

Palvelun tuottajan tiedot

Palvelujen tuottaja	Y-tunnus
Perusturvakuntayhtymä Karviainen	2187280-1
Toimipaikan nimi Perusturvakuntayhtymä Karviaisen perheiden kasvun- ja hyvinvoinninpalvelut	
Toimipaikan postiosoite Vihti: Ojakkalantie 10 ja Karkkila: Huhdintie 23-25	
Postinumero	Postitoimipaikka
03100 Nummela	03600 Karkkila
Palvelupäällikkö Kirsi Hatanpää	Puhelinnumero 044-7114076
Postiosoite PL 114	
Postinumero	Postitoimipaikka
03100	Nummela
Sähköpostiosoite etunimi.sukunimi@karviainen.fi	

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Karviaisen arvot: Myönteisyys eli positiivinen, optimistinen ja ihmisarvoa kunnioittava tapa toimia. Se tarkoittaa positiivista</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtautumista asiakkaisiin, omaan työhön, työyhteisöön sekä uusiin ideoihin. • kohteliaisuutta, joustavuutta ja avoimuutta asiakastyössä • tulevaisuusoptimismia ja ratkaisukeskeisyyttä <p>Jatkuva uudistuminen on</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaamisen arviointia ja kehittämistä • ammattitaidon ja osaamisen tuntemusta, vahvuuksien ja
--

<p>kehittymistarpeiden tunnistamista</p> <ul style="list-style-type: none">• rakentava kriittisyyttä, oppimishalukkuutta, tavoitteellisuutta, innovatiivisuuden arvostamista• koulutusta, uuden tiedon ja toimintamallien hankkimista ja siirtämistä käytäntöön näyttöön perustuen• tietojärjestelmien ja tekniikan hyödyntämistä <p>Oikeudenmukaisuus on</p> <ul style="list-style-type: none">• toimintaa ohjaavien sääntöjen tuntemista, niihin sitoutumista ja niiden yhtäläisesti soveltamista.• yhteisten sääntöjen ja kriteerien noudattamista• asiakkaiden ja alaisten avointa, tasa-arvoista ja myönteistä kohtelua <p>Vastuullisuus on</p> <ul style="list-style-type: none">• oman työn tarkoituksen muistamista ja sen näkemistä osana laajempaa kokonaisuutta• varmistamista, että asiakas saa hänelle kuuluvat palvelut, palveluvastuu• palveluprosessien eri vaiheiden tiedostamista ja vastuun kantamista niiden loppuunsaattamisesta• varmistamista, että palvelukokonaisuutta koskevat tiedot löytyvät itseltä, asiakkailta ja työtovereilta
<p>Perustehtävä / toiminta-ajatus</p> <p>Perustehtävänä on tuottaa sosiaalihoitolain, terveydenhoitolain ja opiskeluhoitolain (koulupsykologi) mukaisia palveluita kuntalaisille. Toiminta-ajatuksena on toteuttaa hyviä ja yksilöllisiä asiakkaiden tarpeisiin nähden riittäviä palveluja hyvää hallintotapaa noudattaen. Tavoitteena on kohdentaa tarkoituksenmukaisia palveluja oikea-aikaisesti asiakasperheille.</p>

Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

<p>Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla sosiaalihoiton palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista</p> <p>Perheiden palvelulinjajohtaja vastaa omavalvonnan toteuttamisesta yksiköittäin. Jokaisella terveys- ja sosiaalipalveluja tuottavalla yksiköllä on yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Yksiköiden lähiesimiehet toteuttavat omavalvontaa yhteistyössä henkilöstönsä kanssa. Omavalvonta suunnitelma laaditaan kulloinkin voimassa olevia säädettyjä velvollisuuksia vastaavaksi. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain tai tarvittaessa.</p>
<p>Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen</p>

Henkilöstön perehdytysohjeistus on Perusturvakuntayhtymä Karviaisen Intranet –sivuilla osoitteessa Henkilöstöhallinto/Perehdytys ja palautekyselyt. Perehdytyksessä noudatetaan voimassa olevaa ohjeistusta. Yksikkökohtainen perehdytys tiloihin, laitteisiin ja toimintatapoihin tehdään yksikössä olevan perehdytysohjeistuksen mukaan. Henkilöstö osallistuu aina omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen kulloinkin voimassa olevan suunnitelman mukaisesti.

Henkilöstö

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Kasvun ja hyvinvoinnin palvelut:

1 Johtava terapeutti

Perheneuvola

3 sosiaalityöntekijää/ perheneuvojaa

4 psykologia

ostopalveluna tuotettava lastenpsykiatri 1 krt/ vko

Terapia- ja psykologipalvelut:

2 toimintaterapeuttia

5 puheterapeuttia

8 psykologia

2 hoidollispedagogista sairaanhoitajaa

Nuorisoasema:

1 psykiatrinen sairaanhoitaja

1 psykiatrinen sairaanhoitaja

Tukipalvelut:

1 palvelusihteeri

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen, kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.) ja sijaisten käytöstä.

