

Kärsämäen kunta, sosiaali- ja terveyspalvelut

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvonta Kärsämäellä

Kärsämäen kunta on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjä, joka vastaa myös niiden tuotannosta alueellaan. Sosiaali- ja terveyspalvelut (jatkossa sotepalvelut) ovat kunnan hallinnossa suoraan kunnanhallituksen ja kunnanjohtajan alaisuudessa.

Omavalvonnan pohjana on tämä kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Vanhuspalvelulaissa tuli velvollisuus ottaa käyttöön suunnitelmallinen omavalvonta vuoden 2015 alussa ja kaikille yksityisille sosiaalipalveluille jo vuonna 2012. Sosiaalihuoltolaissa omavalvonta säädettiin otettavaksi käyttöön kaikissa sosiaalihuollon palveluissa 1.4.2015 alkaen.

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa toimintaa arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu kaikkien kunnan palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Valvira on aiemmin antanut toimintayksiköille omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskevan määräyksen, joka päivitettyä tuli voimaan vuoden 2015 alussa. Toimintayksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa asiakkaalle tuotetaan sosiaalihuollon palveluja tätä tarkoitusta varten varustetuissa tiloissa tai asiakkaan kotona.

Kärsämäen kunta päivittää tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä kunnan sosiaalipalvelujen viranomaistyön toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaa (liite 1).

Niiden lisäksi tähän omavalvontasuunnitelmaan liitetään kunnan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat (liitteet 2, 3, 4).

Sotepalvelut Kärsämäellä

Sotepalveluiden järjestämisessä kunnan viranhaltijoina toimivat

1. kansanterveystyön johtava lääkäri (osa-aikainen),
2. johtava sosiaalityöntekijä,
3. sosiaalityöntekijä (osa-aikainen),
4. kaksi sosiaaliohjaajaa, joista toinen osa-aikainen ja
5. virassa oleva toimistos sihteeri.

Kansanterveystyön johtava lääkäri vastaa terveyspalveluista.

Johtava sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalipalveluiden kokonaisuudesta henkilökohtaisena vastuualueenaan lastensuojelu.

Sosiaalityöntekijä toimii johtavan sosiaalityöntekijän työparina ja sijaisena sekä vastaa lastenvalvojan tehtävistä Kärsämäellä. Lisäksi hän tukee sosiaaliohjaajia, erityisesti vanhus- ja vammaispalvelujen päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa sekä muussa aikuissosiaalityössä.

Virkasuhteisia sosiaaliohjaajia on kaksi, joista toinen on osa-aikainen. Toinen sosiaaliohjaajista vastaa täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta (osa-aikainen), toinen perheiden sekä vanhusten- ja vammaisten palveluista.

Sosiaaliohjaajat myös sijaistavat toisiaan ja toimivat työparina. Osa-aikainen sosiaaliohjaaja toimii toisen osan työajastaan kunnan työllistämisvastaavana, joka vastaa töllistämispalveluista.

Soten viranhaltijoiden päätöksiin haetaan oikaisua kunnanhallituksen alaisesta yksilöjaoksesta, jonka esittelijänä toimii johtava sosiaalityöntekijä.

Sotepalvelujen tuotannossa Kärsämäen kunnalla on sekä omaa, että kunnan alihankkijoiden henkilökuntaa. Omaa henkilökuntaa sotepalvelujen tuotannossa on noin viisitoista (15) henkilöä.

Sote-palveluiden tuotannosta on laadittu laaja-alainen alihankintasopimus Terveystalo Kuntaturva Oy:n (jatkossa Terveystalo) kanssa vuosille 2015-2021 ja sopimusta voidaan sopimusoption perusteella jatkaa viidellä (5) vuodella vuoteen 2026 saakka.

Terveystalon sopimus sotepalveluiden tuotannosta on laaja-alainen sisältäen kustannusvastuun koko sote-palveluiden tuotannosta mukaan luettuna erikoissairaanhoidon ja kunnan oman sotepalveluiden tuotannossa työskentelevien henkilöiden työnjohdon. Sopimus määrittelee palveluiden sisällön ja sen toteutumista valvotaan seuraavasti:

1. palveluntuottajien omavalvontana,
2. kunnan viranomaistyön yhteydessä,
3. kunnan viranhaltijoiden valvontana, josta osa on ennalta sovittua ja osa ennalta ilmoittamatonta ja
4. sotepalveluiden ohjausryhmässä ja
5. asiakaskyselyillä sekä
6. tämän omavalvontasuunnitelman liitteiden mukaisilla toimenpiteillä.

Palveluntuottajien omavalvonta

Kärsämäen kunta edellyttää kaikilta palveluntuottajiltaan omavalvontasuunnitelmaa, jonka tulee olla Valviran ohjeiden mukaisesti laadittu. Palveluntuottajien ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat liitetään toiminnasta vastaavan kunnan viranhaltijan hyväksymänä tämän Kärsämäen kunnan sosiaali- ja terveystalouden palvelujen omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

Omavalvonta on jokaisen palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä kunnan www-sivuilla. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten Kärsämäen kunnassa varmistetaan, että palvelut toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten kunnassa ja sen yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvonnan tavoitteena on, että koko henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Sotepalvelujen ohjausryhmä kokoontuu 2-5 kertaa vuodessa ja kokouksissa käsitellään kaikki palvelutuotannon tilastot mm. lääkäri- ja hoitajakäyntien määrät, lääkäritilanne, jonotusajat sekä palvelupoikkeamat.

Ohjausryhmässä ovat edustettuna kansanterveystyön johtava lääkäri, johtava sosiaalityöntekijä, kunnanjohtaja, kunnanhallituksen puheenjohtaja, henkilöstön edustajat sekä Terveystalon edustajia. Lisäksi ohjausryhmään voidaan pyytää raportoimaan ja kuultavaksi myös muiden palveluntuottajien edustajia.

Keskeisiä valvonnassa on varmistaa kaikissa olosuhteissa kansalaisten yhdenvertaisuus, potilasturvallisuus ja toiminnan lainmukaisuus toteutuu. Toimintaa johdetaan ja valvotaan myös Suomen kulloisenkin hallitusohjelman tavoitteiden mukaisesti. Valvonnan painotuksia täsmennetään kulloisenkin Valviran valtakunnallisen valvontasuunnitelman linjauksia korostaen.

Sosiaalipalveluiden viranomaistyö ja ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalipalveluiden viranomaistyön toimintayksikössä Valviran määräys otetaan käyttöön niiden toimintojen osalta, joista määräyksessä on määrätty ja jotka toteutuvat käytännön palvelussa, sillä Valviran toimintayksiköille antama määräys ei sosiaalityön viranomaispalvelujen luonteen ja sisällön vuoksi sellaisenaan sovellu niiden omavalvontaan (esim. lastensuojelu, toimeentulotuki, ym.).

Valviran määräyksen lisäksi sosiaalipalvelujen viranomaistyön omavalvonnassa otetaan huomioon kutakin palvelua koskeissa erityislaeissa säädetyt asiat, joissa asiakasturvallisuus tai laissa säädetyt velvoitteet ovat vaarassa jäädä toteutumatta.

Valvira on antanut lastensuojelun ja toimeentulotuen palvelujen määräaikojen omavalvonnasta ohjeet ja ne on päivitetty omavalvontasuunnitelman laatimista koskevaan lomakkeeseen, jolle Kärsämäen kunnan sosiaalipalvelujen viranomaistyön omavalvontasuunnitelma on laadittu (liite 1).

Sosiaalihuoltolaissa on säädetty työntekijän ilmoitusvelvollisuus, joka tuli voimaan vuoden 2016 alussa ja joka on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Kärsämäen kunnan sosiaalipalveluiden viranomaistyön omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran oma-valvonta-lomakkeen mukaisesti. Sosiaalipalveluiden viranomaistyön oma-valvontasuunnitelmassa on otettu huomioon sosiaalihuoltolaissa säädetty työntekijän ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät menettelytavat ilmoitusvelvollisuuteen liittyen, missä keskeistä on neuvonnan ja tiedon tarjoaminen.

Omavalvontasuunnitelman samoin kuin ilmoitusvelvollisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti vuosittain.

Muistutukset

Sosiaalipalvelujen muistutukset ottaa vastaan sosiaalipalveluiden toimistos sihteeri, joka kirjaa ne excel-pohjaiseen asianhallintajärjestelmään ja kirjaa muistutusten käsittelyajan johtavan sosiaalityöntekijän kalenterivaraukseksi sekä tarvittaessa yksilöjaoksen asialistalle Dynasty-järjestelmään.

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätösten tekeminen ovat julkisen vallan käyttöä ja julkisen vallan tehtävä. Kärsämäen kunnassa nämä toimenpiteet suorittavat Sosiaalityön viranomaispalvelut-toimintayksikkö. Samoin sosiaalipäivystys on virkasuhteessa tehtävää työtä, jossa yksityisen palveluntuottajan henkilökuntaa ei käytetä.

Kuntaan toimeksiantosuhteessa olevat yksityisten palveluntuottajien henkilöstöä voidaan käyttää asiantuntijoina palvelutarpeen arviointia suoritettaessa. Palveluntuottajat voivat myös tuottaa tekstiä potilastietojärjestelmän asiakaskertomukseen. Palveluntuottajat voivat myös muutenkin tuottaa kunnan viranomaisille tietoa ja pitää mm. pöytäkirjaa asiakastapaamisissa. Heidän tehtävänsä on palvelutarpeen arviointiin liittyen kertoa ja välittää asiakaskohtaista tilannetietoa, viranhaltija tekee palvelutarpeen arvioinnin ja palvelupäätökset sekä valvoo palvelujen tuottamista.

Kunnan sosiaalityön viranomaispalveluissa voidaan käyttää tarvittaessa määräaikaista virkasuhteita, mutta niiden ketjuttamista pyritään välttämään.

Valvonnan muita periaatteita

Kunnan sosiaali- ja Terveyspalvelujen omavalvonta on niiden ensisijainen valvontaprosessi, eräänlainen valvonnan runko. Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaa tehdään riskiperusteisesti. Riskit määrittelevät myös valvonnan frekvenssin eli valvontatoimenpiteiden toistuvuuden. Riskiperusteisen lisäksi valvontaa tehdään tarvittaessa ja ennakkoiden.

Kunnan riskiperusteista valvontaa täsmennetään aina sosiaali- ja terveyspalveluja määrittelevien lakien uudistamisen yhteydessä. Tässä tarkkaillaan erityisesti vanhuspalvelulakia ja kehitysvammalakia, joihin liittyen valtakunnallinen vuosittain tarkentuva valvontaohjelma löytyy Valviran www-sivuilta. Em. valvontaohjelma suuntaa myös Kärsämäen kunnan yleisiä valvontatoimenpiteitä. Kunnan suorittamaa palvelutuotannon valvontaa täydentää ja tukee muiden viranomaisten suorittama valvonta. Valvovia viranomaisia ovat AVI ja Valvira. Erästä keskeistä kunnan hankkimaa sosiaalipalvelua, eli perhehoitoa, valvoo vain kunta, sitä eivät valvo AVI eikä Valvira.

Omavalvontaan liittyen eräs keskeinen valvonnan kohde ovat henkilöstön pätevyysvaatimukset. Osa sote-ammattilaisista on laillistettuja, osa nimikesuojattuja. Valvontaa varten Valviralla on ns. valvira.fi/julkiterhikki, jonne kaikki laillistetut ja nimikesuojatut pätevyyden omistavat henkilöt on listattu. Rekrytoinneissa pätevyudet tarkastetaan aina sekä tutkintotodistuksista, että julkiterhikistä.

Sosiaalityön viranomaispalvelun toimintayksikön viranhaltioden tehtäväkuvaus

Johtava sosiaalityöntekijä johtaa ja toteuttaa kaikkea kunnan sosiaalipalvelun viranomaistyötä, joka on jaoteltu seuraaviin kokonaisuuksiin:

- lastensuojelulain mukaiset palvelut
- sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut
- vammaispalvelut
- ikäihmisten palvelut
- työikäisten palvelut
- lähisuhdeväkivalta

Johtavalla sosiaalityöntekijällä on kunnan sosiaalipalvelun viranomaistyötä toteuttaessaan käytössään seuraava henkilöstö:

Viranhaltijoina (tekevät valmistelua, palvelutarpeen arviointia ja päätöksiä):

- sosiaalihjaaja (Airi Puttonen)
- sosiaalihjaaja (Päivi Vähäaho)
- toimistosihteeri (Marja-Leena Hirvimäki)
- Osa-aikainen sosiaalityöntekijä (Anita Laitinen 1 pv/vk) johtavan sosiaalityöntekijän varamiehenä, työparina ja sparraajana, lastenvalvojana sekä tarvittaessa myös sosiaalihjaajien työparina, sijaisena ja ohjaajana.

