, mutta intensiivisempää ja pitkäjännitteisempää.

Sosiaalityöntekijän asiantuntijapalvelut
Tarkoitettu vahvistamaan hyvinvointialueen palveluita ja olemaan osana moniammattillista tiimiä Poutapolun palveluissa

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Poutapolussa:

- yksin työskentelyssä on riski liittyen turvallisuuteen, väkivaltatilanteisiin, psyykkiseen kuormittumiseen ja laadun vaihteluun. Ohjeena: yksin työskentelyn ja liikkuvan työn ohjeet ja uhkaavien tilanteiden ohjeet, ennakointi

- autolla liikkuessa syntyy riski liikenneonnettomuuteen.

- avopalvelutyö on luonteeltaan nopeatempoista ja vaihtelevaa. Riski niiden toteutumisesta eri tavalla kuin on tilattu, esimerkiksi palvelun määrän poikkeamat ovat olemassa. Ohjeena: palvelun toteutumisen varmistaminen: laatu ja palvelulupaus, esihenkilön läsnäoleva ohjaaminen

- dokumentoinnin vaihtelevuuden riskit ovat olemassa. Ohjeena: asiakkaan osallistava ja lainmukainen dokumentointi. Säännölliset Poutapolun dokumentointikoulutukset

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat välittömästi ottamalla yhteyttä esihenkilöön tai yrittäjään, joka on tavoitettavissa ympärivuorokauden. Lisäksi erilaiset säännölliset foorumit, kuten säännölliset palaverit toimivat paikkoina, joissa voi edellä mainittuja asioita nostaa esille. Työntekijöille kerrotaan ja korostetaan jo heti työn aloituksessa, perehdytyksessä heidän velvollisuudestaan tuoda esille työssä havaittuja riskejä ja epäkohtia.

Lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus tuoda esille huomaamiaan asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia säännöllisesti kokoontuvissa tiimeissä ja esihenkilön tapaamisissa. Työntekijöitä kannustetaan avoimeen dialogiin työyhteisössämme.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkailla ja omaisilla on oikeus kertoa huomaamistaan epäkohdista, laatupoikkeamistaan tai riskeistä työntekijälle, työntekijän esihenkilölle tai yrittäjälle ja luonnollisesti palvelun tilaavalle sosiaalityöntekijälle. Asiakastyössä tapahtuvat riskitilanteet käsitellään välittömästi asiakkaan, tämän mahdollisten huoltajien ja tilaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Käytänteissä tehdään muutoksia toimintatapaan, jotta epäkohtaa, laatupoikkeamaa tai riskiä ei pääse enää uudelleen syntymään.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki tapahtumat dokumentoidaan niitä varten tehdyllä lomakkeella. Lomake allekirjoitetaan sekä työntekijän että esihenkilön toimesta ja tallennetaan yrityksen pilvipalveluun. Lomakkeet lähetetään myös työsuojeluvaltuutetulle. Kaikki tapahtumat käsitellään työsuojelussa ja työsuojelun näkemys tilanteesta ja toimintatapojen muutoksista palautetaan työntekijälle ja työyhteisölle. Yrityksessä tarkastellaan tämän jälkeen toimintatapoja ja muutetaan niitä turvallisempaan tai oikeellisempaan suuntaan. Esihenkilö arvioi työntekijän ja työyhteisön kanssa, ovatko muutokset toimintatavoissa tuoneet turvallisuutta ja oikeellisuutta lisää.

Käsittelyyn kuuluu myös tarvittaessa ohjaaminen työterveyshuoltoon, ilmoituksen tekeminen vakuutusyhtiöön ja vakavammissa tapauksissa yhteydenotto AVI:n työsuojelupiiriin ja poliisiin. Tarjoamme myös työnohjausta tilanteen jälkityöskentelyssä.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet käsitellään paikallisesti yksikössä ja valtakunnallisesti johtoryhmässä. Korjaavat toimenpiteet käsitellään säännöllisesti kokoontuvassa työsuojelutoimikunnassa. Niitä seurataan jatkuvasti vuorovaikutuksessa esihenkilön ja työntekijän kanssa. Nämä toimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja työsuojelutoimikunnan kokousmuistioihin.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tiimipalavereissa. Lisäksi esihenkilö tiedottaa sähköpostitse ja puhelimella. Yhteistyötahoille ilmoitetaan esimerkiksi muuttuneista käytännöistä sähköpostilla ja puhelimitse.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelun tilaava sosiaalityöntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin jo harkitessaan ja päättäessään palvelun hankkimisesta asiakkaalle. Työskentely aloitetaan tilaajan, asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä asiakaspalaverilla tai tiedon siirrolla, jonka perusteella sosiaalityöntekijä vielä tarkentaa tavoitteita työskentelylle ja laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman.