Henkilöstön valintaprosesseissa noudatetaan voimassa olevia kelpoisuusvaatimuksia. Osaaminen ja kelpoisuus tarkistetaan opiskelutodistuksista ja Valviran rekisteristä. Valintaprosessissa huomioidaan edellisten työnantajien arviot työkokemuksesta ja -taidoista. Päätökset sijaisten palkkaamisista tehdään kokonaistilanteen arvioon perustuen. Lain edellyttämä rikosrekisteriotteen tarkistus tehdään aina. Työhöntulotarkastuksesta vastaa

työterveyshuolto tai työntekijän on toimitettava lausunto terveydentilastaan työnantajalle.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota kiinnitettävä asiakirja- ja kirjaamiskäytäntöihin.

Perehdyttäminen toteutetaan voimassa olevan perehdytysuunnitelman mukaisesti (Karviaisen intranet/Hallinto/Osaaminen). Kyseisiltä sivuilta löytyy mm. perehdytyksen tarkastuslista, jossa on määritelty kaikki uuden työntekijän perehdyttämiseen kuuluvat asiat. Opiskelijoiden kanssa pyritään käymään pääsääntöisesti samat asiat läpi. Uudelle työntekijälle nimetään perustehtävän perehdyttämisen vastuuhenkilöt, jotka opastavat uusia työntekijöitä työn eri osa-alueisiin. Koko henkilöstö vastaa omalta osaltaan uuden työntekijän perehdyttämisestä. Perehtyjälle korostetaan hänen omaa rooliaan, hänen tulee aktiivisesti kysyä neuvoa ja hankkia tietoa tehtäviinsä liittyen.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut

Kasvun ja hyvinvoinnin palvelualueelle luodaan koulutussuunnitelma. Koulutusten tavoitteena on ylläpitää, lisätä ja uudistaa henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa. Työyhteisölle järjestetään tarvittavat koulutukset liittyen työtehtäviin (lainsäädäntö, tietojärjestelmät, hallintomenettely jne). Työntekijöitä tuetaan yksilökohtaisissa ammatillisissa osaamistavoitteissa.

Työntekijäkohtaiset kehityskeskustelut pidetään vuosittain. Keskustelussa tarkistetaan voimassa olevan tehtäväkuvan sisältö ja muutostarpeet, arvioidaan kuluneen kauden tavoitteiden saavuttamista, tulevia tavoitteita, kehittymistä sekä työhyvinvointia.

Työhyvinvointia ylläpitävät toimiva ja hyvä henkilöstöhallinto, johtaminen ja yhteishenki. Sitä edistää myös työn toimintaympäristön ja välineiden asianmukaisuus. Työhyvinvointia tukevia toimintoja ovat koulutusten lisäksi mm. säännöllinen työnohjaus, Tyhy-toiminta sekä kulttuuri- tai liikunta setelit.

Toimitilat

Kuvaus tilojen suunnittelusta ja tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Kasvun ja hyvinvoinnin palvelujen henkilöstön käyttämät toimisto- ja neuvottelutilat sijaitsevat Nummelassa Ojakkalantiellä Martelan toimistorakennuksesta saneeratuissa tiloissa ja Karkkilassa sosiaali- ja terveysasemalla. Palveluissa toteutetaan merkittävästi jalkautuvaa työtä

asiakkaiden omissa toimintaympäristöissä. Verkosto- ja yhteistyöneuvotteluja toteutetaan myös muualla kuin Ojakkalantie 10:n yhteisissä tiloissa.
Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta
Kaikissa toimitiloissa on voimassa olevat palo – ja turvallisuus suunnitelmat, jotka tarkastetaan määräajoin. Sähköinen kulunvalvonta on käytössä sekä Nummelassa että Karkkilassa.

Potilas- ja sosiaaliasiamies

Potilas- ja sosiaaliasiamies Clarissa Peura	Puhelinnumero ja puhelinajat 0400-277 087, ma klo 12-15 ja ti, ke, to klo 9-12
Osoite: Sosiaalitalo, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää	
PTKY Karviainen, PL 114, 03101 Nummela.	

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Kuvaus menettelystä, jolla tunnistetaan riskit ja vaaratilanteet ennakoivasti. Työsuojelupäällikkö vastaa riskiarvioinnista sekä arvioinnin säännöllisestä päivityksestä eri yksiköissä. Arviointi toteutetaan vähintään kolmen vuoden välein. Ohjeistus riskien arviointiin on Ptky Karviaisen Intranet sivuilla /Työsuojelu ja työhyvinvointi.
Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat käsitellään Havaitut epäkohdat kirjataan arviointikäynnin aikana. Niiden luonne, vakavuus ja käsittelyn kiireellisyys arvioidaan samassa yhteydessä. Vastuuvirkamiehenä toimii työsuojelupäällikkö.
Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan Havaittujen epäkohtien korjaaminen toteutetaan riskien arvioinnin tulosten perusteella epäkohdan luonteen ja vakavuuden perusteella. Suunnitelma haitan korjaamisesta ja sen aikataulutuksesta kirjataan riskien arvioinnin pöytäkirjaan. Esimies vastaa siitä, että haitan korjaaminen toteutetaan suunnitelman mukaisesti.
Kuvaus siitä, miten ennaltaehkäistään epäasianmukainen kohtelu