Asiantuntijoina:

- kaksi Terveystalon perhetyöntekijää
- koti- ja asumispalveluista vastaava Terveystalon sairaanhoitaja (Minja Ahola)
- Perhekeskuksessa työskentelevä Terveystalon omakumppani (Mimmi Seppä), joka ohjaa myös lastensuojelun sijaisperheitä.
- Terveyskeskuksen poliklinikan ja vuodeosaston vastaava Terveystalon sairaanhoitaja (Asta Kovalainen)
- Terveystalon psykiatrinen sairaanhoitaja Elli Pesonen
- palvelusihteeri Elisa Kaijankoski

Viranhaltijat huolehtivat seuraavien sosiaalipalvelujen toteuttamisesta:

Osa-aikainen sosiaalityöntekijä 1 pv/vk (Anita Laitinen):

- johtavan sosiaalityöntekijän varamies/sijainen
- lastenvalvojan tehtävät
- tarvittaessa sosiaalityöntekijän työpari
- tarvittaessa sosiaalihjaajien työparina
- toisen sosiaalityöntekijän sijaistaminen

Sosiaaliohjaaja (Airi Puttonen):

- vammaispalvelut
- ikäihmisten palvelut
- toisen sosiaaliohjaajan sijaistaminen

Sosiaaliohjaaja (Päivi Vähäaho):

- täydentävä toimeentulotuki
- työllistämispalvelut
- toisen sosiaaliohjaajan sijaistaminen

Liitteet

Liite 1	Sosiaalipalveluiden viranomaistyön toimintayksikön omavalvontasuunnitelma
Liite 2	Terveystalo Kuntaturva Oy Kärsämäen toimintojen omavalvontasuunnitelma
Liite 3	Kimppa Kämpä Oy omavalvontasuunnitelma
Liite 4	Taivalkoti omavalvontasuunnitelma



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
☒ Kunta	☐
Palvelujen tuottajan nimi Kärsämäen kunta	Kunnan nimi Kärsämäki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kärsämäen kuntalaisille	Sijaintikunta Kärsämäki
Sijaintikunnan yhteystiedot Haapajärventie 1 86710 Kärsämäki	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kärsämäen kunta, perusturvapalvelut, sosiaalipalvelut	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Toimintayksikön nimi Kärsämäen kunta, perusturvapalvelut, sosiaalipalvelut	
Toimintayksikön postiosoite Mäntytie 3	
Postinumero 86710	Postitoimipaikka Kärsämäki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Eeva Huitula	Puhelin 040-5777 428
Postiosoite Mäntytie 3	
Postinumero 86710	Postitoimipaikka Kärsämäki
Sähköposti eeva.huitula@karsamaki.fi	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kärsämäen kunnan sosiaalipalveluiden toiminta ajatuksena on
- edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta
- vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta;
- turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut
- edistää asiakaskeskeisyyttä, asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa

-parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä sosiaalihuoltolain mukaisten tavoitteiden toteutumiseksi
- yksilön ja perheen toimintakyvyn tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden vahvistaminen

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kärsämäen kunnan sosiaalityön arvoina ovat

-yksilöllisyys, perhekeskeisyys, turvallisuus, osallisuus, tasa-arvo, yhdenmukaisuus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisarvo, elämän jatkuvuuden turvaaminen, palveluperiaate, hyvinvointivastuu, vastavuoroisuus, luottamus ja solidaarisuus.

Sosiaalityötä ohjaavat eettiset periaatteet:

-ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus, itsenäisyys ja elämänhallinta, syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan yksityisyys.

Päivittämissuunnitelma

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

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät
Eeva Huitula, johtava sosiaalityöntekijä / Kärsämäen kunta
Esa Jussila, kunnanjohtaja / Kärsämäen kunta

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Eeva Huitula
johtava sosiaalityöntekijä
Kärsämäen kunta
Mäntytie 3
86710 Kärsämäki
p. 040-5777 428
S-posti: eeva.huitula@karsamaki.fi

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)
Anita Laitinen, ma sosiaalityöntekijä; Airi Puttonen, sosiaaliohjaaja; Päivi Vähäaho, sosiaaliohjaaja

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen
Omavalvontasuunnitelman on laatinut Eeva Huitula. Työntekijät ovat voineet kommentoida laadittua omavalvontasuunnitelmaa

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Sosiaalihuollon laatuun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu.

Päätöksestä valittaminen. Yksittäiseen, tarjottuja palveluita koskevaan päätökseen liittyy mahdollisuus valitukseen, josta on maininta ja ohjeistus kunkin päätöksen yhteydessä.

Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle, jonka on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus perusteluineen kohtuullisessa ajassa.

Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään kirjallisesti aluehallintovirastoon. Kärämäen kunnassa toimintaa valvova viranomainen on Pohjois-Suomen aluehallintovirasto.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa, avustaa ja tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan. Kärämäen kunnan sosiaaliasiamiehenä toimii Maija-Kaisa Sointula ja Sanna Saarinen Merikratos Sosiaalipalvelut Oystä, puh. 050-341 5244, ti – to klo 10 – 13. Sähköposti: sosiaaliasiamies@merikratos.fi. Postiosoite: Merikratos Oy / sosiaaliasiamies, Ruissalontie 11 b, 20200 Turku.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Kärämäen kunta ei kerää sosiaalipalvelujen viranomaistyöstä asiakkailta systemaattista palautetta. Palaute on tapauskohtaista ja kanavoituu viranhaltijoille tyypillisesti asiakastilanteissa ja/tai esimiesten kautta.

Kunta tekee kuitenkin vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn keskeisten palveluntuottajien toimintayksiköissä (terveyskeskus, kotipalvelut/kotisairaanhoido ja hoitokoti). Kyselyt analysoi ulkopuolinen asiantuntija ja tulokset esitellään sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjausryhmässä, jossa linjataan palvelujen tuotannon kehittämistä palautteen pohjalta.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään tapauskohtaisesti asiaa hoitaneen työntekijän kanssa tai yhteisessä asiakastiimissä.

Asiakaspalautteet huomioidaan viranomaispalvelun kehittämisessä tiimin kautta.

Oikaisuvaatimukset, muistutukset ja kantelut huomioidaan arvioimalla niihin johtaneita syitä ja tekemällä tarvittavia korjaustoimenpiteitä.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti saadun palautteen pohjalta.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Kriittisisiä työvaiheita ovat ne, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallinnassa nämä kriittiset työvaiheet pyritään tunnistamaan ennakolta. Tällä osaltaan parannetaan laatua ja asiakasturvallisuutta.

Riskinhallintaan kuuluu riskien kartoitus ja tunnistaminen, suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Riskitilanteista ja todetuista epäkohdista ilmoitetaan esimiehelle. Haittatapahtumat kirjataan ja analysoidaan sosiaalipalvelujen viranomaistyön tiimissä.

Niistä laaditaan raportti sekä mietitään jatkotoimia ja tarvittavia muutoksia riskitilanteen poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle kirjataan tiimissä korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Toimenpiteiden seuranta ja toimivuus arvioidaan sovitusti.

Tarvittaessa otetaan yhteys työsuojeluun ja –terveyshuoltoon.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Muutokset tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa, sähköpostitse tai tiedotteella, tarvittaessa työsuojeluun ja työterveyshuoltoon.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Sosiaalipalveluiden viranomaistyön toimintayksikkö:

Johtava sosiaalityöntekijä YTM

sosiaalityöntekijä, osa-aikainen YTM n. 20% (vaihtelee tarpeen mukaan, tilanteesta riippuen)

Sosiaaliohjaaja / sosionomi amk

Sosiaaliohjaaja / sosionomi amk 50 %

Toimistosihteerit

Sosiaalipalveluiden tuotannossa työskentelevät henkilöt ovat Terveystalo Oy:n työntekijöitä.

Kuvaus henkilöstön rekrytointin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Henkilöstön kelpoisuutta määrittää Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015.

Työpaikkahakuilmoitukset (toimet ja virat) julkaistaan Kuntarekryssä.

Uusien toimien tai virkojen kohdalla prosessi etenee kunnallisen päätöksenteon kautta.

Jokaiselta vakituiseen työ- tai virkasuhteeseen tulevalta vaaditaan lääkärintodistus työhön soveltuvuudesta sekä rikosrekisteriote vaaditaan lasten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Uudet henkilöt perehdytetään työskentelyyn.

Työntekijät allekirjoittavat tietoturva- ja käyttäjäsitoumuksen.

Työyksikössä työntekijän perehdytykseen sovitaan vastuuhenkilöt. Perehdyttämisen apuna on työsuojeluohjeet - kansio ja omavalvontasuunnitelma.

Työntekijä työskentelee mahdollisuuksien mukaan aluksi kokeneen työntekijän työparina.

Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa yksikön lähiesimies.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

(esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Täydennyskoulutukseen on mahdollista osallistua. Mahdollisuus työnohjaukseen. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseen Kärsämäen kunta tarjoaa Smartum-liikunta -etua ja TYKY-toimintaa. Henkilökunnalla on vuosittain kehityskeskustelut.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilökunta voi esittää toiveita koulutussuunnitelmaan. Koulutustarpeita kartoitetaan myös kehityskeskusteluissa. Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen ja resurssien mukaan.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Kärsämäen kunnalla on laaja-alainen palvelusopimus sosiaali- ja terveystalosta Terveystalo Kuntaturva Oy:n kanssa. Kärsämäen kunta arvioi palvelutarpeen ja myöntää palvelut, Terveystalo tuottaa palvelut Kärsämäen kunnalle.

Kärsämäen kunnan sosiaalityön viranomaispalvelussa ei ole sellaista toimintaa, jossa asiakkailla olisi henkilökohtaisessa käytössä olevaa tilaa. Asiakasvastaanotto tapahtuu työhuoneissa tai asiakkaan kotona.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Sosiaalityötoimiston käytävällä on asiakkailla odotustilat ja asiakas wc on käytävällä. Toimistohuoneissa on asiakkaalle varattuna istuimet. Isompia palaverieja on mahdollisuus pitää kokoushuoneessa.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta ---
Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä ---
Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisen menettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.) Kärsämäen kunnan kiinteistöpalvelut hoitaa kiinteistönhuollon, myös sisäilman laatuun liittyvät asiat. Mahdolliset puutteet ja häiriöt ilmoitetaan suoraan kiinteistöhoitajalle.
Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista Sosiaalitoimella ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita.
Vastuuhenkilön yhteystiedot ---
Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma Kirjataan vuosittain kunnan toiminta- ja taloussuunnitelmaan.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot Turvallisuussuunnittelusta vastaa johtava sosiaalityöntekijä yhdessä työtiimin kanssa. Jokainen työntekijä kiinnittää toimintaympäristössään huomiota turvallisuusseikkoihin. Työhuoneissa ei ole esineistöä, jolla voi vahingoittaa toista henkilöä. Käytävät pidetään siistinä, jotta kompastumisvaaraa ei

synny. Poistumistiet ovat kaikilla tiedossa ja kulkureitit ovat esteettömiä. Asiakkaat otetaan vastaan työparin kanssa. Työntekijän poistumistie tulee varmistaa asiakastilanteissa. Jokaisessa työhuoneessa on hätäpoistumisovi toiseen huoneeseen.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Sosiaalipalveluita annetaan toimistotiloissa tai asiakkaan kotona. Kotikäynnit pyritään tekemään työparin kanssa. Työkavereita tiedotetaan tarvittaessa asiakastapaamisista tai kotikäynneistä, joissa turvallisuusasioihin pitää varautua. Tarvittaessa kotikäyntiä voidaan pyytää turvaamaan poliisi. Virve-sosiaalipäivystyspuhelimessa on punainen hälytysnappi, josta menee suoraan ilmoitus hätäkeskukseen. Ennakoidessa vaaratilanteita, hätäkeskukseen voi ilmoittaa tulevan kotikäynnin osoitteen, tällöin hätäkeskuksessa tiedetään heti osoite, minne tarvitaan pikaista virka-apua.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Kärsämäen kunnan sosiaalitoimen käytössä ei ole valvontalaitteita. Jokaisessa huoneessa on hälytyspainike, jolla saa pyydettyä apua esim. vaativiin asiakastilanteisiin ja palohälyttimet.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Kärsämäen kunnan sosiaalitoimessa liikuntarajoitteisille asiakkaille on käytössä ulko-ovilla luiskat, sekä sisätiloissa hissi, joiden toimillasta kiinteistönhuolto vastaa.

Terveystalo vastaa sosiaalipalveluiden asiakkaiden käytössä olevista turvalaitteista ja hälytysjärjestelmistä.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Suoritetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Sosiaalipalveluissa arvioidaan asiakkaan palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeenarviointi on asiakkaan ja viranomaisen vuorovaikutuksessa tapahtuvaa keskustelua, jossa tuen tarpeen arvioinnin perusteella kartoitetaan yhdessä asiakkaan tarvitsemat sosiaalipalvelut lakien säädösten mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteinen työntekijä. Mikäli asiakas on erityistä tukea tarvitseva lapsi tai erityistä tukea tarvitseva muu asiakas, omatyöntekijällä tai hänen työparillaan pitää olla sosiaalityöntekijän pätevyys ja sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palveluista.