Poutapolulle annetaan aloitusneuvottelussa tavoitteet, joiden mukaan työskennellään. Teemme työskentelyn alussa asiakkaalle toteuttamissuunnitelman, missä kuvataan konkreettiset keinot sosiaalitoimen määrittelemien tavoitteiden saavuttamiseksi. Kartoitamme samalla asiakkaan omia tavoitteita ja toiveita työskentelyn sisällölle ja käymme läpi myös tapaamistiiviyden kunkin perheenjäsenen kanssa. Toteuttamissuunnitelman täyttämisen yhteydessä sovimme dokumentointitavasta (osallistava dokumentointi), asiakkaan oikeusturva ja asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Käytössämme on osallistava dokumentointi ja arvioimme kuukausittain asiakkaan kanssa palvelun etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista. Asiakas saa aina myös kertoa oman mielipiteensä ja kokemuksensa palvelustamme.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakassuunnitelman tavoitteet on kirjattu asiakastietojärjestelmään, jota vasten kausiyhteenveto täytetään. Tämä prosessi varmistaa asiakas- ja palvelusuunnitelman mukaisen tavoitteellisen toiminnan. Lisäksi säännöllinen yhteydenpito esihenkilön kanssa tukee työntekijää toimimaan palvelusuunnitelman mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Avopalvelujen lähtökohta on vapaaehtoisuus, mikä tuo työskentelylle raamit. Asiakas on oman elämänsä subjekti ja häntä tuetaan hänen lähtökohdistaan kohti yhdessä määriteltyjä tavoitteita. Asiakas kohdataan aidosti ja arvostaen. Asiakasta tuetaan elämään omannäköistä ja yksilöllistä elämää esimerkiksi auttamalla häntä saamaan asianmukaiset ja hänelle kuuluvat palvelut ja etuudet, tukemalla itsetuntoa ja omanarvontunnetta sekä asiakkaan sosiaalisia suhteita. Asiakas osallistuu jokaisella tapaamisella työskentelyn sisällön suunnitteluun ja työskentelyssä otetaan asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioon. Dokumentointi on asiakasta osallistavaa. Asiakkaalle selvitetään dokumentoinnin tarkoitus ja hän osallistuu esimerkiksi kausiyhteenvetojen tekemiseen.

Asiakas on tietoinen kaikesta yhteydenpidosta esimerkiksi verkostoon ja läheisiin. Lapsiasiakkaille ja heidän huoltajilleen kerrotaan lastensuojeluilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijöidemme perehdytyksessä käymme läpi asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja sen merkityksen työskentelyssämme.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Asiakkaan kohtaaminen on työmme tärkein osa-alue. Tämän takia Poutapolussa kiinnitetään erityistä huomioita jo rekrytointivaiheessa työntekijän soveltuvuuteen. Työntekijällä tulee olla kokemusta asiakastyöstä ja hänellä tulee olla suosittelijoita. Perehdytysvaiheessa käydään erityisesti läpi asiakassuhteen erityispiirteistä, asiakkaan kohtaamisesta ja kunnioittamisesta, sekä puhutaan jo ennalta tilanteista, jotka voivat aiheuttaa ärtymystä, turhautumista tai muita kielteisiä tunteita.

Työntekijän tukena on ympäri vuorokauden tavoitettavissa oleva esihenkilö, jolle ohjeistetaan soittamaan heti, kun asiakasasia vähänkään pohdituttaa. Esihenkilöltä edellytetään lisäksi aitoa ja päivittäistä kiinnostusta työntekijän ja asiakkaan tilanteeseen. Hyvällä ja säännöllisellä yhteydenpidolla ehkäistään tilanteita, joissa epäasiallista kohtelua voisi syntyä. Myös työnohjaus ja tiimin palaverit toimivat ennaltaehkäisevinä ja ammatillisuutta varmistavina foorumeina.

Asiakkaan kanssa käydään läpi hänen oikeutensa antaa palautetta epäasiallisesta kohtelusta työntekijän esihenkilölle ja palvelun tilanneelle sosiaalityöntekijälle. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan heti esihenkilön tietoon tilanteet, missä asiakas on tyytymätön kohteluunsa. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mikäli esihenkilö tai työkaveri saa tietää epäasiallisesta kohtelusta, siihen puututaan välittömästi keskustelun avulla, kartoitetaan tilanne ja sovitaan toimenpiteet. Tarvittaessa noudatetaan huomautus- ja/tai varoitusmenettelyä.

Palautteen tullessa asiakkaalta tai tämän omaisilta hoitavat asiaa yhdessä työntekijä ja esihenkilö. Tilanne selvitetään ja tilanteen mukaan, joko työntekijä tai esihenkilö ovat yhteydessä asiakkaaseen ja sopivat asian selvittämisestä. Asiakkaalle tiedotetaan yhteydenpidosta sosiaalityöntekijään ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä muistutus. Asiasta tehdään muistiinpanot asiakastietojärjestelmään. Asiakasta kannustetaan olemaan yhteydessä Poutapolun esihenkilöön.

Asiakkaan osallisuus

Asiakassuhde perustuu vuorovaikutukseen, tilanteittaiseen asiantuntijuuteen, johon kuuluu palautteen antamisen mahdollistaminen ja toiminnan välitön suuntaaminen palautteen mukaan. Palautteen kautta kehitämme jatkuvasti palveluitamme ja omavalvontaa.

Päivittäisen asiakastyön ja avoimen vuorovaikutuksen lisäksi palautetta kannustaa antamaan osallistava dokumentointiprosessi (kausiyhteenveto), jossa asiakkaan kanssa yhdessä kirjataan hänen mielipiteensä palvelusta, sen sisällöstä, laajuudesta ja asiakkaan omista toiveista kausiyhteenvetoon. Tämän lisäksi Poutapolulla kysytään asiakastyytyväisyyttä vähintään kerran vuodessa verkkolomakkeella.

Palaute huomioidaan välittömästi asiakastyössä, mikäli se on perusteltua ja toimii asiakkaan parhaaksi. Palautteiden perusteella on esimerkiksi kehitetty dokumentointia entistä asiakaslähtöisempään suuntaan kouluttamalla työntekijöitä asiakasdokumentoinnin kielessä, tyylissä ja otteessa. Asiakaspalautteet nostetaan myös tarvittaessa ilmiötasolle ja koulutetaan koko työyhteisö ilmiön kohtaamiseen.

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. Muistutuslomake täydennetään lomakkeen otsikoiden mukaisesti ja vastataan aina asiakkaalle. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutus kirjoitetaan niin, että sillä vastataan asiakkaalle. Muistutus toimitetaan suoraan asiakkaalle ja se laitetaan hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Muistutus laitetaan tiedoksi aluehallintovirastoon, jos se on sieltä tullut.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Muistutuslomake löytyy:

https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/lomakkeet-ja-asiakirjat/#muistutus

Muistutuslomakkeen vastaanottaja:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamo

Osoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 10

90029 POHDE

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jos koet potilaana tai sosiaalihuollon asiakkaana tulleesi sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, voit selvitellä tilannettasi sosiaali- ja potilasasiamiehen kanssa.

Pohde:

Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Kärsämäki, Nivala, Oulainen, Pudasjärvi, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Reisjärvi, Sievi, Siikalatva, Utajärvi, Vaala, Ylivieska

Merja Jaakola

Potilas- ja sosiaaliasiamies

Tavoitettavissa ma–ke.
040 635 5353

merja.jaakola@pohde.fi

Hailuoto, Liminka, Lumijoki, Merijärvi, Muhos, Oulu, Pudasjärvi, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki, Taivalkoski, Tyrnävä, Utajärvi, Vaala

Sisko Muikku

Potilas- ja sosiaaliasiamies

040 135 7946

sisko.muikku@pohde.fi

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Jokainen reklamaatio kirjataan huolellisesti ylös ja tallennetaan sille varattuun kansioon pilvipalveluun. Reklamaatiot käydään huolellisesti läpi ja tarkastellaan, onko kyseessä virhe/tapahtuma, joka kulkee läpi koko jonkin prosessin, esimerkiksi laskutus-, dokumentointiprosessi jne. Mikäli näin on, virhe korjataan välittömästi ja muuttuneesta prosessista tiedotetaan sekä henkilöstöä että tarvittavia sidosryhmiä.

Yksittäiset virhetapahtumat käydään läpi asianosaisten henkilöiden kanssa tarkasti ja tarvittavin toimenpitein. Samalla sovitaan seurannasta ja tarkastelupisteestä, että virhettä ei pääse uudelleen tapahtumaan. Tarvittaessa asia nostetaan ilmiötasolle ja tiedotetaan muuttuneista käytännöistä koko henkilökuntaa.

