

PALVELUNEUVONTA, PIRKANMAA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

LAADITTU PVM

12.6.2023

PÄIVITETTY PVM
3.6.2024

PÄIVITTÄJÄN NIMI
Essi Virtanen

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Luona Hoiva Oy

Y-tunnus 0584723-5

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Palveluneuvonta

Katuosoite Frenckellinaukio 2B

Postinumero 33101 Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen

Tampere, Frenckellinaukio 2B, 33101 Tampere, kotitori@pirkanmaankotitori.fi, 040 733 3949

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Palveluneuvontaan voivat olla yhteydessä kaikki pirkanmaalaiset, jotka etsivät tietoa hyvinvointialueen palveluista ja niihin hakeutumisesta. Lisäksi palveluintegraattorilta hankittaviin palveluihin kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueorganisaation palveluiden järjestämistä tukemiseen liittyviä tehtäviä, Pirkanmaan palvelumarkkinoiden kehittämistä sekä alueella toimivien palveluntuottajien neuvontaa ja ohjausta, hyvinvointialueen palveluiden koordinointia ja järjestelyä sekä erilaisia palveluintegraattorin toimintamallin ja palveluiden kehittämistehtäviä.

Esihenkilö

Palvelupäällikkö
Jaana Wikström
Puhelin 050 338 5989

Johtaja
Essi Virtanen
Puhelin 050 478 7810

jaana.wikstrom@luona.fi essi.virtanen@luona.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 14.6.2023, Aluehallintoviraston päätös 4.8.2023

Palveluala, joka on rekisteröity Sosiaaliohjaus

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Mielen Ry tuottaa Luonan alihankkijana lähitoritoimintaa Tampereen Tammelan kaupunginosassa, kahvilatoiminta mukaan lukien.

Palvelukokonaisuudesta vastaava Luona vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Luona vastaa alihankkijaverkostoonsa kuuluvien palveluntuottajien palveluiden laadusta ja yhteistyön kehittämisestä. Proaktiiviseen valvontaan on tehty oma toteutussuunnitelma.

Palveluntuottajat vastaavat oman toimintansa laadusta ja sen sopimuksenmukaisuudesta suhteessa Luonaan.

Lähitoritoimintaa kehitetään yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa heidän valitsemiensa sisältöalueiden mukaisesti. Kehittämistoiminnasta vastaa Nordic Healthcare Group Finland Oy (NHG). NHG myös tukee palveluintegraattoritoimintaa erikseen sovitun työnjakosuunnitelman ja sopimuksen mukaisesti.

Omavalvonta kohdentuu kahden tasoisesti toteutettavaan toimintaan:

- 1) Neuvonta ja asiakasohjaus (oma ja lähitorialihankkijan toiminta)
- 2) Välitettävien palvelujen toteutumisen valvonta (verkoston tuottama palvelu)

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti henkilöstön kanssa sekä asiakkailta saadun palautteen mukaisesti.

Palauteprosessin mukaisesti toiminnasta saadun asiakas- ja henkilöstöpalautteen pohjalta arvioidaan aina tarvetta toiminnassa tehtäville korjaustoimille ja omavalvonnan sekä omavalvontasuunnitelman päivittämiselle.

Johtaja hyväksyy suunnitelman. Muutoksista tiedotetaan niitä asiakkaita, henkilökuntaa ja viranomaisia, joita muutokset koskevat.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan palvelupäällikön, palveluvastaavan ja työntekijöiden toimesta sekä tehdään tarvittavat päivitykset ja täydennykset. Koko henkilöstö vastuhenkilön johdolla osallistuu omavalvontasuunnitelman saattamiseen käytännön toimintaa vastaavaksi.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Jaana Wikström (@luona.fi) ja johtaja Essi Virtanen (@luona.fi). Omavalvontasuunnitelman seurannasta vastaa palveluneuvonnan palveluvastaava, joka toimii yksikön esihenkilönä.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluvastaava vastaa käytännössä siitä, että päivitys toteutuu.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaisesti omavalvontasuunnitelma on julkisesti pyytämättä nähtävillä palveluneuvonnan asiakaspalvelupisteellä Frenckellissä. Henkilöstö osaa tarvittaessa ohjata asiakasta suunnitelman äärelle. Omavalvontasuunnitelma on esillä myös Luonan nettisivuilla.