Yksikössä noudatetaan varhaisen puuttumisen ja asioiden avoimen käsittelyn periaatetta säännöllisissä työpaikkakokouksissa. Työntekijöitä rohkaistaan tuomaan epäasianmukaiseen kohteluun liittyvät asiat esimiehen tietoon mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Henkilöstön välisen epäasianmukaisen kohtelun käsittely tapahtuu työsuojelun oppaan mukaisesti (Intranet/Työsuojelu, työhyvinvointi/Oppaat ja ohjeet).

Kuvaus siitä, miten asiakkaalle annetaan tietoa tai tukea hänen kokemansa haittatapahtuman jälkeen.

Asiakkaan kanssa toimiessa noudatetaan hallintolakia (8§), joka ohjeistaa neuvomaan ja tarpeen mukaan opastamaan asiakas ottamaan yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen.

Asiakasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Kasvun ja hyvinvoinnin palveluissa on käytössään sähköinen asiakasjärjestelmä Pegasos. Kirjaaminen ja käsittely toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön ja työnantajan sisäisen ohjeistuksen mukaisesti. Salassapitosäännökset käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä asiakasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvään osaamisen varmistamiseen

Jokaisen työntekijän on työsuhteen alusta 3 kk aikana suoritettava tietosuojan verkkokurssi ja toimitettava todistus kurssin suorittamisesta lähiesimiehelle. Kurssi uusitaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään 3 vuoden välein

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	Puhelinnumero
Katariina Lahti	09- 4258 2531
Postiosoite	
Asemantie 30	
Postinumero	Postitoimipaikka
03101	Nummela
Sähköpostiosoite	
katariina.lahti@karviainen.fi	

Asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Kuvaus menettelytavoista, joilla asiakas ja hänen omaisensa voivat antaa palautetta palvelun laadusta

Asiakas ja hänen omaisensa voivat antaa palautetta palvelujen laadusta suoraan omalle työntekijälle suullisesti tai kirjallisesti. Asiakastytyväisyyskyselyä toteutetaan säännöllisesti kasvun ja hyvinvoinnin palvelujen asiakkaille. Työskentelyssä asiakkaan osallisuus ja kuuleminen ovat keskiössä. Asiakkaan antama palaute kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

Palautteet käsitellään niiden työntekijöiden ja esimiehen kanssa, joita palaute koskee. Koko henkilöstön, palvelulinjan johdon sekä tarvittaessa yhtymähallituksen kanssa käydään läpi palautteet, jotka koskevat palvelujen sisältöä tai yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Saadun palautteen osalta toimintaa kehitetään kokonaisvaltaisesti asiakas- ja työntekijä näkökulmasta laadukkaammaksi kulloinkin esiin tulevan kehittämiskohteen mukaisesti.

Palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä **muistutuksen** toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, ja Karviaisen [www-sivuilla](http://www.karviainen.fi) on tähän tarkoitukseen sopiva lomake.

Karviaisen yhtymähallituksessa on yhtymäjaosto, johon kuuluu viisi jäsentä. Yhtymäjaoston tehtävänä on käsitellä yksilöön kohdistuvia sosiaali- ja terveydenhuollon päätöksiä ja toimenpiteitä. Potilas/sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisessa

Muistutus kirjataan Ptky Karviaisen sähköiseen asiakirjajärjestelmään (Dynasty), Perhekeskuksen palvelupäällikkö pyytää muistutuksen johdosta kirjallisen selvityksen siltä taholta, jonka toimintaa muistutus koskee. Palvelupäällikkö laatii kohtuullisessa ajassa, perehdyttyään muistutuksen ja vastineen sisältöön, lausunnon muistutuksen tekijälle. Kaikki prosessissa syntyneet asiakirjat tallennetaan Dynasty – asiakirjahallintajärjestelmään.

Kasvun ja hyvinvoinnin toimessa olevan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan terveyden/sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Shl 48§).

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä **kantelun** sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoa/terveydenhuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan. Potilas- tai sosiaaliasiamies voi avustaa tarvittaessa kantelun tekemisessä.

Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvonnan toteutumisen seuranta toteutetaan säännöllisesti palvelujen tuottamisessa saadun palautteen kautta sekä arvioiden palvelujen toimivuutta ja laatua käytännön työskentelyssä.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissä prosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään suunnitelmallisesti vuosittain marraskuussa ja se vahvistetaan, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Päivittämiseen osallistuvat palveluista vastaava linjajohtaja, lähiesimies sekä henkilöstö. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan, ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palveluista vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Nummela 18.8.2021

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Kirsi Hatanpää

Omavalvontasuunnitelman liitteet:

Palo –ja turvallisuus -suunnitelma

Lisätietoja: