



POUTAPOLKU OY, METSÄKYLÄ

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u>	1
<u>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u>	3
<u>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u>	3
<u>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</u>	5
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	8
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u>	15
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u>	17
<u>9 KEHITTÄMINEN JA SEURANTA</u>	18



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Poutapolku Oy Y-tunnus 3149950-2

Hyvinvointialue Keskiuudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Nurmijärvi

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Poutapolku Oy , Metsäkylä

Katuosoite Metsäkläntie 401

Postinumero 01810 Postitoimipaikka Nurmijärvi

Sijaintikunta yhteystietoineen Nurmijärvi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun sijaishuollon palvelut: sijoitetut lapset: 7 asiakaspaikkaa

Esihenkilö Terhi Blomberg

Puhelin 0440784441 Sähköposti terhi.blomberg@poutapolku.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) - _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty - Lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat, ei ole

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Poutapolku tekee yhteistyötä vain luotettavien alihankkijoiden kanssa. Käytännön tasolla esihenkilö vastaa alihankkijan toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä alihankkijaan puhelimitse. Tarvittaessa pyydämme alihankkijalta tarvittavia selosteita. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Alihankintaa ei ole.



Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omaevalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yrittäjä, Terhi Blomberg, puh 044-0784441 terhi.blomberg@poutapolku.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 10/23.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Metsäkylän omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimistossa, sekä keittiössä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Missiomme on tuottaa asiakaslähtöistä hyvinvointia. Poutapolku Oy tuottaa vahvaa, osaavaa, iloista ja reipasta sijaishuollonpalvelua sijaishuollon 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 ja vanhemman kanssa.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Lainsäädännön, etiikan, työtteen 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.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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 määriy ylhäältä alas, vaan tapahtuu vuorovaikutuksessa
- Osaamisen rinnalla on ymmärrys siitä, että joka päivä on mahdollisuus uuden oppimiseen
- Kouluttautuminen on edellytys laadukkaaseen työhön.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

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

- autolla liikkussa syntyy riski liikenneonnettomuuteen.

- sijaishuollossa riskinä on arjen nopeatempoisuus ja nopeasti muuttuvat tilanteet. Nämä kuormittavat työsuunnittelua ja työntekijän jaksamista. Nämä myös luovat riskin uhkatilanteille, kun kaikkea ei pystytä etukäteen ennakoimaan. Ohjeena: palvelun toteutumisen varmistaminen: ennakointi, esimiehen tavoitettavuus ja riskien hallinta.

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

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

Jatkuva dialogi osana Poutapolun arkea

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuden kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat välittömästi ottamalla yhteyttä esihenkilöön tai yrittäjiin, joka on tavoitettavissa ympärivuorokauden. Lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus tuoda esille huomaamia asiakasturvallisuuden liittyviä riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia säännöllisesti kokoontuvissa tiimeissä ja esihenkilön tapaamisissa. Työntekijöitä kannustetaan avoimeen dialogiin työyhteisössämme.

Sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Työntekijöille kerrotaan perehdytysvaiheessa, että sosiaalihuollon henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain 48 § mukainen velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työntekijälle kerrotaan, että ohjeet toimia tällaisessa tilanteessa löytyvät omavalvontasuunnitelmasta.



Ilmoituksen voi Poutapolussa tehdä eri tavoin, suullisesti, kirjallisesti, nimellä tai nimettömästi. Nimellä tehty ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle tai jollekin yrittäjistä. Nimellä tehdyssä ilmoituksessa on hyvä olla seuraavat tiedot:

- alue ja palvelu, jota ilmoitus koskee
- ilmoitettava asia (epäkohta tai epäkohdan uhka)
- tapahtuma-aika (jos määriteltävissä)
- tieto, haluaako ilmoituksen tekijä, että häneen ollaan yhteydessä
- yhteystiedot

Nimettömän ilmoituksen voi tehdä Poutapolun Intranetissa olevan Sisäinen ilmoituskanava -lomakkeen kautta.

Ilmoituksen käsittelevät Poutapolussa aina sen saanut esihenkilö sekä kyseisen toiminta-alueen vastuuyrittäjä. Ilmoituksen aihe tutkitaan, havaitut puutteet korjataan ja ilmoitetaan epäkohdasta ja korjaustoimenpiteistä hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Mikäli ilmoitus koskee hyvinvointialueen toimintaa, se saatetaan tiedoksi hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

Whistleblowing- sisäinen ilmoituskanava

Poutapolun työntekijöille kerrotaan perehdytysvaiheessa sisäisestä ilmoituskanavasta. Kanava sijaitsee Poutapolun intranetissa, jonne kaikilla Poutapolun työntekijöillä on pääsy.

Whistleblowing on EU-direktiivin kautta ohjattu ja ilmoittajansuojalailla (1171/2022) säädetty velvoite perustaa yhteisökohtainen ilmoituskanava yleisen edun vastaisille väärinkäytöksille.

Ilmoituskanavan kautta työntekijä voi tehdä ilmoituksen vakavista väärinkäytöksistä ja epäeettisestä toiminnasta (esimerkiksi ympäristöasiat, korruptio, työoikeuksien rikkominen tai rahapesu). Ilmoituksen tekemiseen riittää epäily tapahtuneesta.

Ilmoitus tehdään pääsääntöisesti nimettömästi. Mikäli ilmoittaja haluaa antaa omat yhteystietonsa, käsitellään henkilötietoja ainoastaan epäeettisen toiminnan selvittämiseen ja mahdollisesti viranomaisen esitutkintaan saattamiseen ja tutkinnan vaiheiden seurantaan.

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

Asiakkailla ja omaisilla on oikeus kertoa huomaamistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä. 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.



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 vuorovaikuttaen esihenkilön ja työntekijän kanssa. Nämä toimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja työsuojelutoimikunnan kokousmuistioihin.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille tiedotetaan tiimipalavereissa. Lisäksi esihenkilö tiedottaa sähköpostitse ja puhelimitse. 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 hänen omaistensa kanssa ja palveluntuottajan välisellä asiakaspalaverilla tai tiedon siirrolla, jonka perusteella sosiaalityöntekijä vielä tarkentaa tavoitteita työskentelylle ja laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman.

Poutapolulle annetaan tässä neuvottelussa tavoitteet, joiden mukaan työskennellään. Kartoitamme samalla asiakkaan tavoitteita, häntä tukevan verkoston ja suuntaamme työskentelyämme tämän mukaisesti.

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

Teemme tiivistä yhteistyötä sijoitettujen lasten vanhempien kanssa ja kuulemme heidän toiveita hoitoon liittyen. Asiakas saa aina myös kertoa oman mielipiteensä ja kokemuksensa palvelustamme. Toiveet kirjataan myös kuukausikoosteeseen joka toimitetaan sosiaalityöntekijälle.

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

Suunnitelma on kirjattu asiakastietojärjestelmään, jota vasten kausiyhteenveto ja asiakastyön vaikuttavuusmittari täytetään. Tämä prosessi varmistaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen tavoitteellisen toiminnan. Lisäksi säännöllinen yhteydenpito esihenkilön kanssa tukee työntekijää toimimaan palvelusuunnitelman mukaisesti.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan aina sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan kerran vuodessa ja päivitetään aina, kun lapsen asioissa tapahtuu muutosta, joka edellyttää hoito- ja kasvatussuunnitelman uudelleen arviointia.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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



Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sijaishuolto ei ole asiakkaalle vapaaehtoista ja siksi onkin tärkeää huomioida asiakkaan toiveet ja ääni asiakkaan sijoituksen tavoitteiden ja toteutumisen suunnittelussa. Asiakas on oman elämänsä subjekti ja häntä tuetaan hänen lähtökohdista kohti asiakassuunnitelmassa määriteltyjä tavoitteita. Asiakas kohdataan aidosti ja arvostaen. Asiakasta tuetaan elämään omannäköistä ja yksilöllistä elämää esimerkiksi auttamalla häntä tukemalla itsetuntoa ja omanarvontunnetta, sosiaalisia- ja perhesuhteita. Asiakkaalle on mahdollisuus vaikuttaa omien asioiden lisäksi yksikön asioihin mm. lastenkokousten muodossa. Hänen kanssa käydään myös kausiyhteenveto läpi ja hänen on mahdollista esittää koosteeseen oma mielipide.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Yksikössä on ohjeistus rajoitustoimenpiteisiin liittyen. Aina pyritään hoitamaan tilanteet ilman rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteitä käytetään aina vain silloin kuin tilannetta ei saada muilla menetelmillä selvitettyä tai lapsen turvallisuutta turvattua. Rajoitustoimenpiteistä pyritään aina etukäteen keskustelemaan asiakkaan kanssa etukäteen. Rajoitustoimenpiteitä pyritään ennaltaehkäisemään luottamussuhteen rakentumisella, jotta asioita voitaisiin selvittää avoimesti ilman rajoitustoimenpiteitä. Myös ennakointi on tärkeässä roolissa rajoitustoimenpiteisen ennaltaehkäisemisessä.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Sijaishuollossa käytetään vain lastensuojelulainmukaisia rajoitustoimenpiteitä:

