



Omavalvontasuunnitelma

Palveluyksikkö Toimistopalvelut



Sisällys

Johdanto	3
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Oma- valvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	4
4. Riskienhallinta	5
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	5
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	6
7. Palvelun sisältö	6
8. Palveluyksikön henkilöstö	7
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	7
10. Oma- valvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	8



PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Johdanto

Toimistopalvelut kuuluu sosiaali- ja perhepalvelujen toimialueeseen ja perheiden tuki ja ostopalvelujen palvelualueeseen. Palvelualuepäällikkö johtaa, suunnittelee ja kehittää toimintayksikön toimintaa yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Palveluesihenkilö huolehtii päivittäisen toimistosihteerityön ohjauksesta ja resurssoinnista. Toimistosihteerit ovat jakautuneet Kainuun hyvinvointialueen sosiaali- ja perhepalvelujen toimipisteisiin eri kunnissa.

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelunjärjestäjä
Kainuun hyvinvointialue
PL 400,
87070 Kainuu
Puh. 08 61561 (vaihte)
y-tunnus: 3221331-8

Toimistopalvelu toimipaikat:

Kajaanin perhekeskus, Lönnrotinkatu 2 C, 3. krs, 87100 Kajaani



Vammaisten sosiaalityö, Koskikatu 1, 2. krs, 87100 Kajaani
Kuhmon perhekeskus, Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo
Paltamon perhekeskus, Salmelankuja 2 B, 88300 Paltamo
Ristijärven sosiaalitoimisto, Saukontie 2-4, 88400 Ristijärvi
Sotkamon perhekeskus, Keskuskatu 9, 88600 Sotkamo
Suomussalmen perhekeskus, Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet:
toimistopalveluiden esihenkilö Paula Tikkanen.

Suunnitelma laaditaan palveluesihenkilön johdolla henkilökuntaa osallistaen.

Palveluesihenkilö Paula Tikkanen
Sähköposti paula.tikkanen@kainuu.fi
gsm 044 7974391
Posti- ja käyntiosoite: Lönnrotinkatu 2 C, 3. krs, 87100 Kajaani



3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Toiminta-ajatus

Palveluyksikkö järjestää toimistopalveluita sosiaali- ja perhepalvelujen - toimialueelle.

Sosiaali- ja perhepalveluiden toimistopalvelut sijoittuu organisaatorakenteessa osto- ja tukipalveluiden palveluyksikköön, mutta toimistosihteereiden työt sijoittuvat sosiaali- ja perhepalveluiden kolmen eri palvelualueen palveluyksiköihin ja niiden toimipisteisiin. Yksikössä ei tehdä asiakastyötä.

Toimistopalveluissa aikuisten sosiaalityön sihteeritehtävissä työskentelee virkapohjaisia toimistosihteereitä, jotka tekevät täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tai hoitavat välitystiliasiakkaiden rahaliikennettä. Työtehtävissä on asiakastyön elementtejä, mutta kuitenkin varsinainen asiakastyö kuuluu sosiaalityöhön ja -ohjaukseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat Kainuun hyvinvointialueen linjauksen mukaiset arvot: Kainuun hyvinvointialueen arvot ovat Vastuullisuus, Avoimuus, Luotettavuus, Oikeudenmukaisuus (VALO). Arvomme korostavat huolehtimista ja vastavuoroisuutta sekä yksilön oikeutta tulla kohdelluksi hyvin.

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Toimistopalvelut toimii tukipalveluna hallinnollisissa sekä substanssikohtaisissa palveluissa. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.



4. Riskienhallinta

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, esim. riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä. Toimistopalvelujen henkilöstö työskentelee sosiaali- ja perhepalveluiden kolmen eri palvelualueen toimipisteissä osana muuta työyhteisöä. Työyhteisöissä vaarojen ja riskien arvioinnit tehdään säännöllisesti

Lisäksi HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan potilas- ja asiakasturvallisuus-, tietoturva- sekä työturvallisuusasioita koskevat vaaratapahtumat.

5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Toimistopalvelujen asiakkaat ovat palvelualueiden asiakkaita, joihin toimistosihteerien tekemä työ liittyy. Yksikössä tehtävä asiakastyö on täydentävän toimeentulotukipäätösten tekemistä, välitystilipalvelun hoitamista, laskuttamista ja maksatusta. Työtä ohjaa mm. lakisääteiset määräajat.

Toimistosihteerien tuottamat palvelut toteutetaan oikein ja oikea-aikaisesti.