Kaikki reklamaatiot käsitellään avoimesti ja virheen tapahduttua se myöntäen. Esimies on vastuussa kirjallisista vastauksista reklamaatioihin. Poutapolussa reklamaatioiden nähdään kehittävän toimintaa hyvään suuntaan, vaikka niitä vähän tuleekin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1 viikko

Omatyöntekijä

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä ja hänen varahenkilönsä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Kaikki toimintamme tähtää asiakkaan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin paranemiseen. Toiminta määrittyy asiakassuunnitelmassa ja sitä täydentävässä palvelusuunnitelmassa kirjattujen tavoitteiden ympärille. Toimintamme avopalveluissa on reipasta ja aktiivista. Keskeinen tehtävä on saada asiakas osalliseksi omaan työskentelyyn ja sitä kautta oman elämänsä ja hyvinvointinsa aktiiviseksi toimijaksi. Osallisuus avopalveluissa toteutuu hyvin. Asiakas osallistuu työskentelyn sisällön suunnitteluun ja häntä kannustetaan tuomaan omaa näkemystä esiin sekä suullisesti että kirjallisesti. Tavoitteena on aina osallistaa asiakas osaksi hänelle kuuluvia kunnan peruspalveluja sekä tarvittavia erityispalveluja. Lisäksi tavoitteena on tukea asiakasta löytämään mielekkäitä yhteisöllisiä osallistumiskanavia esimerkiksi päivätoiminnan, yhdistysten ja erilaisten vertaisryhmien sekä harrastusten muodossa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Tavoitteena on madaltaa kynnystä mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan ja terveellisiin elämäntapoihin. Kodin ulkopuolisia aktiviteetteja kokeillaan ja etsitään yhdessä, sekä kannustetaan aktiivisuuteen.

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan työskentelyn raportoinnissa kuukauden välein säännöllisesti. Lisäksi esihenkilö ja työntekijä käyvät viikoittain läpi asiakastyön tavoitteellisuutta.

Ravitsemus

Avopalveluissa kohdataan asiakkaita vain hetken kerrallaan. Tapaamisilla kannustetaan ja ohjataan ravitsemusasioissa.

Hygieniakäytännöt

Avopalveluissa asiakkaita ohjataan ja neuvotaan tarvittaessa huolehtimaan omasta hygieniastaan. Työntekijöitä on ohjeistettu esimerkiksi käsi- ja yskimishygienian noudattamisessa sekä maskin käyttämisestä.

Monialainen yhteistyö

Jokaisen asiakkaan kohdalla tehdään aktiivista verkostotyötä. Aloitusneuvottelussa ja viimeistään asiakassuhteen alettua kartoitetaan asiakkaan muu tukiverkosto ja kysytään asiakkaan tai hänen huoltajansa/edunvalvojansa lupa tehdä yhteistyötä. Tavallisimpia yhteistyötahoja ovat koulut ja oppilaitokset, lasten-, nuoriso- ja aikuispsykiatria sekä kolmannen sektorin toimijat.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Poutapolku on 2020 perustettu yritys, jonka perustajilla on pitkä kokemus ja laaja verkosto sosiaalialalta. Tämä tunnettuus auttaa henkilöstön rekrytoinnissa. Hyvän henkilöstöpolitiikan noudattaminen tekee Poutapolusta kiinnostavan ja halutun työnantajan.

Ne asiakkaat, ketkä tarvitsevat ja haluavat sijaisen työntekijän loma- ja muille poissaoloajoille, saavat sijaisen. Ensisijaisesti sijaisena toimii nimetty varahenkilö ja toissijaisesti muut tiimin jäsenet ja esihenkilö.

Esihenkilöllä on kohtuullinen määrä alaisia, mikä varmistaa sen, että aikaa on riittävästi heidän tukemiseensa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointeja tehdään vastuullisesti ja huolellisesti. Rekrytoimme kokemusta ja osaamista omaavia ammattilaisia. Osaamisen ja kokemuksen määrittävät pääosin kuntien kanssa tehtävien puitesopimusten vaatimukset. Pyrimme soittamaan rekrytointivaiheessa mahdolliset suosittelijat läpi. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan Valviran rekistereistä.

Hakija on toimittanut kirjallisen hakemuksen ennen rekrytointia. Lisäksi haastattelussa keskustelemme hakijan kanssa. Työntekijä arvioi myös itse omaa suullista ja kirjallista kielitaitoa. Työntekijä on koulutettu, mikä tarkoittaa, että hänellä on riittäväksi katsottu kielitaito.

Rikosrekisteriote tarkastetaan ennen työsuhteen alkua ja tarkastuspäivämäärä merkitään ylös. Soitamme suosittelijat läpi ennen rekrytointia.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Poutapolussa noudatetaan perehdytyssuunnitelmaa, joka sisältää perehdytyksen toimintaympäristöön, asiakastyöhön sekä hallinnollisiin järjestelmiin. Esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Osana perehdytystä käydään läpi omavalvontasuunnitelma.

Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutusta ohjaavat alueelliset asiakastyön ja puitesopimusten tarpeet sekä alan kehittyvä toimintaympäristö.

Poutapolku kouluttaa henkilöstöään jatkuvasti myös sisäisesti laatupäivien, dokumentointikoulutuksen, lastensuojelulakikoulutuksella sekä muiden ajankohtaisten kokonaisuuksien osalta.

Toimitilat

Toiminta tapahtuu pääasiassa asiakkaan arjessa kuten kotona ja tarvittaessa toimitiloissa tai muissa sovituissa paikoissa. Poutapolulla on asiakastyöhön soveltuvat ja toimivat tilat, missä on huomioitu eri asiakasryhmien tarpeita. Poutapolussa on kiinnitetty erityistä huomiota myös tilojen turvallisuuteen.

Oulussa toimitilat sijaitsevat osoitteessa Riihiraitti 3 hyvien julkisten kulkuyhteyksien päässä. Toimitila on maan tasalla, mikä mahdollistaa helposti kulkemisen tiloihin. Pihalla on runsaasti maksutonta parkkitilaa. Toimistossa on viisi työskentely huonetta ja kaksi vessaa. Käytössä ovat kodinomaiset olohuone, keittiö ja leikkihuone. Kaksi huoneista on toimistokäytössä. Toimistossa sijaitsee vastakkaisilla puolilla huoneistoa sisäänkäynnit, joten toimitilassa on varmistettu työntekijöiden ja asiakkaiden hätäpoistumistie. Toimitilassa on aktiviteetteja eri-ikäisille lapsille ja mahdollisuus kodinomaiseen tekemiseen.

Työntekijämme ovat käyneet hätäensiavun ja toimistolla on palopeitto. Lisäksi toimistossa on ensiapuvälineet. Huolehdimme työntekijöidemme ja asiakkaidemme turvallisuudesta ennakoimalla mahdollisia turvallisuusriskejä. Teemme yhteistyötä tilaajan kanssa mahdollisiin turvallisuusriskeihin liittyen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Poutapolulla kirjaamiseen perehdytetään heti työsuhteen alussa. Lisäksi Poutapolku järjestää säännöllisesti kirjaamiskoulutuksia työntekijöilleen.

Ohjeistamme työntekijöitämme kirjaamaan välittömästi asiakastapaamisen jälkeen tai vaihtoehtoisesti osallistavalla dokumentoinnilla asiakastapaamisen aikana. Tarvittaessa käymme asiakkaan kanssa kirjauksen läpi aina tapaamisen yhteydessä ja huomioimme hänen näkemyksensä kirjaukseen myös. Esihenkilön tehtävänä on tukea työntekijää dokumentoinnissa, sen ajantasaisuudessa ja asianmukaisuudessa.

Työntekijän kanssa käydään läpi rekisteriseloste ja tietosuojaseloste. Työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumuksen. Esihenkilö seuraa dokumentointia ja lukee asiakasta

koskevat yhteenvedot läpi ennen niiden lähetystä tilaajalle. Emme luovuta dokumenttejamme asiakkaalle, vaan ne toimitetaan tilaajalle, jolta asiakkaan on mahdollista saada ne käyttöönsä.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden kanssa käydään läpi salassapitoasiat heti työsuhteen tai harjoittelujakson alettua. He allekirjoittavat tietosuojasitoumuksen. Salassapitosäännöksistä muistutetaan arjessa säännöllisesti. Ne ovat esillä myös joka vuosi kaksi kertaa tapahtuvissa kirjaamiskoulutuksissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Janne Telén, 044-025 9030, janne.telen@poutapolku.fi, Karstuntie 1, 08100 Lohja

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 KEHITTÄMINEN JA SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 10/23, kehittämistarpeita arvioidaan jatkuvasti, omavalvonta päivitetään viimeistään 04/24

Oulussa 17.10.2023

Liisa-Mari Haataja	Minna Harju	Maria Tikkaoja	Tarja Herraniemi
yrittäjä	aluevastaava	aluevastaava	aluevastaava