Tammelan lähitorin alihankkija Mielen ry on velvoitettu sopimukseen liitettyssä palvelukuvauksessa toimimaan samoin. Luona tarkistaa käytännön toteutumisen.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Palveluneuvonta tarjoaa ammattitaitoista, inhimillistä, yksilöllistä ja tietoon perustuvaa neuvontaa ja ohjausta, joka tukee kotona asumista. Palveluneuvonnassa opastetaan erityisesti ikääntyneitä ja vammaisia sekä päihde- ja mielenterveysasiakkaita ja heidän läheisiään. Neuvontaa ja ohjausta tarjotaan myös lasten, nuorten, perheiden ja työikäisten palveluista. Palvelun tavoitteena on, että asiakas tulee kuulluksi ja hänen palvelutarpeensa tulee kartoitetuksi, jonka jälkeen hänelle esitetään vaihtoehtoja hänen elämäntilannettaan tukevista palveluista.

Ohjaus- ja neuvontapalvelussa kerrotaan laaja-alaisesti eri palveluista, keskittyen erityisesti kotona-asumista tukevien palvelujen ja asiakkaiden itse ostamien ja kolmannen sektorin palveluihin liittyvään neuvontaan. Kun vaikuttaa ilmeiseltä, että asiakas on julkisen kotihoidon, kotihoidon tukipalvelun tai muun viranomaistahon työpanosta edellyttävän ammattilaisen tarpeessa, ohjataan asiakas sovitun toimintatavan mukaisesti oikealle ammattilaiselle.

Lisäksi palveluintegraattori tukee Pirkanmaan hyvinvointialueorganisaation palveluiden järjestämisvastuuseen liittyviä tehtäviä, Pirkanmaan palvelumarkkinoiden kehittämistä sekä alueella toimivien palveluntuottajien neuvontaa ja ohjausta, hyvinvointialueen palveluiden koordinointia ja järjestelyä sekä erilaisia palveluintegraattorin toimintamallin ja palveluiden kehittämistehtäviä. Palveluintegraattori koordinoi, verkostoi, ohjaa ja mentoroi Pirkanmaan alueen palveluntuottajia sekä järjestöjä, jotka voivat tarjota palveluitaan niitä itse rahoittaville asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Luonan arvot ovat ammatillisuus, inhimillisuus, rohkeus ja luottamuksen arvoinen.

Palveluneuvonta tukee palveluiden toteutumista Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti ottamalla huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tavoitteena ovat ennaltaehkäisevät toimet, joiden avulla lisätään kuntalaisten hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Toiminnan viitekehysenä on ratkaisukeskeinen toimintamalli.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojahje
- Toimintaohje turvallisuushavainnossa sekä uhka- ja väkivaltatilanteissa.

Ilmoitusvelvollisuus

Jos palveluneuvonnan henkilöstöön kuuluva huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee hänen ilmoittaa siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palveluneuvonnan sopimuksen vastuuhenkilölle ja asiasta riippuen, yhdys henkilön ohjaamalla tavalla tarvittaessa myös suoraan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se

otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei koskaan kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Palveluneuvonta toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen osoittamissa, Tampereen kaupungin omistamissa tiloissa Frenckellin kiinteistössä, osoitteessa Frenckellinaukio 2B. Tilojen turvajärjestelyistä, paloturvallisuudesta ja muusta kiinteistön turvallisuuteen liittyvästä vastaa tilojen omistaja. Oman toimintamme ja henkilöstömme osalta olemme pyrkineet ennakolta varautumaan henkilöstöä koskeviin riskitilanteisiin koulutuksin ja ennakko-ohjeistuksin ja näiden säännöllisin kertauksin. Henkilöstö on velvoitettu lukemaan turvallisuusohjeet, jotka tilojen tarjoaja on toimittanut. Henkilöstö osallistuu tilojen tarjoajan järjestämiin perehdytyksiin ja turvallisuuskoulutuksiin.

Luonan kokonaisvaltainen työterveyshuolto on Mehiläinen työterveydessä. Luonan työsuojelupäällikkönä toimii Anne Pakkanen, p. 050 465 7510.

Samassa palvelupisteessä palveluneuvonnan henkilöstön kanssa työskentelee asiakaspalvelun aukioloaikana myös Tampereen kaupungin ja Tampereen kaupungin ulkoistamien palvelujen työntekijöitä. Neuvontapisteessä työpöytien sijoittelussa on huomioitu mahdollisuus poistua tilasta vaaratilanteen uhatessa. Neuvontapisteissä on kaksi ovea ja poistumistiet varmistettu. Työntekijä huolehtii vaaratilanteessa myös asiakkaan turvallisuudesta ja huolehtii asiakkaan ohjaamisesta tilanteessa.

Ensiapukoulutus järjestetään toimistotyön edellyttävästi, eli vähintään 5%:lle palveluneuvonnan henkilöstöä. Koulutus toteutetaan yhdessä Luonan muiden liiketoimintojen kanssa.

Luona Hoiva Oy osallistuu Tampereen kaupungin yhteispalvelupisteiden kehittämisen ryhmään, jossa tehdään jatkuvaa yhteistyötä riskienhallinnan kartoittamisessa ja toiminnan turvallisuuden kehittämisessä neuvontapisteessä tapahtuvassa työssä hyödyntäen eri ammattiryhmien asiantuntemusta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Mikäli työntekijä huomaa työpaikallaan riskitekijöitä, hän on velvollinen kertomaan siitä esimiehelle, joka hoitaa asiaa eteenpäin.

Luonassa on käytössä Turvallinenyritys.fi -työturvallisuusohjelma. Viikoittain järjestettävässä yhteisessä tiimin tapaamisessa on mahdollisuus keskustella yhteisesti tilanteista. Tällä tavoin on tarvittaessa mahdollisuus tehdä nopeasti korjaavia toimenpiteitä omassa toiminnassaan.

Mehiläinen työterveyshuoltoon ohjataan tarvittaessa matalalla kynnyksellä mahdollisten uhkatilanteiden läpikäynnin onnistumiseksi työkykyä parhaiten tukevalla tavalla. Työntekijöille on järjestetty laaja työterveyshuolto ulkoistetun kumppanin toimesta. Työterveyshuollon tuottaa Mehiläinen Työelämäpalvelut. Frenckellin palvelupisteen esihenkilöryhmä, johon kuuluu palveluneuvonnan palveluvastaava, kokoontuu säännöllisesti käymään läpi asiakaspalvelun ajankohtaisia asioita sekä suunnittelemaan tulevaisuutta. Palveluneuvonnan työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan Tampereen kaupungin edustajalle sekä esihenkilölleen huomaamastaan riskitekijästä tai -tilanteesta.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökunta kertoo havaintonsa esihenkilölleen tai tilojen ollessa kyseessä myös Tampereen kaupungin edustajalle. Jälkimmäisessäkin tapauksessa esihenkilö saatetaan tietoiseksi asioista. Myös palvelupäällikkö Jaana Wikström saatetaan tietoiseksi asioista. Mikäli epäkohtia ei voida ottaa esille esihenkilön tai palvelupäällikön kanssa, henkilöstö voi tehdä ilmoituksen hyödyntämällä Whistleblowing-kanavaa, joka löytyy Luonan intrasta. Whistleblowing-kanava mahdollistaa luottamuksellisen ilmoittamisen ja raportoinnin mahdollisista väärinkäytöksistä ja epäkohdista. Se on lakisääteinen, ja myös osa vastuullisemman työelämän rakentamista.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille sähköisten asiakaspalvelukanavien kautta sekä asioimalla palvelupisteellä. Esille tulleet asiat käsitellään asian vakavuuden vaatimalla tavalla tarvittaessa heti asianosaisten kesken. Henkilöstö osallistaa tarvittaessa esihenkilön palautekeskusteluun.

Kirjallinen palaute käsitellään palveluvastaavan johdolla ja asiakas saa kirjallisen vastineen, mikäli hän on tällaista toivonut sekä antanut yhteystietonsa tätä varten.

Toimenpiteet suoritetaan tilanteen vaatiman kiireellisyyden mukaisesti. Epäkohdat ja poikkeamat käsitellään palveluneuvonnan henkilöstön viikkopalaverissa. Saadut palautteet käydään läpi sovitun toimintatavan mukaisesti tilaaja-asiakasorganisaation kanssa. Palvelutasoja seurataan jatkuvasti SLA-mittarein yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa. Henkilöstö on vahvasti mukana seurannan toteutuksessa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään turvallinen yritys.fi -ohjaaman toimintatavan mukaisesti. Käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä seuranta. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Turvallinen yritys.fi -ilmoitus- ja seurantamenettely, palauteprosessin mukainen käsittely ja raportointi. Toiminnan vastuuhenkilö osallistetaan palautteiden käsittelyyn alkuvaiheesta lähtien ja hän määrittää tarvittavat jatkotoimet ja informaation oikeille tahoille.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Kaikki tehdyt havainnot ja ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Asian käsittelyä seurataan siihen asti, että tarvittavat toimenpiteet on suoritettu loppuun ja sovitaan toimenpiteistä, joiden avulla haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan jatkossa ennaltaehkäistä.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilöstöä tiedotetaan viikkopalavereissa. Viikkopalavereista kirjataan muistio, joka veloitetaan luettavan, jos työntekijä ei ollut paikalla. Toimenpiteistä tai toimintamallimuutoksia aiheuttavista asioista tiedotetaan myös asiakasta sekä yhteistyökumppaneita.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Neuvonnassa ei laadita hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asiakkaalle voidaan tulostaa tai kirjoittaa muistiin asioita, joista on keskusteltu tai joiden piiriin on neuvottu.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen palveluneuvonnassa varmistetaan ratkaisukeskeisellä, asiakaslähtöisellä toimintamallilla. Työntekijät koulutetaan toimintatapaan koulutuksin ja keskusteluin. Neuvonnan työntekijällä ei pääsääntöisesti neuvontatilanteessa ole käytössään asiakastietojärjestelmää, vaan hän on aina palvelutilanteessa asiakkaan kertoman varassa. Työntekijät ymmärtävät asiakkaan oikeuden elää omannäköistään elämää ja tukevat asiakasta asioissa, joihin hän itse haluaa ohjausta. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan luvalla, jos asiakkaan palvelun jatkuvuuden kannalta ja palvelupolun varrella siitä katsotaan olevan etua. Muutoin palvelutapahtumat raportoidaan anonyymisti Enreachin järjestelmään laaditun raportointipohjan mukaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Palveluneuvonnassa asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Asiakkaan toiveita ja

tarpeita kysytään sekä kuunnellaan henkilökohtaisesti. Asiakas määrittelee aina asiat, jotka haluaa kertoa. Asiakkaan suostumuksella hänet voidaan ohjata palvelutarpeen arviota varten Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaukseen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelu perustuu ostosopimukseen ja muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle, Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Muistisairaalle henkilölle/hänen läheiselle neuvotaan tarvittaessa edunvalvojan hakemisesta. Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta voi maistraattiin tehdä siihen tarkoitettulla lomakkeella myös työntekijä. Tarvittaessa edunvalvonnan tarpeessa olevan asiakkaan tilanteesta konsultoidaan asiakasohjausta. Kaltoinkohtelu epäilyssä otetaan yhteys tarvittaessa poliisiin, tehdään huoli-ilmoitus virassa olevalle vastaavalle asiakasohjaajalle, akuuttitilanteessa sosiaalipäivystykseen. Asiakasohjaajat neuvovat asiakkaita eteenpäin eri palveluiden ja avun piiriin. Mikäli kaltoinkohtelua epäillään työntekijän taholta, asian / epäilyksen havainnut henkilö on välittömästi yhteydessä suoraan kyseisen työntekijän esihenkilöön. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä kyseisen palvelun potilasasiavastaavaan tai Pirkanmaan potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Asiakas tai omainen voi myös olla suoraan yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan ja neuvonnan henkilökunta ohjaa yhteydenotossa. Valvontakoordinaattori valvoo ja ohjaa, että yksityisten, julkisten ja kolmannen sektorin toiminta on laadukasta sekä päätösten ja sopimusten mukaista. Pirkanmaan Kotitori toimii yhteistyössä tilaaja-asiakkaan sopimussyhteyshenkilön ja asiakasohjauksen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on keskinäisen kumppanuuden ja yhteistyön toteutuminen.