- Yhteydenpidon rajoittaminen
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Henkilöntarkastus
- Henkilönkatsastus
- Omaisuuksien ja lähetysten tarkastaminen
- Lähetysten luovuttamatta jättäminen
- Kiinnipitäminen
- Liikkumisvapauden rajoittaminen



Emme käytä seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- Eristäminen ja
- Eriytyinen huolenpito

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 ympärivuorokautinen 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. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan heti esihenkilön tietoon tilanteet, missä asiakas on tyytymätön kohteluunsa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?

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 tilanteesta riippuen, 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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

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 keräämme asiakaspalautetta vähintään kerran vuodessa Nappulan asiakaspalautedokumenttia hyödyntäen.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Palautteita huomioidaan välittömästi asiakastyössä, mikäli se on perusteltua ja toimii asiakkaan parhaaksi. Lisäksi palautteiden perusteella on kehitetty dokumentointia entistä asiakaslähtöisempään suuntaan kouluttamalla työntekijöitä asiakasdokumentoinnin kielellä, tyylillä ja otteella. Asiakaspalautteet nostetaan myös tarvittaessa ilmiötasolle ja koulutetaan koko työyhteisöä ilmiön kohtaamiseen.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömyyden 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. Kohtuullisena aikana pidetään yhtä kuukautta, mutta Poutapolussa pyritään vastaamaan muistutukseen jo viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Lastensuojelun viranhaltijat ja Poutapolku Oy:n esihenkilö.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista löytyvät osoitteesta: <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/potilasasiamies/>



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15). Lisäksi www-sivut kuluttajaneuvonta.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 on 1 viikko.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä, omaohjaaja pari ja asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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 hoito- ja kasvatussuunnitelmassa kirjattujen tavoitteiden ympärille. Toimintamme sijaishuollossa on reipasta ja aktiivista. Keskeinen tehtävä on edetä sijoitukselle asetettuja tavoitteita kohti. Asiakas osallistuu työskentelyn sisällön suunnitteluun ja häntä kannustetaan tuomaan omaa näkemystä esiin sekä suullisesti että kirjallisesti. Tavoitteena on aina osallistaa asiakas osaksi hänelle kuuluvia palveluja. Lisäksi tavoitteena on tukea asiakasta löytämään mielekkäitä yhteisöllisiä osallistumiskanavia esimerkiksi harrastusten muodossa.



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

Lasten ja nuorten kanssa työskentely sijaishuollossa on usein toiminnallista ja liikunnallista. Tavoitteena on toiminnallisuuden kautta luoda luottamussuhde ja pohja kuntouttavalle työskentelylle. Harrastuksia kokeillaan ja etsitään yhdessä lapsen voinnin ja mielenkiinnon mukaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan työskentelyn raportoinnissa kuukauden välein säännöllisesti (kausikooste).

Ravitsemus

Sijaishuollossa valmistamme kaikki ruoat itse. Kannustamme lapsia osallistumaan ruoan valmistukseen. Lapset voivat myös esittää toiveita mieluisista ruoista. Ruokahuollossa noudatamme terveellistä lautasmallia ja kannustetaan lapsia terveelliseen ruokavalioon.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-asiain tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Sijaishuollossa on kirjallinen hygieniaomavalvontasuunnitelma, jossa otetaan huomioon yksikön hygienia-asiat. Työntekijöitä on ohjeistettu esimerkiksi käsi- ja yskimishygienian noudattamisessa sekä maskin käyttämisestä.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Lastenhuoneet siivotaan yhdessä aikuisen kanssa. Muut tilat siivotaan työntekijöiden toimesta säännöllisesti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleiset tilat siivotaan työntekijöiden toimesta siivoussuunnitelman mukaisesti.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuolto toteutetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti yksikössä.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Jokainen työntekijä perehtyy yksikön hygieniaomavalvontasuunnitelmaan ja siivousohjeistuksiin.



Infektioiden torjunta

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden suunhoito, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito toteutetaan kunnallisen terveydenhuollon kautta heidän ohjeistusten mukaisesti.

Yksikössä on ohjeistukset äkillisen kuolemantapaukseen ja näissä tilanteissa esimies ottaa vastuun tilanteesta ja ohjeistusten noudattamisesta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Nimetyt lääkärin ohjeistusten mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikössä on nimetty vastuusairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta lapsen asioista vastaavan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaisesti ja aina vähintään joka toinen vuosi.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Vastuusairaanhoitaja Terhi Blomberg.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

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

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Terveellisyyteen liittyvät asiat huomioidaan yksikön hygieniaomavalvonnassa. Terveydelliset asiat huomioidaan myös jokapäiväisessä työskentelyssä arvioiden yksikön olosuhteita asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Teemme yhteistyötä muiden tahojen kanssa aina tarpeen mukaan, sekä säännöllisillä tarkastuskäynneillä.

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.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaishuollossa työskentely perustuu pitkälti ihmissuhteilla ja luottamussuhteelle. Tämän takia pyrimme käyttämään pientä sijaisporukkaa, jotka ovat lapsille entuudestaan tuttuja aikuisia. Näin saadaan turvattua lasten sijoituksen ja sijaishuollon onnistuminen tavoitteiden mukaisesti.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Hallinnollisten työtehtävien organisoinnista vastaa esihenkilö itse niin, että aikaa jää. Poutapolussa arvostetaan ja on ensisijaista vastata henkilöstön tarpeisiin. Esihenkilöllä on kohtuullinen määrä alaisia, mikä varmistaa sen, että aikaa on riittävästi.

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.

Rikosrekisteriote tarkastetaan ennen työsuhteen alkua ja tarkastuspäivämäärä merkitään ylös. Soitetaan suosittelija läpi ennen rekrytointia.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Sijaishuollon yksikkö on hyvin kodinomainen. Yksiköstä pyritään rakentamana lapsille koti, jossa heidän on hyvä ja turvallinen kasvaa. Poutapolulla on soveltuvat ja toimivat tilat, missä on huomioitu eri-ikäisten lasten tarpeita. Poutapolussa on kiinnitetty erityistä huomiota myös tilojen turvallisuuteen.

Teknologiset ratkaisut

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkaila on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkaila on käytössä kännykät ja yhteinen tietokone.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Vastuusairaanhoitaja seuraa laitteiden toimivuutta ja työntekijöiden perehdytystä laitteiden käyttöön.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaaratilanneilmoitukset tehdään aina sen henkilön toimesta, joka on vaaratilanteen havainnut.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terhi Blomberg, terhi.blomberg@poutapolku.fi , 044-0784441



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön

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

Ohjeistamme työntekijöitämme kirjaamaan jokaisen työvuoron päätteeksi ja poikkeuksellisten tapahtumien osalta välittömästi tapahtuman jälkeen. Esihenkilön tehtävänä on tukea työntekijää dokumentoinnissa, sen ajantasaisuudessa ja asianmukaisuudessa.

Työntekijän kanssa käydään läpi rekisteriseloste ja tietosuojaseloste. 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 tietojenpyyntölomakkeella.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden kanssa käydään läpi salassapitoasiat heti työsuhteen tai harjoittelujakson alettua.

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 02/24

10/2023 tehdyn omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä olemme reflektoineet poikkeamat ja tarkentaneet näiden myötä huomioita Poutapolun tietosuojakäytäntöihin.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Lohja 31.10.2023

Allekirjoitus



Yrittäjä Terhi Blomberg