

OMAVALVONTASUUNNITELMA: Tuki- ja valmennuspalvelu Luotsi Oy

PALVELUJEN TUOTTAJA:

Yksityinen sosiaalipalveluiden tuottaja

Palvelujen tuottajan nimi: Tuki- ja valmennuspalvelu Luotsi Oy

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Ammatillinen tukihenkilötoiminta sekä lastensuojelun jälkihuolto

Sijaintikunta: Pori

Palvelujen tuottajan virallinen nimi: Tuki- ja valmennuspalvelu Luotsi Oy

Palvelujen tuottajan Y- tunnus: 3206458-6

Palvelun tuottajan käyntiosoite: Siltapuistokatu 34 E72, 28100 Pori

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi: Antti Rintalahti

Postiosoite: Siltapuistokatu 34 E72

Postinumero: 28100

Sähköposti: antti.rintalahti@luotsipalvelut.fi

Puhelin: 041 319 2847

Postitoimipaikka: Pori

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: 20.08.2021

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös: 12.11.2021

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus:

Tuki- ja valmennuspalvelu Luotsi Oy (myöh. Luotsi) tarjoaa kuntien sosiaalitoimelle avohuollon tukipalveluita. Tukipalveluihin kuuluvat ammatillinen tukihenkilötoiminta sekä lastensuojelun jälkihuolto. Myös yksityiset asiakkaat voivat ostaa Luotsilta edellä mainittuja palveluita. Palvelukuvaukset ovat tämän suunnitelman liitteenä. Luotsin palveluksessa on tämän suunnitelman kirjoittamishetkellä kolme työntekijää. Työntekijät ovat koulutukseltaan sairaanhoitaja, kasvatustieteen maisteri (erityisopettaja) sekä sosionomi (YAMK).

Luotsin arvopohja koostuu välittämisestä, toiveikkuudesta ja tavoitteellisuudesta. Toimintamme pohjautuu aitoon haluun kohdata asiakkaat erilaisissa elämäntilanteissa olevina yksilöinä.

Kunkin oman persoonan vahvuudet tuodaan esiin ja käännetään voimavaraksi. Työotteemme on ratkaisukeskeinen ja se perustuu välittämiseen, toivon luomiseen ja ylläpitämiseen, luottamuksen saavuttamiseen, sekä tavoitteiden luomiseen ja niiden eteen työskentelemiseen.

Jokaisen asiakkaan kanssa luodaan kirjallinen sopimus ja hoitosuunnitelma, jota hoidon aikana toteutetaan. Asiakkuussuhteen päättyessä asiakas antaa palautteen, jota Luotsi käyttää itsensä edelleen kehittämiseen. Palautteen antaminen tapahtuu käyttämällä Luotsin laatimaa palautekaavaketta.

Luotsilla ei ole omistuksessaan fyysisiä työtiloja. Työskentely tapahtuu joko asiakkaan kotona, tai asiakkaan ja Luotsin työntekijän hyväksi katsomassa paikassa. Luotsin toiminnassa korostuu työturvallisuus. Työturvallisuuden käsite laajennetaan koskemaan niin työntekijöitä, kuin asiakkaitakin. Työturvallisuudessa yhtenä tärkeänä asiana on ennakoitavuus ja suunnitelmallisuus. Luotsilla on olemassa turvallisuussuunnitelma, joka käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Luotsi on vakuuttanut tapaturma- ja vastuuvakuutuksen jokaisen hoitosopimuksen heidän kanssaan tehneen asiakkaan.

Luotsilla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma, jota noudattamalla varmistetaan oman toiminnan turvallisuus. Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla. Myös asiakkaita osallistetaan omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä. Näin toiminta tehdään kaikille näkyväksi, joka lisää toiminnan luotettavuutta.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

VÄLITTÄVÄ LUOTTAMUSSUHDE : Asiakassuhteen alkumetreiltä asti asiakkaan kanssa pyritään luomaan luottamussuhde. Tämä toimii pohjana kaikelle sille työlle ja tavoitteiden saavuttamiselle, mitkä toiminnalle on asetettu.