Palveluneuvonta informoi sopimussyhteyshenkilöä, asiakasohjausta tai muuta tilanteenmukaista oikeaa tahoa tietoonsa tulevista riskeistä asianmukaisen palvelun toteuttamiseksi niin neuvonnan omassa toiminnassa kuin yksityisen, kunnallisen ja kolmannen sektorin toiminnan osalta.

Asiakaspalvelutilassa on nähtävissä potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Palveluohjaajat neuvontapisteessä opastavat asiakirjojen ja palautteiden laatimisessa sekä antavat neuvontaa asiakkaille ja omaisille. Asiakas voi antaa palautetta palveluneuvonnan toiminnasta suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet osoitetaan palveluneuvontaan suoraan internet-sivun yhteydenottolomakkeen tai sähköpostin kautta. Palautteen voi

antaa myös Pirhan palautejärjestelmässä. Palautteet käsitellään palauteprosessin mukaisesti. Pirhan valvontakoordinaattori, sosiaali- ja potilasasiamies sekä vanhusasiamies valvovat palveluneuvonna toimintaa Tilaaajan taholta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaat voivat antaa palautetta välittömästi palvelutilanteessa sekä puhelun jälkeen NPS-kyselyllä, johon heille lähetetään linkki tekstiviestillä. Palautelomakkeelle on mahdollista antaa myös sanallista palautetta palvelutilanteen onnistumista koskevan arvion lisäksi.

Saatu asiakaspalaute kirjataan ja käsitellään tiimin ja tarvittaessa tilaaja-asiakasorganisaation kanssa.

Asiakasraadın kautta asiakkaat pääsevät vaikuttamaan palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

NPS-kysely lähtee jokaiselle soittajalle.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakaspalaute käydään työntekijöiden/asianosaisen kanssa läpi ja mietitään korjaustoimet. Palautteet käsitellään tiimissä ja tarvittaessa tilaaja-asiakasorganisaation kanssa. Palvelutasoja seurataan jatkuvasti SLA-mittarein ja palautekoontien pohjalta yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa. Tiimi on vahvasti mukana seurannan toteutuksessa.

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

Jaana Wikström, palvelupäällikkö, jaana.wikstrom@luona.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Puhelinnumero: 040 504 5249

Puhelinaika: ma-to klo 9-11

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. p. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

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

Saapuneet muistutukset käsitellään palveluneuvonnan yhteistyöryhmässä ja sopimuksen johtoryhmässä. Nämä huomioidaan toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä. Tarvittaessa pyydetään ohjausta Tilaaajalta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

3 viikkoa

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Ei ole, koska palvelu on kertaluonteista neuvontaa ja pitkäkestoisia asiakassuhteita ei muodostu.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Palveluneuvonnan työntekijät huomioivat asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaisesti. Palvelujen toteutumista työntekijät tukevat kartoittamalla asiakkaan toiveita ja hänen kiinnostuksen kohteitaan. Ratkaisukeskeisen toimintamallin mukaisesti etsitään asiakkaan omiin toiveisiin ja tarpeisiin sekä asiantuntijan arvioon perustuvia vaihtoehtoja. Tavoitteena on löytää sopivat ennaltaehkäisevät toimet, joiden avulla lisätään iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

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

Neuvontatyössä ohjataan laajasti erilaisen liikunta-, harrastus ja virkistystoiminnan pariin. Neuvonnan henkilöstö hankkii aktiivisesti ajantasaista tietoa eri tahojen järjestämästä ohjelmasta ja harrastustoiminnasta ja ohjaa asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti näiden piiriin.

Hygieniäkäytännöt

Tilojen siivouksesta vastaa vuokranantaja, eli Tampereen kaupunki alihankkijoidensa kautta. Jos työntekijät havaitsevat epäkohtia siivouksen tasossa, he informoivat siitä esihenkilöön välittömästi, joka vie tarvittaessa palautteen eteenpäin.

Infektioiden torjunta

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Pitämällä huolta henkilökohtaisesta hygieniasta kuten käsien pesusta, käsidesin käytöstä sekä tarvittavista määräystenmukaisista suojaustoimista epidemiatilanteen vaatiessa. Työ on asiakaspalvelutyötä toimistotiloissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyydestä vastaa kiinteistön omistaja Tampereen kaupunki. Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista esihenkilölleen, joka raportoi asian eteenpäin.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välillä varmistetaan säännöllisin tapaamisin asiakasohjauksen kanssa. Hyvinvointialueen tiedotteita seurataan aktiivisesti.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Palveluneuvonnassa työskentelee yksi palveluvastaava sekä kahdeksan palveluohjaajaa. Kaikilla on sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto. Palveluvastaava vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja toimii palveluohjaajien esihenkilönä. Palveluohjaajien ensisijainen työtehtävä on asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. Palveluneuvonnassa on käytössä sijaispooli, jonka avulla pyritään täyttämään puutteet työvuoroissa mahdollisimman tehokkaasti ja laadukkaasti. Henkilöstövoimavarojen riittävyys poikkeustilanteissa varmistetaan varautumissuunnitelmissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluvastaava arvioi henkilöstötarpeen yhteistyössä työntekijöiden ja palvelupäällikön kanssa ja käyttäen apuna SLA-tasojen toteutumista. Henkilöstön riittävyys arvioidaan aktiivisella keskustelulla työntekijöiden kanssa ja seuraamalla asiakkaiden palvelujen toteutumista ja mahdollista asiakaspalautetta. Asiakkaiden odotusaikoja palveluun pääsemissä seurataan kuukausittain ja arvioidaan tarvittavat korjaustoimet.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisina käytetään ammatti- ja osaamisvaatimukset täyttäviä työhön perehdytettyjä henkilöitä. Lomat jaksetaan siten, että aina paikalla on kokenut työntekijä tukemassa lomasijaisia. Opiskelijoita harjoittelujaksoille valittaessa ennakoidaan jo mahdollista

sijaistamismahdollisuutta palveluneuvonnassa. Näin sijaiseksi saadaan työhön jo perehtynyt henkilö. Soveltuvuus tarkistetaan aina Suosikki/Terhikki-rekistereistä sekä tutkinto- ja työtodistuksista. Rekrytoinneissa tarkistetaan referenssit tarpeen mukaisesti.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Organisaatio on vahvistettu palveluvastaavan lisäksi palvelupäälliköllä sekä sosiaalipalvelujohtajalla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kielitaito varmistetaan rekrytoinnin aikana henkilöltä itseltään sekä todistuksin.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön osaaminen on avainasemassa laadukkaiden palveluiden toteuttamisessa. Esihenkilö ja henkilöstöhallinto tekevät yhteistyötä rekrytoinneissa, muun muassa työnhakijaprofiilin laatimisessa. Esihenkilö haastattelee hakijat työparin kanssa. Ensimmäisessä haastattelussa tarkistetaan hakijan kelpoisuus ja kielitaito sekä työ- ja opiskelutodistukset. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Henkilöstöohjelmassa on todettu rekrytoinnin linjaukset.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Tarvittaessa teemme soveltuvuusarviointitestit. Rekrytoinnin edetessä tarkistamme myös suosittelijat (2).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden

velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työntekijöille perehdytetään ratkaisukeskeinen toimintatapa ja Luonan arvot sekä toimintaa ohjaavat suunnitelmat, ohjeistukset ja lait. Perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan kohtaamisen periaatteet sekä tekniset apuvälineet palvelussa. Esihenkilö vastaa henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman laatimisesta. Uuden työntekijän perehdytykseen vastuutetaan koko tiimi jakaen perehdytysvastuuta. Perehtymisen onnistumista arvioidaan työntekijäkyselyllä perehtymisjakson jälkeen.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Yksikköön tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma, jossa määritellään tulevan vuoden kehittymisen pääpainotus yritystasoisesti sekä yksikön henkilöstön tarpeista nousseen. Työntekijöillä on keskimäärin 4 kehittämispäivää vuodessa sekä kaksi kertaa vuodessa toteutuva tavoite- ja kehityskeskustelu, jossa tavoitteiden lisäksi keskustellaan oppimisesta ja suunnitelmista liittyen oman osaamisen kehittämiseen.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tilat on osoittanut Pirkanmaan hyvinvointialue Tampereen kaupungin toimitiloista ja toimimme yhteistyössä muiden tiloja käyttävien kanssa.

