SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN..... 1

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 3

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 7

7 ASIAKASTURVALLISUUS 13

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN..... 14

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Poutapolku Oy Y-tunnus 3149950-2

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Poutapolku Oy, Länsi-Uudenmaan avopalvelut

Karstuntie 1, lh 3

08100

Lohja

Palvelumuodot; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: tuetun asumisen palvelut, 40 asiakasta, perhetyö ja tehostettu perhetyö 40 asiakasta, avoperhekuntoutus 10 asiakasta, ammatillinen tukihenkilötyö 50 asiakasta, tapaamispalvelut 10 asiakasta, jälkihuolto 10 asiakasta

Esihenkilö Petteri Laasio, puhelin 050-3788008, petteri.laasio@poutapolku.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 7.2.2020

Palveluala, joka on rekisteröity: muut sosiaalihuollon avopalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ei palveluntuottajia.

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.

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):

Janne Telén, yrittäjä, janne.telen@poutapolku.fi, 044-0259030

Petteri Laasio, aluevastaava, 050-3788008, petteri.laasio@poutapolku.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 08/23. Seuraava päivityspiste on viimeistään 2/2024

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun toimistossa, OneDrivessa koko henkilöstön saatavilla sekä Poutapolun verkkosivuilla.

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.

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, autolla liikkuessa syntyy riski liikenneonnettomuuteen. **Ohjeena:** yksin työskentelyn, liikkuvan työn ja uhkaavien tilanteiden ohjeet.

- avopalvelut ovat luonteeltaan nopeatempoisia ja vaihtelevia. Riski niiden toteutumisesta eri tavalla kuin on tilattu, esimerkiksi palvelun määrän poikkeamat, ja poikkeamat sairastumistilanteissa, ovat olemassa. **Ohjeena**: palvelun laadun ja toteutumisen varmistaminen poikkeustilanteissa.

Poutapolussa olemme tunnistaneet riskejä, jotka liittyvät palvelun jatkuvuuden turvaamiseen. Tilaavan sosiaalityöntekijän vaihtuminen ja vastuusosiaalityöntekijän puuttuminen ovat tilanteita, joissa korostetusti selvitämme vastuutyöntekijän

hyvinvointialueelta, jotta voimme lähettää raportit ja käydä keskustelua asiakkaan tilanteesta.

Palvelun jatkuvuutta haittaavia ennusmerkkejä ovat myös tapaamisten toistuva peruuntuminen, työskentelyn tavoitteiden puuttuminen sekä asiakaskirjausten niukkuus tai puuttuminen.

Edellä mainitut tilanteet toimivat Poutapolussa herättäjinä asiakassuhteen aktivoitumiselle ja tavoitteellisuuden parantamiselle. Vastuu on kullakin ohjaajalla sekä ohjaajan esihenkilöllä. Tavoitteet kirkastetaan tarvittaessa tilaajan ja asiakkaan kanssa. Vastuusosiaalityöntekijä selvitetään. Ohjaajan kanssa käydään ohjaavaa keskustelua tapaamisten toteutumisesta ja dokumentoinnista.

- dokumentoinnin vaihtelevuuden riskit ovat olemassa. **Ohjeena**: Dokumentoinnin ohjeet, tukena säännölliset Poutapolun dokumentointikoulutukset.

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

Jatkuva dialogi osana Poutapolun arkea

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat välittömästi ottamalla yhteyttä esihenkilöön tai yrittäjiin, joka on tavoitettavissa ympärivuorokauden. Lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus tuoda esille huomaamiaan asiakasturvallisuuteen 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 työntekijöile 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, laatupoikkeamistaan tai riskeistä työntekijälle, työntekijän esihenkilölle tai yrittäjille 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. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan tehdä muistutus ja kerrotaan taho, jolle muistutuksen voi tehdä.

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.

Työnantajan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstä

Työnantaja vastaa asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Työnantajalla on aina ensisijainen vastuu seurata, johtaa ja valvoa vastuullaan olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja sitä, miten työntekijät työskentelevät ja suoriutuvat tehtävistään. Työnantaja vastaa siitä, että työntekijät hoitavat tehtävänsä asianmukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivalla työnantajalla, apteekilla ja hoitavalla taholla on salassapitosäännösten estämättä oikeus tehdä ilmoitus Valviralle asiasta, joka voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta.

Jos työnantaja/palveluntuottaja ei pysty omavalvonnallisin keinoin korjaamaan asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavaa epäkohtaa, sen tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun ammattihenkilö ei ole enää työnantajan palveluksessa ja työnantaja epäilee ammattihenkilön hakeutuvan alentuneesta toimintakyvystään huolimatta asiakas- tai potilastyöhön. Valvontaviranomaiselle ilmoittaminen ei poista työnantajan työnjohdollisia ja omavalvonnallisia velvollisuuksia.