Tilojen ja tietojärjestelmien asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä toimiva tiedonkulku lisäävät asiakasturvallisuutta.



6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkaan asema

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Asiakkaan oikeudet ja kohtelu

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakaspalautteeseen reagoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteita huomioidaan mm. valvonnassa kiinnittämällä erityistä huomiota palautteessa esille tulleeseen asiaan.

Asiakkaan oikeusturva



Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Muistutus tehdään ensisijaisesti siihen toimintayksikköön, jota muistutus koskee. Mikäli muistutus koskee Osto- ja tukipalveluiden henkilökuntaa, muistutus lähetään Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon ja osoitetaan palvelualuepäällikkö Hanna Karviselle. Mikäli muistutus koskee palvelualuepäällikköä, se osoitetaan hyvinvointialueen kirjaamon kautta toimialuejohtaja Anna-Liisa Kainulaiselle. Muistutuksen toimitusosoite: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi tai postitse Kainuun hyvinvointialue, kirjaamo, PL 400, 87070 Kainuu.

Mikäli yksikköön kohdistuu muistutus tai kantelu, se käsitellään muistutuksessa tai kantelussa esitettyjen vaatimusten mukaisesti kohtuullisessa ajassa. Annetaan muistutuksen/kantelun tekijälle vastaus kohtuullisessa ajassa. Henkilön, jota muistutus/kantelu koskee, varataan tilaisuus antaa oma vastineensa tapahtumaan, joka kokonaan tai soveltuvin osin liitetään kantelun/muistutuksen tekijälle annettavaan vastaukseen. Kantelun/muistutuksen aiheen ja vaatimusten mukaisesti ryhdytään toimenpiteisiin tilanteesta riippuen palveluesihenkilön /palvelualuepäällikön/toimialuejohtajan johdolla. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiavastaavat Tiina Komulainen, puhelinaika ma, ti, ke, to klo 8.00–11.00. GSM 044 797 0548 (puhelin, pvm/mpm) tai tiina.komulainen@kainuu.fi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15,
puh. 09 5110 1200



7. Palvelun sisältö

Hyvinvointia tukeva toiminta

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Osto- ja tukipalveluiden henkilökunnan käytössä on ePassi (kokoaikainen työntekijä 100 €/vuosi), jonka saldon voi käyttää kulttuuri, hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin. Lisäksi yksikössä pidetään joko kerran vuodessa koko työpäivän mittainen tai kaksi kertaa vuodessa puolen työpäivän mittainen työpäivä.



8. Palveluyksikön henkilöstö

Toimistopalvelujen vakanssit:

- 18 toimistosihteeriä
- 2 virastomestaria
- 1 palveluesihenkilö

Toimistopalveluissa työskentelee yksikköön perehtynyt henkilökunta. Osaamista ja pätevyyttä seurataan ja vahvistetaan koulutusten avulla. Työ edellyttää riittävää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa.

Kaikilta edellytetään työpaikalla asiallista käyttäytymistä ja hyviä tapoja.

Työympäristö ja työhyvinvointi ovat keskeinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Työhyvinvoinnin ongelmiin puututaan mahdollisimman varhain. Esihenkilön ja työntekijöiden tueksi on laadittu erilaisia henkilöstöhallinnon ohjeita esim. työkyvyn tukiprosessi ja päihdehuollon toimintaohje.



9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimistopalvelujen henkilöstö työskentelee hyvinvointialueen eri kuntien perhekeskuksissa. Kajaanissa työskentelee 11 toimistosihteeriä, Paltamossa, Ristijärvellä, Suomussalmella ja Kuhmossa kussakin 1 toimistosihteeri ja Sotkamossa 4 toimistosihteeriä. Virastomestarit työskentelevät Kajaanissa ja Ylä-Kainuussa.

Henkilökunnalla on omat toimistotilat ja yhteiset taukotilat muun perhekeskuksen tai sosiaali- ja perhepalvelujen henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan valvontakameroilla ja avack alert -hälytysjärjestelmällä.



10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Omavalvontaa toteutetaan omavalvontasuunnitelman mukaan.

Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaa palveluesihenkilö ja palvelualuepäällikkö. Henkilökunnan vastuulla on toteuttaa toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaa ja toimia niin, että palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan ja sitä jatkuvasti kehitetään.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan systemaattisesti ja jatkuvasti. Seurannassa havaittuihin puutteisiin ja poikkeamiin toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Omavalvonnan toteutuminen, seuranta ja seurannan pohjalta toteutetut muutokset raportoidaan säännöllisesti osana toiminnan- ja talouden arviointia kolmen kuukauden välein.