

MIELI POHJOIS-SAVON MIELENTERVEYS RY OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 RISKIENHALLINTA	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
Reklamaation vastaanottaja	7
Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	8
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	10
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	10
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	11

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: MIELI Pohjois-Savon mielenterveys ry Y-tunnus: 1463894-5	
Toimintayksikön nimi MIELI Kriisikeskus Kuopio	
Toimintayksikön sijaintikunta Kuopio	
Palvelut <ol style="list-style-type: none">Kriisityö (kriisivastaanotto n. 650-750 as/v, puhelin- ja verkkotyö, ryhmät)Akuutti kriisityö/psykososiaalinen tuki osastoille (myyntipalvelu KYS)Pelihaittatyö: Peli poikki (n. 30 as/v. myyntipalvelu), peliongelmapalvelut (n. 60-70 as./v. myyntipalvelu), Pelituki (rahapeli, digipeli- ja nettihaittoihin liittyvä neuvonta ja koulutukset)Väkivaltatyö (n. 160-180 as/v)Yksinäisyystyö (n.100-120 as/v. v. 2024 saakka)Muut myyntipalvelut työnohjaus, koulutukset ja vaikeiden työtilanteiden purut	
Palveluja tuotetaan A) järjestölähtöisenä työnä avustusrahoituksella B) myyntipalveluina organisaatioille c) lähi- ja etäpalveluna d) pääsääntöisesti P-Savon hyvinvointialueella. Osa kriisityön palveluista, Peli poikki sekä Pelituki toimivat myös valtakunnallisesti.	
Asiakasryhmät <ol style="list-style-type: none">vaikeassa elämäntilanteessa tai kriisissä olevat ihmiset ja heidän läheisensä, jotka tarvitsevat apua ja tukea vaikeasta tilanteesta selviytymiseen (kriisityö)pariskunnat, joiden parisuhteessa esiintyy väkivaltaa tai sen uhkaa ja jotka haluavat jatkaa yhdessä (Turvallinen perhe väkivaltatyö)yksinäisyyttä kokevat (Yksinäisyystyö P-Savossa -projekti)asiakkaat, joilla on rahapeliongelma (Peli poikki, peliongelmapalvelut)ammattilaiset, joille annetaan tietoa raha- ja digipeliongelmistä sekä haitallisesta netin käytöstä (Pelituki)lapsiperheet ja riskiryhmiin kuuluvat läheisineen (Pelituki)ammattilaiset (työnohjaukset, koulutukset, vaikeiden työtilanteiden purut)	
Palveluntuottajan ja toimintayksikön katuosoite Kallanranta 9 (käyntiosoite Sepänkatu 1), 70100 KUOPIO	
Palveluntuottajan edustaja, toimintayksikön johtaja Tiina Päivinen, toiminnanjohtaja 050 5576 707 sähköpostit: etunimi.sukunimi@kuopionkriisikeskus.fi	Palveluyksiköiden vastuhenkilöt: Kriisityön päällikkö Seppo Teräslahti 050 5576 716 Väkivaltatyön päällikkö Katri Kvick 050 5576 725 Yksinäisyystyön päällikkö Inka Pironetti 050 5576 714
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.3.1999

