

Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

1. Toimintayksikön tiedot

1.1. Toimintayksikön perustiedot

Iloinen poro (Toiminimi)

Elina Porokka

Y-tunnus: 2519612-6

Osoite: Vanjärventie 592, 03400 Vihti

Sähköposti: elina.porokka@gmail.com, elina@iloinenporo.fi

Puhelin: 044-3378338

Ilmoitus Aluehallintovirastoon on tehty: 12.4.2018

Rekisteröintiä koskeva päätös on saatu: 29.8.2018

Palvelut ja palvelukokonaisuudet, joita toimintayksikössä tuotetaan sekä asiakaspaikkamäärä:

Yksityisten sosiaalipalveluiden asiakaskunta koostuu lapsiperheistä, lapsista ja nuorista, jotka kaipaavat tukea hyvinvointinsa edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Asiakkaat tulevat lastensuojelun avopalveluiden tai jälkihuollon kautta, Familiar Oy:ltä.

- **Perhetyö**, arvioitu asiakasmäärä vuositasolla: 8 lapsiperhettä
- **Muut sosiaalipalvelut: ammatillinen tukihenkilötoiminta**, arvioitu asiakasmäärä vuositasolla 8 lasta/nuorta

1.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Sosionomi Elina Porokka tarjoaa toiminimensä Iloinen poro (Y-tunnus: 2519612-6) kautta muun toiminnan ohella myös yksityisiä sosiaalialan palveluita Familiar Oy:n tarpeisiin. Kyseessä on ammatillisen tukihenkilön ja perhetyöntekijän osa-aikaistehtävät.

Familiar Oy antaa perehdytyksen työhön, hoitaa asiakkaiden ohjaamisen Iloiselle porolle, asiakasrekisterin ylläpitämisen sekä muut vastuut. Elina Porokan tehtävänä on toimia yhteistyössä Familiarin kanssa ja heidän toimintaperiaatteidensa mukaisesti sosiaalialan ammattilaisena kunkin asiakkaan tavoitteita tukien.

Työn tarkoituksena on asiakkaiden voimavarojen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen parantaminen. Työssä käytetään erilaisia menetelmiä, jotka määräytyvät asiakkaan tarpeesta ja perhetilanteesta. Tärkein

menetelmä on keskustelu, jossa korostuu dialoginen kohtaaminen asiakkaan kanssa sekä ratkaisukeskeinen työote. Kunkin asiakkaan tavoitteet pohjautuvat sosiaalityöntekijän arviointiin.

Toimintaa ohjaavat arvot

Iloisen poron toiminta pohjautuu merkityksellisiin arvoihin: myötätuntoon, iloon, rehellisyyteen ja aitouteen, kunnioitukseen ja luottamuksellisuuteen.

Toimintaperiaatteet

Asiakkaiden kanssa työskennellään yksilöllisesti heidän omien tavoitteidensa suuntaisesti, heidän omassa arjessaan ja sitä tukien, työntekijän persoonaa hyödyntäen.

Työote on terapeuttinen, keskusteleva ja läsnäoleva. Kukin asiakas kohdataan dialogisesti, ratkaisuja ja voimavaroja hakien sekä hyväksyvään tietoiseen läsnäoloon nojaten.

Iloisen poron toiminnassa näkyy lisäksi EASEL® (Experiential Social Emotional Learning), joka tarkoittaa kokemuksellista tunnetaitovalmennusta. EASEL® näkyy konkreettisesti esimerkiksi työntekijän ja asiakkaiden välisen suhteen muodostamisen prosessissa, työntekijän omassa vuorovaikutus- ja tunnetaidoissa, sekä psykoedukatiivisissa työkaluissa ja kokemuksellisissa harjoitteissa, joita asiakkaiden kanssa voidaan aina tarvittaessa käydä läpi.

1.3. Riskinhallinta

Iloinen poro toimii tiiviissä yhteistyössä Familiar Oy:n kanssa ja heidän ohjeistustensa ja toimintaperiaatteidensa mukaisesti. Riskiarviointi perustuu heidän ammattitaitoon ja kokemukseen sekä Iloisen poron omiin havaintoihin asiakastyössä.

Riskiarvioinnin laatupoikkeamat ja vaaratilanteet dokumentoidaan ja toimitetaan Familiarille. Niiden pohjalta käydään yhteinen keskustelu, jossa pohditaan mitä tapahtui, miten oltaisiin voitu toimia toisin ja miten tästä eteenpäin. Keskustelun aikana kirkastuneet korjaavat toimenpiteet otetaan välittömästi huomioon asiakastyössä, ja niistä informoidaan tarvittavassa mittakaavassa asiakasta.

