



POUTAPOLKU OY

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	15
9 YHTEENVETO JA KEHITTÄMINEN	16





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.

Palveluuala, 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 Tikkaaja, aluevastaava, maria.tikkaaja@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

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

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

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä Poutapolun toimistossa ja Poutapolun nettisivuilla ja on koko henkilöstön saatavilla.

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 työtteeseen ja orientaatioon hyödyntäen tilanteita 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, 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.

Poutapolun arvot:

Iloisuus

- Jokaisella on oikeus iloon.
- Iloisuus luo toivoa ja toivo mahdollistaa myönteisen muutoksen



- Reippaus**
- Iloinen kohtaaminen luo sekä asiakashyötyä että työhyvinvointia
 - 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, autolla liikkussa 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 laatu-poikkeamat välittömästi ottamalla yhteyttä esihenkilöön tai yrittäjiin, joka on tavoitettavissa ympä-rivuorokauden. Lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus tuoda esille huomaamia asiakasturvalli-suuteen liittyviä riskejä, epäkohtia ja laatu-poikkeamia säännöllisesti kokoontuvissa tiimeissä ja esi-henkilön tapaamisissa. Työntekijöitä kannustetaan avoimeen dialogiin työyhteisössämme.

Sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Työntekijöille kerrotaan perehdytysvaiheessa, että sosiaalihuollon henkilöstöllä on sosiaalihuolto-lain 48 § mukainen velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan asi-akkään sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työntekijälle kerrotaan, että ohjeet toimia tällaisessa tilan-teessa löytyvät omavalvontasuunnitelmasta.

Ilmoituksen voi Poutapolussa tehdä eri tavoin, suullisesti, kirjallisesti, nimellä tai nimettömästi. Ni-mellä tehty ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle tai jollekin yrittäjistä. Nimellä tehdyssä ilmoituk-sessa 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 -lomak-keen kautta.

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

Whistleblowing- sisäinen ilmoituskanava

Poutapolun työntekijöille kerrotaan perehdytysvaiheessa sisäisestä ilmoituskanavasta. Kanava sijait-see Poutapolun intranetissa, jonne kaikilla Poutapolun työntekijöillä on pääsy.

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

Ilmoituskanavan kautta työntekijä voi tehdä ilmoituksen vakavista väärinkäytöksistä ja epäeetti-estä 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 viran-omaisen esitutkintaan saattamiseen ja tutkinnan vaiheiden seurantaan.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja ris-kit ja miten ne käsitellään?



Asiakkailla ja omaisilla on oikeus kertoa huomaamistaan epäkohdista, laatupoikkeamista 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. Tarjomme 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.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa tiimipalaverissa, puhelimitse ja sähköpostilla. Yhteistyötahoille ilmoitetaan esimerkiksi muutuneista 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 omavalvonnallisoin 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://turvaviestivalvira.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.

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 tapaamistiiviyyden 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 huomiota 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 kokemaa epäasiallista kohtelua, 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 (kausiyhteenveito), jossa asiakkaan kanssa yhdessä kirjataan hänen mielipiteensä palvelusta, sen sisällöstä, laajuudesta ja asiakkaan omista toiveista kausiyhteenveitoon. Tämän lisäksi Poutapolulla kysytään asiakastyytyväisyyttä vähintään kerran vuodessa verkkolomakkeella.

Palautte 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



Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jos koet potilaana tai sosiaalihuollon asiakkaana tullessi sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, voit selvittää tilannettasi sosiaali- ja potilasiamiehen kanssa.

Pohde:

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

Merja Jaakola

Potilas- ja sosiaaliamies

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 sosiaaliamies

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. Esihenkilö on vastuussa kirjallisista vastauksista reklamaatioihin. Poutapolussa reklamaatioiden nähdään kehittävän toimintaa hyvään suuntaan, vaikka niitä vähän tuleekin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1 viikko

Omatyöntekijä

Asiakkaalle 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 käytämisestä.

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

Henkilöstön täydennyskoulutus suunnitellaan 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 sovitussa 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 huoneistoja 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 tietosuojaselostuksen. 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

02/24 Asiakastyötilanteessa tapahtui vakava väkivaltatilanne perheenjäsenten välillä. Kävimme läpi tiimeineuvottelussa turvallisuussuunnitelman ja ohjeet yksintyöskentelylle. Sovimme tietyistä toimintatavoista asiakkuudessa yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa. Tarkastelimme sisäistä tiedonkulkua.

03/24 Lisätty kohtaan 4 ohjeet ja käytännöt työnantajan velvollisuudesta ilmoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstä Valviralle asiakasturvallisuuden vaarantuessa.

03/24 Laadun kehittämiseksi kehitetty koekotiutusprosessia osana avopalveluita.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 3/24, kehittämistarpeita arvioidaan jatkuvasti, omavalvonta päivitetään viimeistään 10/24

Oulussa 18.3.2024


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