TAVOITTEELLISUUS: Heti alusta alkaen luomme toiminnalle tavoitteet jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Asetamme lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteita, riippuen tukitoiminnon laajuudesta ja luonteesta. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti koko asiakkuussuhteen ajan.

TOIVEIKKUUS: Toivo on kriisityön perusta. Rohkaisemme asiakasta tavoitteiden saavuttamiseen yhdessä aikuisen kanssa ja luomme uskoa siihen, että yhteistyöllä ja päättäväisyydellä mikä vain on mahdollista.

Toiminnan päivittämissuunnitelma:

Toimintamme on jatkuvan reflektoinnin kohteena. Mahdollisia päivittämistarpeita tarkastetaan säännöllisesti työyhteisön yhteisissä palaverissa. Vuosittain pidettävässä työyhteisön kehittämisspäivillä saavutetut tavoitteet, sekä toiminnan arvot ja lähtökohdat tarkastetaan.

Antti Rintalahti, Yhtiön hallituksen jäsen

Esa Laitanen, Yhtiön hallituksen jäsen

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot:

Antti Rintalahti | 041 319 2847

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä:

Antti Rintalahti, Esa Laitanen

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen vuosittain järjestettävällä työyhteisön kehittämisspäivillä. Omavalvontasuunnitelma on perehdytyskansion runkona ja työntekijät perehdytetään sen toteuttamiseen henkilökohtaisen perehdytysjakson aikana.

ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta:

Asiakaspalautetta kerätään palvelun loputtua asiakkaalta, tarvittaessa toimeksiantajalta sekä asiakkaan omaisilta/yhteistyökumppaneilta/läheisiltä. Palaute kerätään palautelomakkeen avulla. Palautteen avulla kehitetään palveluita enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi sekä puututaan mahdollisiin epäkohtiin.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa:

Jokainen asiakaspalaute käydään läpi hallituksen palaverissa. Asiakaspalautteet työstetään asiakkaan kanssa työskennelleiden työntekijöiden kanssa henkilökohtaisesti.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi:

Palautteet analysoidaan ja saadun palautteen hyödyntämistä tullaan kehittämään jatkuvasti.

RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Organisaatiossa keskustellaan päivittäin työmenetelmistä ja asiakastilanteista. Tämän lisäksi pidetään palavereita hallituksen jäsenten kesken, jossa myös epäkohtia ja mahdollisia riskitilanteita tuodaan esiin. Organisaatiossa on olemassa kirjallinen turvallisuussuunnitelma, joka sisältää toimintaohjeet uhkaavia tilanteita varten ja toimintaohjeet asiakkaiden kanssa tehtävään työhön turvallisuuden näkökulmasta. Läheltä piti-tilanteet ja havaitut epäkohdat ilmoitetaan esimiehelle ja esimies kirjaa ne omaan kansioon ja asiat käsitellään johtoryhmässä välittömästi asian ilmaannuttua.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan:

Merkittävät epäkohdat korjataan välittömästi. Vaaratilanteisiin puututaan ja reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla mahdollisimman nopeasti.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille:

Henkilökunnalle tiedotetaan asiasta puhelimitse tai sähköisesti välittömästi. Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä tilanteen edellyttämällä tavalla ja aikautalulla.

HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta:

Ammatillinen ja avustava henkilöstö, kolme (3) työntekijää:

1 sairaanhoitaja, 1 kasvatustieteen maisteri (erityisopettaja), 1 sosionomi (YAMK)

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista:

Henkilökunta rekrytoidaan hallituksen jäsenten toimesta. Työntekijällä tulee olla todistus ammattitutkinnosta, sekä hänen tulee esittää lain vaatima rikostaustaote ennen työn aloittamista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä:

Rekrytointivaiheessa varmistutaan keskustelemalla, että työntekijä ymmärtää työnkuvan ja työn arvot. Työn aloitusvaiheessa, yhdessä esimiehen kanssa käydään perehdyttämiskoulutus. Uusi työntekijä aloittaa työnsä aina yhteistyössä esimiehensä kanssa.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta:

Organisaatio järjestää vuosittain työyhteisön kehittämisspäivät, joissa käsitellään työyhteisön senhetkistä tilaa, käydään läpi edellisen vuoden tapahtumia, sekä suunnitellaan seuraavaa vuotta. Työyhteisön kanssa mietitään koulutusosuus kehittämisspäiville. Jatkuva seuranta tapahtuu asiakaspalautetta keräämällä ja sitä läpikäymällä. Kehityskeskustelut käydään asiakkuuksien päättymisen jälkeen yhdessä työntekijän ja esimiehen kesken. Keskusteluista tullut oleellinen tieto jaetaan työyhteisössä.

TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Asiakkaiden käytössä ei ole tiloja. Toiminta tapahtuu asiakkaiden kotona/sovitussa ympäristössä.

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot:

Antti Rintalahti | 041 319 2847

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:

Asiakasturvallisuus varmistetaan laaditun turvallisuussuunnitelman mukaisesti. Asiakastyö on vakuutettu tapaturma- ja vastuuvakuutuksella.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon:

Asiakkuuden alkaessa pidetään aloituspalaveri/ollaan yhteydessä puhelimitse, jossa yhdessä (sosiaalitoimi/perusturva/sairaanhoitopiiri/yksityinen asiakas, asiakkaan perhe/läheiset/omaiset, Luotsin työntekijä/työntekijät ja mahdolliset muut osapuolet) kartoitetaan palvelun tarve ja asetetaan tavoitteet. Aloituspalaverin perusteella laaditaan suunnitelma, joka sisältää tarjottavan palvelun, palvelun tavoitteet, palvelun työmenetelmät sekä yhteydenpito palvelun aikana.

Työn etenemisestä raportoidaan sovituin aikavälein sosiaalitoimeen. Raportti käydään ennen sosiaalitoimeen toimittamista läpi yhdessä asiakkaan ja sekä tämän lähiverkoston kanssa.

Asiakkaalla ja asiakkaan huoltajilla on mahdollisuus kommentoida raporttia. Raportti pitää sisällään myös tavoitteiden toteutumisen arvioinnin sekä tavoitteiden asettelun seuraavalle ajanjaksolle. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, joten asiakas voi päättää asiakkuuden niin halutessaan.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti:

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa jatkuvaa palautetta työntekijälle, sekä työntekijän esimiehelle. Lähtökohtaisesti tilanne pyritään selvittämään keskustelemalla.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta:

Asiakkuuden päättyessä pyritään työskentely päättämään suunnitelmallisesti. Asiakkaan kanssa keskustellaan asiakassuhteen päättymisestä, ollaan tukena ja siirretään tietoja mahdolliseen jatkotyöskentelyyn.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä:

Muistutukset käsitellään yrityksen johdon sekä asianomaisten kesken. Tarvittavat toimenpiteet tehdään välittömästi.

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta:

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen järjestelmään, johon vain kyseisen asiakkaan kanssa työtä tekevällä työntekijällä ja tämän esimiehellä on pääsy.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Antti Rintalahti | 041 319 2847

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon:

Työntekijät allekirjoittavat kirjallisen sitoumuksen salassapidosta. Työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön.

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta:

Asiakirjat tallennetaan sähköisessä muodossa pilvipalveluun. Arkistointipalveluun on käyttöoikeus ainoastaan yrityksen hallituksen jäsenillä.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa:

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa ollaan tekemisissä kasvotusten ja puhelimitse.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma:

Sähköistä tallennusjärjestelmää (pilvipalvelu) kehitetään säännöllisesti.

OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan työyhteisössä työnantajan toimesta säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kirjallisesti yrityksen johdolla, sekä internet-sivustolla. Työntekijät perehdytetään toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista:

Suunnitelma päivitetään vuosittain työyhteisön kehittämisspäivän yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.