Mikäli asiakastyössä kohdataan vaaratilanteita, otetaan välittömästi yhteys Familiariin, ellei kyseessä ole poliisiasia. Familiar ja sosiaalityöntekijä auttavat tilanteen selvittämisessä, jatkosuunnitelmien tekemisessä ja mahdollisen kriisi- tai muun avun tarjoamisessa.

Asiakasta kohdannut häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa Elina Porokan, Familiarin edustajan ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa.

• Perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötoiminta

Perhetyö ja tukihenkilötyö tapahtuvat sekä asiakkaan kotona, että yleisillä paikoilla. Ensimmäisellä tapaamisella on mukana Familiarin työntekijä, perheen sosiaalityöntekijä sekä Elina Porokka Iloisesta porosta. Tapaamisessa kartoitetaan lähtötilanne ja tehdään alustavat tavoitteet. Näiden toteutumista seurataan säännöllisillä raporteilla ja koosteilla asiakaskäynneistä, jotka ovat Elina Porokan vastuulla.

Työn tuloksellisuutta ja asiakkaiden tilannetta pysähdytään kartoittamaan tapaamalla perhettä tai asiakasta samalla kokoonpanolla (Elina Porokka, Familiar ja sosiaalityöntekijä) säännöllisin väliajoin.

Viikoittaiset tapaamiset Elina Porokka tekee itsenäisesti, ja raportoi kustakin tapaamisesta Familiarille. Jos havaitaan jotakin huolestuttavaa tai poikkeavaa, otetaan yhteyttä Familiariin ja he informoivat myös sosiaalityöntekijää. Familiar onkin Elina Porokan ensisijainen tuki missä tahansa asiakastilanteessa.

Elina Porokan vastuulla on rakentaa asiakassuhteita luottamukseen pohjautuen, psykologista ja fyysistä turvallisuudentunnetta kasvattaen.

- **Riskiarviointi, mitkä ovat mahdollisia riskitekijöitä työssä ja miten niihin on varauduttu:**

1. Peruuntuneet asiakaskäynnit

- Kartoitetaan miksi tapaaminen peruuntui, onko taustalla jotain mihin tarvitsee puuttua.
- Sovitaan uusi aika.

2. Lastensuojeluilmoitusta vaativat tilanteet

- Esimerkiksi pahoinpitely, päihteiden käyttö, seksuaalinen häirintä ja kaltoinkohtelu epäily.
- Otetaan välittömästi yhteyttä Familiariin ja asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään.
- Suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet asiakasta kuunnellen.
- Toimitaan suunnitelman mukaisesti.

3. Mahdolliset väkivaltatilanteet

- Ensisijainen tavoite on pitää kaikki paikallaolijat psyykkisesti ja fyysisesti turvassa.
- Tilanteiden tunnistamisessa korostuu työntekijän oma tilannetaju.
- Tärkeimpänä työkaluna on työntekijän omat tunne- ja vuorovaikutustaidot.
- Mikäli kyseessä on poliisiasia, otetaan välittömästi yhteyttä poliisiin.
- Tilanteesta informoidaan Familiaria ja sosiaalityöntekijää. Yhteistyössä heidän kanssaan käydään läpi mitä tapahtui, miten toimittiin, mitä muuta oltaisiin voitu tehdä ja miten tästä eteenpäin. Keskustelun pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet ja informoidaan asiakasta.
- Mahdollisen kriisi- ja muun avun saamisessa avustaa Familiar ja sosiaalityöntekijä.
- Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa Elina Porokan, Familiarin edustajan ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa.
- Iloisella porolla on toiminnan vastuuvakuutus, oikeuskuluvakuutus ja tapaturmavakuutus.

4. Ulkopuolelta tulevat uhat kotona ja yleisillä paikoilla liikuttaessa

- Esimerkiksi liikenne, muut ihmiset, tulipalo jne.
- Ensisijainen tavoite on pitää kaikki paikallaolijat psyykkisesti ja fyysisesti turvassa.
- Tilanteiden tunnistamisessa korostuu työntekijän oma tilannetaju.
- Tärkeimpänä työkaluna on työntekijän omat tunne- ja vuorovaikutustaidot.
- Mikäli kyseessä on poliisiasia, otetaan välittömästi yhteyttä poliisiin.
- Tilanteesta informoidaan Familiaria ja sosiaalityöntekijää. Yhteistyössä heidän kanssaan käydään läpi mitä tapahtui, miten toimittiin, mitä muuta oltaisiin voitu tehdä ja miten tästä eteenpäin. Keskustelun pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet ja informoidaan asiakasta.
- Mahdollisen kriisi- ja muun avun saamisessa avustaa Familiar ja sosiaalityöntekijä.

- Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa Elina Porokan, Familiarin edustajan ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa.
- Iloisella porolla on toiminnan vastuuvakuutus, oikeuskuluvakuutus ja tapaturmavakuutus.