Yksityisyyden suojan toteutuminen varmistetaan käyttämällä tarvittaessa Frenckellin aulaan olevaa äänieristettyä tilaa. Asiakaspalvelussa henkilötunnus kysytään ja arkaluontoiset asiat esitetään niin, että muut eivät altistu kuulemaan. Esimerkiksi henkilötunnus kysytään tarvittaessa niin, että asiakas kirjoittaa sen tai näyttää KELA-korttinsa. Pääsääntöisesti asiointi on kuitenkin anonyymiä ilman tunnistetietoja.

Miten yksikön siivous on järjestetty?

Siivous on järjestetty Tilaaajan toimesta. Henkilöstö huolehtii työtilan siisteydestä turvallisuuden kannalta, jotta kompastumisen vaaraa ei ole.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Henkilöstöllä on käytössään turvapainike, josta hälytys menee yhteispalvelupisteen var-
tijalle. Tiloissa liikuttaessa käytetään aina tilojen omistajan tai palvelun tilaajan henki-
lökorttia, tilaajan myöhemmin ohjeistamalla tavalla. Kulku ovissa tapahtuu lokitiedot
jättävällä tagilla. Asiakaspalvelutiloissa on kameravalvonta, josta tilojen vuokranantaja
vastaa.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmu- kainen toteutuminen?

Yksikössä on käytössä esittelylaitteita sekä asiakkaiden lainattavaksi annettavia laitteita.
Laitteet omistaa palveluntarjoaja. Huoltopyynnot osoitetaan palveluntarjoajalle. Kotito-
rilla on laitetorista vastaava työntekijä, joka huolehtii laitteiden kunnan tarkistuksesta
ja huoltopyynnöistä asianmukaisesti. Laitteet puhdistetaan lainauksen jälkeen erillisen
suunnitelman mukaisesti.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asi- anmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Henkilöstö on perehdytetty vaaratilanneilmoituksen käyttöön. Vaaratilanneilmoitukset
tehdään välittömästi ja toimitetaan Fimealle sekä asiakkaan vastuutyöntekijälle.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystie- dot

Palveluneuvonnan palveluvastaava, p. 040 190 4836.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Pegasos-asiakastietojärjestelmää käyttävät koulutetaan Tilaajan toimesta järjestelmän käyttöön. Tunnuksia haettaessa käyttäjät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen. Asiakas-
kirjaus tehdään Tilaajan ohjein.

Luonan oma palvelutapahtumakirjaus on tunnisteetonta palvelutapahtumaluokittelua. Järjestelmän perehdyttämisestä vastaa esihenkilö ja perehdyttäjäyöntekijät sovitun vastuujon mukaisesti.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Palvelutapahtumakirjaus ilman tunnistetietoja tehdään puhelun aikana tai välittömästi sen jälkeen puhelujärjestelmään. Muut kuin puhelut luokitellaan manuaalisesti ja työntekijöiden tulee opetella välitön kirjaus toimintatavaksi. Asiakasohjaukseen siirtyvien tiedot tunnistetietoineen kirjataan asiakkaan luvalla Tilaajan Pegasos-järjestelmään välittömästi palvelutapahtuman aikana tai heti sen jälkeen. Palvelutarpepyynnön vastaanottaa sovitun käytännön mukaisesti asiakkaan jatkohoidosta vastaava Tilaajan asiakasohjaaja, joka koordinoi jatkon asiakkaan palvelulle. Tilaajan ohjeen mukaan asiakasohjauksen yhteydenotto voidaan toteuttaa myös suojattua sähköpostia käyttäen, jos kyseisessä kunnassa ei ole käytössä Pegasos-asiakastietojärjestelmää.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Perehdytyksen ja henkilökohtaisten ohjauskeskustelujen kautta. Perehdytykseen sisältyy pakollinen tietosuojakoulutus. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi mahdollisia muutoksia tai tapahtumia, joista voidaan ottaa oppia. Henkilöstön kanssa kerrataan tietosuojaoheistuksia säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perehdytyssuunnitelman mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@barona.fi, p. 050 527 9319.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

-

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys Helsinki 3.6.2024

Allekirjoitus



Essi Virtanen, johtaja, sosiaalipalvelut