Palvelutarpeen arviointi sisältää:

1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;

- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;
3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;
4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta. Palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaalla on aina mahdollisuus tutustua ennalta yksikköön tai palveluun, yhdessä suunnitellusti ja sovitusti.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Palvelutarvearvioinnin yhteydessä, asiakassuunnitelmapalaverissa ja päätösten yhteydessä asiakasta informoidaan palveluista, niiden sisällöistä, mahdollisista kustannuksista ja sopimuksista. Asiakkaalle annetaan tieto myös kirjallisesti.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat Suomen perustuslakiin ihmisen perusoikeuksista. Ihmisiä tulee kohdella tasavertaisesti sukupuoleen, ikään, alkuperään, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, mielipiteeseen, terveydentilaan, vammaisuuteen taikka muuhun syyhyn katsomatta. Asiakkaan perusoikeuksiin kuuluvat yhdenvertaisuus, oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, ja koskemattomuuteen. Asiakkaalla on oikeus sosiaaliturvaan; jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Palveluiden järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen.

Asiakkaalle laaditaan palvelu-, hoito-, kuntoutus tai muu vastaava suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelua toteuttaessa ja suunnitelmia tehdessä on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan kanssa keskustellaan, mihin hän kokee tarvitsevansa apua ja mikä mahdollisesti toimisi hänen kohdallaan. Tärkeintä on nähdä asiakas oman elämänsä aktiivisena toimijana.

Asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä, kunnioitetaan perheen ja asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta huomioiden kuitenkin lasten kasvuun, kehitykseen ja turvallisuuteen liittyvät seikat.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa. Asiat voidaan tarvittaessa kirjata asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan omatyöntekijä tai asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä on velvollinen huolehtimaan, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ja lainmukaisuus toteutuu.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tehdään suunnitelma moniammatillisesti. Asiakkaan tilaa seurataan ja arvioidaan hänen terveytensä ja turvallisuutensa edellyttämällä tavalla. Rajoittamispäätökset voivat olla voimassa enintään 30 vrk. Rajoitteiden

ja pakotteiden tarvetta arvioidessa on ensisijaisesti kartoitettava, mitä muita keinoja olisi käytettävissä kuin rajoittamispäätökset.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Rajoittamistoimia mietitään tapauskohtaisesti. Pääsääntöisesti palvelut tapahtuvat yhteistyössä asiakkaan suostumuksen ja valinnan mukaisesti. Rajoittamis-päätöksistä tehdään erilliset päätökset lakien mukaisesti, jotka perustellaan.

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

Asiakkaaseen ollaan viranomaispalvelusta yhteydessä ja keskustellaan asiasta hänen kanssaan henkilökohtaisesti. Järjestetään yhteinen neuvottelua asiaa hoitaneen työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiasta tehdään kirjallinen muistio, joka luovutetaan asianosaisille.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakkuuden siirrot tai asiakkuuden päättymiset valmistellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli asiakkuus siirtyy toiselle taholle, pidetään yhteinen siirtopalaveri seuraavien toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Asiakkuuden päättymisestä tehdään valituskelpoinen päätös.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Eeva Huitula, johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalipalvelut
Kärsämäen kunta
Esa Jussila, kunnanjohtaja, Kärsämäen kunta

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Maija-Kaisa Sointula ja Sanna Saarinen Merikratos Sosiaalipalvelut Oy.
Puh. 050-341 5244, ti – to klo 10 – 13. Sähköposti: sosiaaliasiamies@merikratos.fi.
Postiosoite: Merikratos Oy / sosiaaliasiamies, Ruissalontie 11 b, 20200 Turku.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle, jonka on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus perusteluineen kohtuullisessa ajassa.
Palautteet viedään tiedoksi ja mahdollisesti toimenpiteitä varten tarvittaessa palveluntuottajalle, mikäli muistutus koskee heidän toimintaa.

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Kunnan ja palveluntuottajan yhteistyön tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia ja tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemiaan palveluja. Yhteistyö asiakkaan asioissa konkretisoituu pääosin palvelu- ja asiakassuunnitelmissa. Palveluntuottajaa voidaan käyttää asiantuntijana hoitoa ja palvelua suunniteltaessa. Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelupäätökset tekevät kunnan viranhaltijat.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

029 505 3050 (arkisin 9–15)

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Jatkuvan parantamisen periaatetta noudattaen.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Palveluntuottajan yksiköissä tapahtuvaa toimintaa esim. päiväohjelma, toimintatuokiot, palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat, yksilöllinen huomiointi.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Palveluntuottajan yksiköiden omaevalvontasuunnitelman ja valvontakäyntien aikana esiin tulevia asioita.

Mikäli epäkohtia tulee esille esimerkiksi asiakaspalautteen muodossa, niistä ollaan yhteydessä palveluntuottajaan ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Toimintayksiköissä omat vastuuhenkilöt.

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Toimintayksiköissä on omat vastualueet ja toiminnot

Sosiaalitoimen asiakkaille on nimetty oma viranhaltija, joka vastaa asiakkaan sosiaalipalveluiden saannista ja toimivuudesta.

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa. Viranomaispalvelujen tiloissa käsidesit ja käsienpesualtaat, siivous suunnitelmallista.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä

Jatkuvan kehittämisen periaatetta noudattaen.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Sosiaalihuollon asiakkailla on käytettävissä Kärsämäen kunnan alueella julkinen terveydenhuolto. Terveyspalvelut tuottaa Terveystalo Kuntaturva Oy.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Tukeudutaan terveystaloon.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Tukeudutaan terveystaloon ja -päivystykseen.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Lääkärin läheteellä yliopistosairaalassa ja Terveystalon sairaaloissa.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Toimintayksiköiden vastuulla, tarkastetaan kunnan tekemien tarkastuskäyntien yhteydessä.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Jari Tuunanen Siikalatvan kunta / johtava lääkäri
Palveluntuottajalla on omat lääkehoidon vastuuhenkilöt

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Yhteystiedot toimintayksiköissä.

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköt laativat jatkuvan kehittämisen periaatetta noudattaen.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Kirjauksia seurataan, kirjaamiskäytännöistä on koulutettu työntekijöitä sosiaalipalveluissa. Työntekijöiden oma vastuu korostuu. Kirjaukset tehdään ajallaan.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Eliisa Kaijankoski
elisa.kaijankoski@karsamaki.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Työntekijät perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin kysymyksiin. Tarvittaessa järjestetään täydennyskoulutusta.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriselosteet ovat nähtävillä kunnan nettisivuilla. Asiakkaalle kerrotaan asiakastietojärjestelmään dokumentaatiovelvoitteesta.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaoseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Säilytettävät asiakirjat arkistoidaan asiakkuuden päättyttyä arkistoon.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaalta pyydetään lupa tiedonsiirtoon. Asiakkaan kanssa yhdessä suunnitellussa verkostopalaverissa koolla asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvia toimijoita.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Jatkuvan kehittämisen periaatteella kunnan arkistointijärjestelmää uudistettaessa.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Alihankkijoiden palveluiden sisältöä ja laatua sekä toteutumista valvotaan seuraavasti:

1. palveluntuottajien omavalvontana,
2. kunnan viranomaistyön yhteydessä,
3. kunnan viranhaltijoiden valvontana, josta osa on ennalta sovittua ja osa ennalta ilmoittamatonta ja
4. sotepalveluiden ohjausryhmässä ja
5. asiakaskyselyillä sekä
6. kunnan sosiaali- ja terveystietojen omavalvontasuunnitelman liitteiden mukaisilla toimenpiteillä.

Luettelo
alihankkijoista:

Palveluntuottajia ovat mm.:

Terveystalo Oyj
Esperi Care Oy
Taivalkoti Ay
Kimppakämpä Oy
Lampelan Perhekoti
Attendo

Listaa täydennetään tarpeen mukaan.

Kehittämissuunnitelma

Alihankkijoiden toiminnan kehittymistä tuetaan asiakaspalautteen ja ohjausryhmätyöskentelyn kautta sekä palvelusopimuksissa määritetyllä tavalla.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Tätä suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kahden vuoden välein. Päivittämistarve todetaan viranomaistiimissä.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Katso edellinen kohta.

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

Paikka ja päiväys

Kärsämäki 17.10.2019

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Eeva Huitula

Nimenselvennys