2. Asiakkaan asema ja oikeudet

2.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Niin perhe- kuin ammatillisen tukihenkilötyönkin osalta hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään Familiarin puolelta. Heillä on hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen ja ylläpitämisen vastuu. Iloisen poron vastuulla on toteuttaa tavoitteiden mukaista asiakastyötä ja raportoida sitä Familiaria heidän ohjeiden mukaisesti.

2.2. Asiakkaan kohtelu

Kaikessa Iloisen poron toiminnassa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Se näkyy dialogisessa, kunnioittavassa asiakassuhteessa, toiminnan suunnittelussa ja tapaamisten toteutumisessa. Asiakas luo yhdessä Elina Porokan kanssa kunkin tapaamisen sisällön: tavoitteet antavat tässä suunnan, mutta menetelmät ovat yhdessä sovittuja.

Turvallisuusnäkökulmat ja lakipykälät voivat rajoittaa itsemääräämisoikeutta.

Iloinen poro on vastuussa asiakkaiden asiallisesta kohtelusta. Se taataan huolehtimalla riittävästi työntekijän omasta hyvinvoinnista sekä hänen saamastaan tuesta, perehdytyksestä ja ohjauksesta Familiarilta. Omien tunteiden ja vuorovaikutustaitojen jatkuva kehittäminen on Iloisessa porossa tärkeää. Tätä toteutetaan täydennyskoulutusten, ammatillisen kirjallisuuden ja oman työnohjauksen avulla.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, on siitä tehtävä ilmoitus Iloiselle porolle ja Familiarille. Heidän kanssaan mietitään jatkotoimenpiteet asian korjaamiseksi ja siitä oppimiseksi. Asiasta on käytävä keskustelu asiakkaan kanssa, ja purettava auki mitä tilanteessa tapahtui, mitä tunteita se herätti ja miten tästä voidaan jatkaa eteenpäin.

Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa Elina Porokan, Familiarin edustajan ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa. Mahdollista kriisi- tai muuta apua saadaan Familiarin ja sosiaalityöntekijän kautta. Iloisella porolla on toiminnan vastuuvakuutus, oikeuskuluvakuutus ja tapaturmavakuutus.

2.3. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat osallistuvat Iloisen poron omavalvonnan ja laadun kehittämiseen suoran palautteen avulla sekä Familiarin ja sosiaalityöntekijän kautta, keskustellen:

Iloinen poro kysyy palautetta työn tuloksellisuudesta suoraan asiakkailta ja Familiarilta sekä havainnoi asiakaskäyntiensä vaikutuksia (toiminnan sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus). Havaintojen ja yhteisten keskustelujen myötä toimintaa kehitetään jatkuvasti työn tavoitteiden suuntaan.

2.4. Asiakkaan oikeusturva

Muistutukset ja kantelut

Mahdolliset muistutukset ja kantelut Iloisen poron toiminnasta osoitetaan ensisijaisesti suoraan Iloiselle porolle: Elina Porokka, elina@iloinenporo.fi, 044-3378 338.

Myös Familiarille tulee ilmoittaa mahdollisista toimintatapavirheistä: Miia Arohonka. miia.arohonka@familiar.fi, 045-850 9966.

Kantelut ja muistutukset käsitellään tapauskohtaisesti Familiarin ja Iloisen poron kesken yhdessä keskustellen. Keskustelussa käydään läpi mitä on tapahtunut, miten oltaisiin voitu toimia toisin ja miten voidaan jatkaa eteenpäin. Keskustelun pohjalta tehdään suunnitelmat miten asiakasta informoidaan mahdollisista toimenpiteistä. Tavoiteaika kanteluiden ja muistutusten käsittelylle on 1 kk, mutta kussakin tapauksessa pyritään mahdollisimman pikaiseen käsittelyyn.

Sosiaaliamies Lohja, Karkkila & Vihti (Karviainen)

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

- neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaaliamies on sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito – Socialkompetens palveluksessa. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Sosiaaliamies palvelee seuraavien kuntien asiakkaita: Hyvinkää, Karkkila, Lohja, Mäntsälä, Pornainen, Siuntio, Vihti.

Yhteystiedot

Sosiaaliamiehelle voi jättää sähköpostia osoitteeseen [sosiaaliamies\(a\)sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliamies(a)sosiaalitaito.fi) tai kirjoittaa osoitteella:

Sosiaaliamies
Sosiaalitaito
Sibeliuksenkatu 6 A 2
04400 JÄRVENPÄÄ

Asiakkaiden yhteydenotot puhelimitse:
Puhelin 0400 277 087

maanantaisin klo 12.00 – 15.00
tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin klo 9.00 – 12.00
(ei perjantaisin, eikä pyhien aattona)

Kuluttajaneuvoja

Kuluttajaneuvojalta voit kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista.

Kuluttajaneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin.

Kuluttaja on henkilö, joka ostaa elinkeinonharjoittajalta tavaran tai palvelun pääasiassa yksityistä talouttaan varten.

Kuluttajaneuvojalle voit ilmoittaa havaitsemastasi kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista ja sopimusehdoista.

Kuluttajaneuvojalta saat tietoa kuluttaja-asioista ja niiden runsaslukuisista tietolähteistä, kuluttaja-aiheista materiaalia ja voit pyytää häneltä esityksiä ja luentoja kuluttajansuojasta.

VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA

Kuluttajaneuvonta on siirtynyt vuoden 2009 alussa kunnilta valtion hoidettavaksi. Tietoa ja neuvoja löytyy osoitteesta www.kuluttajaneuvonta.fi

Valtakunnallinen palvelunumero neuvoo sekä kuluttajia että yrityksiä. Kuluttaja voi soittaa valtakunnalliseen neuvontanumeroon 029 553 6901 arkisin klo 10–14. Soittaminen neuvontanumeroon maksaa tavanomaisten puhelinkulujen verran.

3. Palvelun sisällön omavalvonta

3.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakastyötä tehdään kunkin asiakkaiden tavoitteiden pohjalta. Niiden pohjalta suunnitellaan työn sisällöt, jotka voivat koostua mm. tunnetaitojen vahvistamisesta, arjen struktuurien selkiyttämisestä, erilaisten harrastusten kokeilemisestä sekä perheyhteisön lähentämisestä. Asiakastyö on hyvin yksilöllistä, kunkin asiakkaan tarpeista lähtevää. Tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisen tapaamisen jälkeen tehtävällä koosteella sekä kuukausittaisilla raporteilla.

3.2. Ravitsemus

Työhön ei varsinaisesti kuulu asiakkaiden ruokailuista huolehtiminen. Laadukkaaseen työhön kuitenkin sisältyy ravinnon merkityksen esiin nostaminen. Tapaamisilla saatetaan huolehtia/muistuttaa asiakkaan säännölliseen arkirytmiin kuuluvista aterioista. Terveellisestä ruokavaliosta keskusteleminen on myös osa hyvinvoinnin edistämistä. Joskus voimme myös valmistaa yhdessä ruokaa, mikäli se tukee asiakkaan omien tavoitteiden saavuttamista.

3.3. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö etenkin Familiar Oy:n kanssa on tiivistä. Jokaisen asiakastapaamisen jälkeen heille toimitetaan raportti tapaamisesta. Yhteistyö asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa tapahtuu pääsääntöisesti Familiarin välityksellä. Iloinen poro toimii asiakkaan rinnalla avustuen, mikäli on tarvetta ottaa yhteyttä muihin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajiin.

4. Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuutta sivuttiin jo kappaleessa 1.3 Riskinhallinta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä poliisiin p. 112.

4.1. Henkilöstö

Iloinen poro on toiminimi, ja ainoa työntekijä on sosionomi Elina Porokka. Sijaistarpeissa käännetään Familiar Oy:n puoleen. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan Familiarilta saadun riittävän tuen ja ohjauksen avulla sekä ammatillisen täydennyskoulutuksen ja työnohjauksen avulla.

4.2. Toimitilat

Asiakastyötä tehdään asiakkaan kodissa ja yleisillä paikoilla. Omia toimitiloja ei tähän tarkoitukseen ole.

5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Elina Porokka

Sähköposti: elina.porokka@gmail.com, elina@iloinenporo.fi

Puhelin: 044-3378338

Iloinen poro toimii alihankkijana Familiar Oy:lle, joka kuuluu Mehiläisen konserniin. Mehiläisellä on tarkat tietosuojasäädökset, ja jokainen alihankkija on allekirjoittanut heidän tietosuojakäytänteet ja suorittanut tietosuojakoulutuksen tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Iloinen poro toimii lainsäädännön ja Mehiläisen ohjeistusten mukaisesti.

Iloinen poro ei ylläpidä omia sähköisiä asiakasrekistereitä yksityisten sosiaalipalvelujen asiakkaista, vaan kaikki asiakastiedot säilytetään Familiarin suojatuissa järjestelmissä. Iloinen poro ylläpitää vain käsin tehtyjä muistiinpanoja asiakaskäynneistä, joissa mahdollisimman hyvin häivytetään kaikki yksilöintitiedot. Muistiinpanovihkoja säilytetään vain tarvittaessa ja erityisellä huolellisuudella tiloissa joihin vain asianomaisella on pääsy. Tiedot annetaan asiakkaalle tai hävitetään silppurissa heti kun niitä ei enää tarvita.

6. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Yksityisen palvelujen tuottajan on säilytettävä omavalvonnan asiakirjoja 7 vuotta.

Omavalvontasuunnitelma toimitetaan pyynnöstä viranomaiselle. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa, valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Vihdissä 14.8.2018

Elina Porokka, Iloinen poro