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun? Johtaja, laatuavastaavat, palveluiden päälliköt, koko henkilökunta
Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Tiina Päivinen, 050 5576 707 laatuavastaava Sari Romunen 050 5576 723 laatu- ja tietoturvaavastaava Antti Lampinen 050 5576 715
Omaavontasuunnitelman seuranta
Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä? Johtaja tarkistaa omaavontasuunnitelman vähintään vuosittain tai tarvittaessa ja siihen tehdään tarvittavat päivitykset. Päivityksestä huolehtii toiminnanjohtaja tai hänen nimeämänsä laatuavastaava tai muu henkilö. Toiminnan ja omaavontasuunnitelman seuranta tapahtuu palveluittain esim. jatkuvan tilastoinnin, Open Fit -työskentelyn, palautekyselyjen, viikko-, tiimi, organisaatio- ja yhteistyöpalaverien, toiminta- ja taloussuunnitelmien, erilaisten koontien ja vuosiraporttien koontien, jatkuvan laatuavon sekä esihenkilötyön ja hallitustyöskentelyn kautta.
Omaavontasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä? Yksikön odotusaulassa, rakennus 3, yksikön kotisivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus MIELI Pohjois-Savon mielenterveys ry:n toiminnan tarkoitus on edistää mielen hyvinvointia ja ehkäistä mielenterveyden ongelmia. Yhdistys ylläpitää Kuopion kriisikeskusta. Palveluita tuotetaan sekä ammatillisena että ammatillisesti ohjattuna järjestölähtöisenä auttamistyönä, jolle on STEA tai muu julkinen avustusrahoitus sekä ammatillisina myyntipalveluina.
Toimintaa ohjaavat Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2911) Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011) Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) MIELI Suomen Mielenterveys ry:n strategia, linjaukset ja ohjeet kriisityön järjestämisestä Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEAN rahoituspäätökset ja näitä koskevat linjaukset Yhdistyksen säännöt ja toimintaohjeet
Toimintaperiaatteet Yhdistyksen tuottamat palvelut ovat asiakaslähtöisiä, asiakasta hyödyttäviä matalan kynnyksen sosiaalialan palveluja, joihin asiakas voi tulla halutessaan myös nimettömänä (avustusrahoitteinen toiminta) ja ilman lähetettä tai ohjaavaa tahoja. Työssä korostuvat aito kohtaaminen, asiakaskokemuksista oppiminen ja palautetietoisuus sekä palvelujen monikanavaisuus. Työn tietosuojaselosteet ovat asiakkaille nähtävillä, ja niistä ilmenevät asiakkaista kerättävät tiedot ja tietojen käsittely. Yhdistyksen henkilökunnan osaamista palveluiden tuottamisessa kehitetään seuraamalla kehitystä ja tutkimusta omalla toimialalla, mittaamalla työn tuloksellisuutta sekä tarjoamalla lisäkoulutusta ja työnohjausta työntekijöille. Palveluita tuotettaessa noudatetaan palveluita koskevia säännöksiä ja määräyksiä asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden takaamiseksi.
Arvot MIELI Pohjois-Savon mielenterveys ry on Kohtaava -pysähdymme vierellä kulkiem

Luotettava
-vakuutamme asiantuntevana kumppanina

Rohkea
-kurkotamme innokkaasti huomisen mahdollisuuksiin

4 RISKIENHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yksikön laatukäsikirjassa olevat dokumentit löytyvät osiot turvallisuus ja työsuojelu sekä poikkeamaseuranta. Nämä sisältävät riskien tunnistamiseen ja korjaaviin toimenpiteisiin liittyvät asiakirjat.

- Riskikartoitus
- Pelastus- / turvallisuussuunnitelma
- Poikkeamien seuranta (sisältää menettelyohjeet)
- Reklamaatioiden seuranta (sisältää menettelyohjeet)
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma- ja kertomus
- Työsuojelun riskikartoitus ja riskienhallintasuunnitelma

Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan ja toimenpiteet määritetään tapauskohtaisesti.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilöstö ilmoittaa asiasta viikkopalavereissa tai suoraan esimiehelle suullisesti tai kirjallisesti. Laatupoikkeamat ja vaaratilanteet kirjataan laatukäsikirjaan, ja niitä käsitellään säännöllisesti viikkopalavereissa.

Sosiaalihuoltolaki (81301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Viranomaisen selvityspyyntöihin vastaa johtaja ja/tai hänen nimeämänsä henkilö/t.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa (viikkopalaveri) ja/tai esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Poikkeamat ja reklamaatiot kirjataan laatukäsikirjaan. Myös työsuojeluriskitapahtumat tai muut vaara- tai haittatapahtumat kirjataan laatukäsikirjaan, myös niitä seuraavat toimenpiteet. Työsuojelutoimikunta kokoontuu tarvittaessa.

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Korjaavat toimenpiteet tai toimintatavan muutokset käynnistetään mahdollisimman nopeasti asian esille tulon jälkeen. Tilanteet käsitellään työpaikkakokouksissa (vkopalaverit ja/tai esihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa). Toimenpiteet kirjataan laatukäsikirjaan.

Muutoksista tiedottaminen, jatkuvuuden hallinta

Muutoksista tiedotetaan työpaikkakokouksissa, yhteisen asiointipostin kautta ja henkilökohtaisesti. Tarvittaessa toimintaohjeet päivitetään laatukäsikirjaan. Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa esimies tai tämän nimeämä työntekijä sovitusti. Yhdistyksen toiminnan jatkuvuuden hallinnasta vastaa johtaja ja yhdistyksen hallitus.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Palvelutarpeen lähtökohtana on asiakkaan oma henkilökohtainen näkemys siitä, mitä apua ja tukea hän tarvitsee ja tästä muodostuu työskentelyn tavoite. Kriisi- ja väkivalta- ja yksinäisyystyössä on käytössä OpenFit -sovellus, jolla mitataan asiakkaan kokemaa hyvinvointia (Outcome Rating Scale) ja yhteistyösuhteen laatua (Session Rating Scale). Tarpeen mukaan käytetään myös muita kartoituslomakkeita. Maksusitoumuksilla tuotetussa palveluissa palvelun tilaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Palveluntuottaminen perustuu asiakkaan itse ilmaisemaan palvelutarpeeseen ja vapaaehtoisuuteen. Palveluun hakeudutaan ilman lähetettä ja omasta tahdosta. Asiakas voi milloin tahansa keskeyttää palvelun. Työntekijän tehtävänä on tukea asiakkaan omaa selviytymistä ja asiakasta pyritään kannustamaan käyttämään tukena myös omaa lähiverkostoaan. Aikuisen asiakkaan läheiset, omaiset tms otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin ainostaan asiakkaan luvalla.</p>
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Ei sovellu. Erillisiä, kirjallisia palvelusuunnitelmia ei laadita.</p> <p>Kriisisasiakkaiden palvelu perustuu valtakunnallisiin Suomen Mielenterveys ry:n laatimiin kriisityön linjauksiin. Kriisi-, väkivalta- ja yksinäisyystyötä rahoittaa STEA/muu julkinen avustusrahoitus. Yksittäisen asiakkaan kanssa ei tehdä erillisiä sopimuksia eikä palvelusuunnitelmia, ja asiakkaalla on mahdollisuus asioida myös nimettömänä. Asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ohjaavat keskustelujen sisältöä. Avustusrahoitteinen tuki on asiakkaalle ilmaista, ja maksuttomia käyntejä on kriisityössä pääsääntöisesti 1-5, väkivaltatyössä 6-8 ja yksinäisyystyössä 5+1. Asiakasta ohjataan tarpeen mukaan myös muihin palveluihin. Palautetietoisella työskentelyllä varmistetaan työn laatua ja asiakkaiden hyvinvoinnin kehittymistä. Yksinäisyyden kokemusta tai väkivallan vähenemistä seurataan erilaisilla kyselyillä ja mittareilla</p> <p>Peliongelmapalvelut toteutetaan hyvinvointialueen maksusitoumuksilla, jotka perustuvat asiakkaan palvelutarpeeseen. Asiakkaan kanssa sovitaan asiakkaan omiin henkilökohtaisiin tarpeisiin perustuvat työskentelyn tavoitteet ja sovitaan jatkokäyntikerroista. Tapaamistiheys ja palvelun kesto määritellään asiakkaan kanssa yhteistyössä. Maksusitoumukset kattavat max 8 käyntikertaa. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan tapaamiskerroilla yhdessä asiakkaan kanssa.</p> <p>Peli poikki-toiminnassa toimintaa ohjaa Sininauhaliitto. Peli poikki -ohjelma on struktutoitu netissä toteutettava malli, johon asiakas kirjautuu omilla tunnuksillaan. Toimintaan sisältyy terapeutin kanssa käytävät puhelinkeskustelut sekä seurantapuhelut.</p> <p>Asiakasta informoidaan asiakastietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.</p> <p>Asiakkaalta pyydetään tarvittavat luvat häntä koskevien tietojen käsittelyyn. Henkilöstö on allekirjoittanut salassapitosopimuksen.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>--ei sovellu</p> <p>Kaikissa palveluissa asiakkaalla on oma työntekijä, joka työskentelee asiakkaan kanssa prosessin alusta loppuun. Palvelu tuotetaan edellä kuvatusti.</p>
Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p>

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Avustusrahoitteisessa toiminnassa tarvittaessa asiakastilanteeseen voidaan hankkia tulkki. Maksusitoumuksilla toteutetussa palvelussa oikeus tulkkiin määräytyy viranhaltijan päätöksellä, joka on pyydettävä erikseen. Keskustelut käydään äänieristetyissä asiakas-huoneissa. Asiakstietoja luovutetaan tietosuojaselosteen mukaisesti vain asiakkaan antamalla kirjallisella luvalla tai muuten selosteessa kuvatulla tavalla.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Tällaisissa tapauksissa henkilökunta on yhteydessä viranomaiseen, joka tekee päätökset rajoitustoimenpiteistä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Kriisityötä ohjaavat Suomen Mielenterveys ry:n kriisityön linjaukset ja eettiset ohjeet, kaikkia työmuotoja ohjaavat yhdistyksen arvot ja edellä luetellut lait, mm. laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta välittömästi suullisesti tai kirjallisesti. Nettisivuilla on käytössä palautelomake. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä asiasta reklamaation työntekijälle/esimiehelle. Peli- ja ongelmaksi asiassa asiakas voi tehdä muistutuksen tms järjestämisvastuulla olevalle viranomaiselle tai taholle (Peli poikki) suoraan. Yksikön esihenkilö voi myös toimittaa asiakkaan muistutuksen tms palvelua järjestävälle organisaation edustajalle (koskee Peli poikki- ostopalvelusopimusta tai maksusitoumuksia). Kysillä tehtävän kriisityön osalta asiakas voi tehdä muistutuksen osaston vastaavalle henkilölle. Asiakas voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastavaan tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle, alueensa aluehallintovirastoon tai sosiaali- ja terveysalan lupa ja valvontavirastoon Valviraan. Nämä tahot neuvovat tarvittaessa asiakasta menettelytavoista tai asian eteenpäin viemisestä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Jos asiakas kokee, että työntekijä on kohdellut häntä epäasiallisesti, vastaa työntekijän esihenkilö tai esihenkilön esihenkilönsä, että asiakaspalaute käsitellään asianmukaisesti. Asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä tarvittaessa sosiaaliamiehen, jonka yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman yhteydessä. Reklamaatiot käsitellään laatuikäkirjassa mainitun reklamaatiomenettelytavan mukaisesti. Tilanteessa mukana ollutta työntekijää kuullaan. Asiakkaalle laaditaan tarvittaessa vastine tai häneen ollaan muuten yhteydessä osana käsitteilyprosessia.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat ja läheiset/omaiset voivat antaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta suullisesti ja kirjallisesti, halutessaan nimettömänä joko suoraan henkilöstölle ja/tai esimiehelle. Yhdistyksen nettisivuilla on palautelomake, jonne voi jättää myös yhteystietonsa. Mikäli yhteystiedot löytyvät, palautteeseen vastataan. Kriisityön asiakkailta kysytään webropol-kyselyllä palautetta palvelusta ja sen vaikuttavuudesta. Kriisi-, yksinäisyys- ja väkivaltatyössä on käytössä OpenFit-sovellus, jolla voidaan kerätä ja mitata asiakkaan kokemusta asiakas/keskustelusuhteesta työntekijän kanssa (session rating scale) sekä oman hyvinvoinnin tilanteen kehittymisestä (outcome rating scale). Erillisillä kehittämishankkeilla on omat, erikseen määritellyt palautteenkeruutavat.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saadun palautteen perusteella voimassa olevat toimintatavat tarkastetaan ja tehdään tarpeelliset muutokset.

Reklamaation vastaanottaja

Tiina Päivinen, toiminnanjohtaja 050 5576 707 tiina.paivinen@kuopionkriisikeskus.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen

Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi

Puhelinaika arkisin kello 9-11.30

p. 044 718 3308

Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen

**Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsä, Piela-
vesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä**

Puhelinaika arkisin kello 9-11.30

p. 040 860 8206

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.

Asiakkaana on oikeus:

- Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.
- Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.
- Saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.
- Saada päätös palvelusta.
- Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.
- Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.
- Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutus-asiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540).

Sosiaaliasiavastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat.

Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista ei sovellu

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset, reklamaatiot, kantelut tai muut vastaavat käsitellään joko asianomaisen työntekijän kanssa tai koko henkilöstön kesken. Ne viedään tarpeen mukaan yhdistyksen hallituksen tietoon, joka tarvittaessa ottaa niihin kantaa. Saatujen huomioiden perusteella laaditaan tarpeelliset vastineet ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Asiakkaan suorat reklamaatiot käsitellään viivytyksettä asiakasta kuulemalla. Työntekijää kuullaan heti, kun se työn puolesta on mahdollista, mielellään saman viikon aikana. Muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätökset käsitellään työpaikkapalaverissa mahd. pian ja tarpeen mukaan tätä seuraavissa hallituksen kokouksissa viimeistään kuukauden sisällä tiedon saamisesta.
--

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Tietoja luovutetaan vain asiakkaan kirjallisella luvalla (tietosuojaseloste). Yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla ja tarvittaessa esim. saattaen vaihtaen periaatteella tai yhteispalaverilla. Lastensuojeluilmoitukset tehdään tilanteen niin vaatiessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Yksiköllä on voimassa oleva pelastussuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan. Vuokrantaja vastaa pelastussuunnitelmasta. Asiakasturvallisuuden edistäminen on osa laadun ja riskien hallintaa. Riskienhallintasuunnitelman tavoitteena on ohjata henkilöstöä ja asiakkaita turvallisen palvelun toteutukseen. Riskienhallintasuunnitelma sisältää myös toimenpidesuunnitelman asiakasturvallisuuden kehittämiseksi. Kiinteistöhuolto: Saku Halonen 040 5371445 Vuokranantaja: Touko Invest Oy, c/o Auto Rent Oy, Asemakatu 1, 70100 KUOPIO, info@sepankatu.fi, 040 5371 466 Tuomo Halonen
Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Yksikön rahoitus tapahtuu pääosin avustusrahoituksella, jonka suuruus määrittää palvelun laajuuden ja siihen käytettävissä olevan henkilöstömäärän. Järjestölähtöisiin ja avustusrahoitteisiin palveluihin tai yksikön tuottamiin myyntipalveluihin ei ole olemassa lakiin tai asetuksiin perustuvaa henkilöstömitoitusta. Vuonna 2024 yksikössä työskentelee yhteensä keskimäärin 14 sosiaali-, terveys- tai hallintoalan työntekijää. Työnimikkeinä on mm. kriisityöntekijä, kriisityön päällikkö, asiantuntija, pelihaittatyön asiantuntija, työnohjaaja, projektipäällikkö ja -työntekijä, väkivaltatyön asiantuntija ja väkivaltatyön päällikkö ja toiminnanjohtaja.
Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Sijaisia ei välttämättä hankita, koska palvelun tuottaminen ei perustu mihinkään veloitteeseen. Sijaisia voidaan hankkia, mikäli rahoitus sen mahdollistaa. Järjestölähtöinen toiminta täydentää lakisääteisiä palveluja, se ei vastaa niistä eikä korvaa niitä. Rahapeliongelmiin palvelukokonaisuus perustuu yksittäisiin maksusitoumuksiin.

<p>Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Henkilöstömäärä määritellään avustusrahoitteisessa toiminnassa rahoitushakuvaiheessa, ja mitoitus on rahoituksen määrittämässä rajoissa. Työvuorosuunnittelulla pyritään varmistamaan tasainen palvelutarjonta.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Hakumenettelyt katsotaan tapauskohtaisesti. Haku voi olla esim. avoin haku, suljetumpi haku rajatussa ympäristössä tai ns. suora headhunt-haku. Yksikön sisällä voi tapahtua sisäisiä siirtoja tehtävästä toiseen. Kelpoisuutena asiakastyön tehtäviin on lähtökohtaisesti vähintään AMK-tasoinen sosiaali- tai terveysalan tai muu soveltuva tutkinto, muissa tehtävissä kelpoisuus määritellään tapauskohtaisesti (AMK, YAMK, yliopistotasoinen korkeakoulututkinto). Rikosrekisteriotteet pyydetään nähtäväksi kaikilta asiakastyötä tekeviltä työntekijöiltä sekä vapaaehtoisilta, myös yli 3 kk harjoittelussa olevilta opiskelijoilta. Sijaisjärjestelyt katsotaan tapauskohtaisesti, resurssien mukaan. Uusien hakijoiden soveltuvuus varmistetaan haastattelulla ja koeajalla.</p> <p>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Asiakkaiden kodeissa ei työskennellä, ei sovellu. Käytössä ovat haastattelut ja koeaika. Hakijan kokemus vastaavista töistä otetaan huomioon. Uusi työntekijä käy työhöntulotarkastuksessa, allekirjoittaa vaitiolovelvollisuussopimuksen ja tarpeen mukaan rikosrekisteriotteen (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä). Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (nk. valvontalaki) velvoittaa tarkistamaan rikosrekisteriotteen vanhusten ja vammaisten kanssa työskentelevältä. Kyse on vastaavasta sääntelystä, joka on voimassa lapsen kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä koskien. Laki astui voimaan 1.1.2024.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?</p> <p>Yksikössä on perehdytyslomakkeet, jota kautta työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehtäviin. Perehdytystä toteuttavat kaikki yksikön työntekijät omalta osaltaan ja nimetyn vastuualueensa osalta. Perehtyjä sopii perehdyttämisen kunkin aihealueen osalta perehdyttäjän kanssa. Perehtymistä voi tehdä myös omatoimisesti laatu-käsikirjan kautta.</p> <p>Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p> <p>Henkilöstö ilmoittaa välittömästi esimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Asia otetaan esille työpaikkakokouksessa tai tarpeen vaatiessa hallituksen kokouksessa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksissa ja/tai esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset sovitaan yhteisesti työkokouksissa tai saatetaan henkilökunnan tietoon, jos hallitus päättää niistä jotakin. Haittatapahtuman käsittelyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos sattuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.</p> <p>Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Henkilökunta voi esittää toiveita koulutustarpeista ja koulutuksista. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen ja resurssien mukaan. Henkilökunnalla on oikeus max 12 koulutuspäivään/v. Työntekijöitä kannustetaan täydennyskoulutukseen säännöllisesti, ja koulutus päätöksissä otetaan huomioon yksilöllisiä ja työtehtävän vaatimia koulutus- ja osaamistarpeita budjettien puitteissa.</p>
<p>Toimitilat</p>

<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Asiakasvastaanottohuoneet ovat kriisikeskuksella määritelty erikseen ja tilojen varaamista varten on olemassa huonevarauskalenteri. Henkilöstön taukotiloja käyttää vain henkilökunta tai sovitusti talon ulkopuolinen toimija esim. ryhmätoiminnoissa. Avainten luovutuksesta pidetään kirjaa. Kiinteistönhuollosta ja palotarkastuksesta vastaa tilojen vuokranantaja.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Toimistotilojen siivous tapahtuu ostopalvelusopimuksella, tuottajana on Puhdas Maailma.</p>

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Toimintayksikön tietosuojaselosteeseen on kirjattu tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö. Asiakasta koskevien tietojen käsittelyn ja suojaamisen periaatteet on kuvattu tietoturvaohjeessa. Asiakkailta pyydetään tarvittavat luvat häntä koskevien tietojen luovuttamiseen. Henkilöstö on allekirjoittanut vaihtolovelvollisuussopimuksen.</p>
<p>Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Tietoturva on osana perehdytysuunnitelmaa. Yksikössä on nimetty tietosuojavastaava, jonka on mahdollista hankkia tarpeenmukaista täydennyskoulutusta.</p>
<p>Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Eri palvelujen osalta nettisivuilla, Odotusaulassa, rakennus A.</p>
<p>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Antti Lampinen, 050 5576 715, antti.lampinen@kuopionkriisikeskus.fi</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Palveluyksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja varmistetaan toimenpiteiden ajankohtaisuus. Toiminnan päärahoittajille toimitetaan vuosittain raportit toiminnasta ja toteutuneista asiakkuuksista (tilastot, tuloksellisuus). Yhdistyksen vuosi- ja toimintakertomukseen kirjataan vuoden toiminnot pääpiirteissään, ja laatu- ja kehittämistyö on yhdistyksessä jatkuvaa. Toimintasuunnitelmat laaditaan vuosittain, ja niihin kirjataan tärkeimmät kehittämistoimenpiteet. Asiakkailta, työntekijöiltä ja vapaaehtoisilta kootaan säännöllisesti arviointitietoa toiminnan laadusta ja vaikuttavuudesta. Yhteistyötahoilta tulleet palautteet käsitellään pikaisesti ja korjaustoimenpiteitä tehdään tarpeen/mahdollisuuksien mukaan.</p> <p>Laatukäsikirja toimii laatu- ja kehittämistyön dokumentaatiojärjestelmänä, ja se sisältää ajankohtaiset toimintaohjeet em. tilanteisiin.</p> <p>Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa, valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.</p>
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

10.1.2024 TIIINA PÄIVINEN

24.6.2024 päivitys, TIINA PÄIVINEN

Allekirjoitus