Ilmoituksen tekemiseen käytetään linkin takaa löytyvää lomaketta:

https://valvira.fi/documents/152634019/178255345/Ty%C3%B6nantajan-ilmoitus-sosiaali-ja-terveydenhuollon-ammattihenkilosta.pdf/7d8595e9-7df8-6d22-1197-dc23c1fc396b/Ty%C3%B6nantajan-ilmoitus-sosiaali-ja-terveydenhuollon-ammattihenkilosta.pdf?t=1695133547811

Täytetty lomake liitteineen lähetetään Valviraan turvapostilla:

https://turvaviesti.valvira.fi ja vastaanottajaksi merkitään kirjaamo@valvira.fi

Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008) ja Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). (https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ilmoituksen-tekeminen-ammattihenkilosta).

Poutapolussa työnantaja tekee edellä kuvatun ilmoituksen työntekijästä, jos tämä toiminnallaan vaarantaa tai on vaarantunut edellä mainitusti asiakasturvallisuutta.

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. Poutapolun työntekijä laatii puitesopimuksen mukaisesti asiakkaalle yksilöllisen kuntoutus-/palvelu-/toteuttamissuunnitelman.

Poutapolulle annetaan aloitusneuvottelussa tavoitteet, joiden mukaan työskennellään. Kartoitamme samalla asiakkaan tavoitteita, häntä tukevan verkoston ja suuntaamme

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. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä hänelle sopiva yksilöllinen kuntoutussuunnitelma.

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

Kuntoutusuunnitelma on kirjattu asiakastietojärjestelmään, jota vasten kausiyhteenveto ja täytetään. Tämä prosessi varmistaa hoito- 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.

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

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 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

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. 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.

Muistutus

Valviran ohje muistutuksen käsittelyyn:

https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn

Muistutukseen annettava vastaus pitää olla ymmärrettävä, selkeäkielinen ja sävyltään asiallinen, eikä se saa sisältää vierasperäisiä sanoja, kuten lääketieteellisiä termejä. Hyvä vastaus on objektiivinen ja perustuu asiakas- ja potilasasiakirjoihin sekä hankittuun selvitykseen palveluun ja hoitoon osallistuneilta ammattihenkilöiltä. Lisäksi esimerkiksi toimintayksikön toimintaohjeita, laitteiden käyttöohjeita, suosituksia (esimerkiksi Käypä hoito) ja lainsäädäntöä voidaan käyttää perusteina.

Muistutukseen annettavassa vastauksessa keskeiset tapahtumat kuvataan aikajärjestyksessä tiivistetysti, ja siinä vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin ja/tai kommentteihin. Hyvä vastaus sisältää arvion siitä, onko toimittu oikein tai onko hoidossa tai palvelussa havaittu puutteita tai muita epäkohtia. Lisäksi on syytä arvioida, onko toimintayksikössä tarpeen ryhtyä kehittämistoimenpiteisiin ja jos on, niin minkälaisiin ja millä aikataululla.

Hyvä muistutusvastaus sisältää ainakin seuraavat asiat:

- vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin
- tiiviin kuvauksen tapahtuneesta
- tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty
- arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin
- arvion siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla tai ongelmilla on ollut asiakkaalle tai potilaalle (virheellisestä toiminnasta tai muista epäkohdista ja mahdollisesta potilasvahingosta on syytä esittää pahoittelut)
- arvion siitä, tarvitaanko toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa kehittämistoimenpiteitä ja jos tarvitaan, niin onko niihin jo ryhdytty tai mikä on niiden aikataulu
- yksikön yhteystiedot muistutuksen tekijälle mahdollisia lisäkysymyksiä varten
- ohjeet asian eteenpäin viemiselle Potilasvakuutuskeskukseen, jos muistutuksen käsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esimerkiksi potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

https://suomiviestit.fi/suomi.fi/lomake/639061dc475a6c085050f9ca

Muistutus lähetetään aina asiakkaalle ja se voidaan laittaa tiedoksi hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle / palvelun maksajalle. Vastaus muistutukseen toimitetaan aina myös aluehallintavirastolle, mikäli se on siirretty AVI:sta palvelun tuottajalle.

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:

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun, palveluun tai annettuun hoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Sosiaali- ja potilasasiamies ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Asiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta on jaoteltu alueellisesti. Otathan yhteyttä asuinkuntasi vastuuhenkilöksi nimettyyn sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

sosiaali- ja potilasasiamiehet **Eva Peltola** ja **Terhi Willberg**, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti:

Sosiaaliasiamiehet

Clarissa Kinnunen
Jenni Henttonen

p. 040 027 7087
ma klo 12–15
ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Potilasasiamiehet

Clarissa Kinnunen
Jenni Henttonen

p. 040 833 5528
ma klo 12–15
ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies

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. suhteen 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.

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 x☐ Ei ☐

9 KEHITTÄMINEN JA SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 15.11.2023. Päivityksen yhteydessä lisättiin kohtaan 4 Omavalvonnan toimeenpano käytännöt sosiaalihuoltolain 48 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä tiedot Poutapolun Whistleblower-kanavasta. Seuraava suunnitelman päivitys 5/2024 tai tarvittaessa aiemmin.

15.3.2024

Lisätty kohtaan 4 ohjeet ja käytännöt työnantajan velvollisuudesta ilmoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstä Valviralle asiakasturvallisuuden vaarantuessa

Lohjalla 15.3.2024

Petteri Laasio

Janne Telén

Poutapolku Oy