

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA, Ikäihmisten keskitetty palveluohjaus, Ruori

SISÄLTÖ

1. TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
4. RISKINHALLINTA, ASIAKASTURVALLISUUS	4
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
Palvelutarpeen arviointi	7
Asiakas- ja palvelusuunnitelma	7
Asiakkaan oikeusturva	8
6. Henkilöstö	9
Toimitilat	11
Teknologiset ratkaisut	11
7. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	12
8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	12

1. TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Porvoon kaupunki, Vanhus- ja vammaispalvelut, Asiakasohjauspalvelut Y-tunnus: 1061512-1
Toimintayksikön nimi Ikäihmisten keskitetty palveluohjaus, Ruori
Palvelumuoto Ikäihmisten keskitetty palveluohjaus
Toimintayksikön osoite Tulliportinkatu 4, 06100 Porvoo
Toimintayksikön vastaava esimies Nina Moisander, vastaava palvelukoordinaattori, puh 0405510642 etunimi.sukuniim@porvoo.fi

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Mahdollistetaan ikääntyneille kuntalaisille oikea-aikainen ja turvallinen sekä tasavertainen arki, asiakaslähtöisellä ja osallistavalla työotteella kaksikielisyys huomioiden.</p> <p>Ikäihmisten keskitetyn palveluohjauksen tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttumista pysyviksi. Tavoitteena on tarjota hyvää, turvallista, ammattitaitoista, laaja-alaista ja asiakkaan toimintakykyä tukevaa palvelua. Toiminta perustuu sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön.</p> <p>Toimintatehtävä</p> <p>Ikäihmisten keskitetty palveluohjauksesta järjestetään kuntalaisen tilanteen vaatimassa laajuudessa palvelutarpeen arviointi, suunnitellaan ja järjestetään tarvittavat palvelut sekä niihin liittyvät asiakasmaksupäätökset.</p> <p>Yksikkö antaa palveluohjausta ja neuvoo yleisistä sosiaali- ja terveystalv palveluista, kunnan muista yleisistä palveluista, kolmannen sektorin palveluista sekä sosiaalietuuksista (esim. Kela-etuudet). Yksikkö koordinoi ja päättää mm. seuraavista ikäihmisten palveluista:</p> <ul style="list-style-type: none">• rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalipalvelut• tukipalvelut (esim. ateriapalvelu, turvapuhelin, sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki (kuljetuspalvelu) ja pienimuotoiset asunnon muutostyöt)• omaishoito sekä omaishoitajan vapaan järjestäminen yli 65-vuotiaat• lyhytaikaishoito• päivätoiminta• kotihoito• palveluasuminen

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Porvoon kaupungin strategian arvoja, jotka ovat:

- Yhdessä
- Rohkeasti
- Toisiamme arvostaen
- Vastuullisesti

Toimintaperiaatteissa noudatetaan myös seuraavia:

- Lainsäädännön periaatteet
- Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistuminen
- Yksilöllisyys

Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja päivitetty yhteistyössä yksikön koko henkilöstön kanssa siten, että siihen on osallistunut yksikön työntekijä, esimies sekä tulosityksikön palvelupäällikkö.

Työntekijät vastaavat omasta toiminnastaan ja tehtäväkuvansa mukaisten tehtävien suorittamisesta siten, että toiminnassaan noudattavat lainsäädännön periaatteita, organisaation ohjeita ja myöntämisperusteita ja hyvän hallinnon tapoja. Toiminnallaan he edistävät kuntalaisen asian sujuvaa käsittelyä ja kuntalaisten tasavertaista ja asiallista kohtelua.

Yksikön esimies johtaa yksikön toimintaa ja vastaa yksikön työnjohdosta. Hän seuraa, ohjaa ja arvioi yksikön toiminnan laatua. Hän raportoi toiminnallisista puutteista johdolle.

Tulosityksikön palvelupäällikön vastuulla on arvioida ja ennaltaehkäistä toiminnallisia puutteita.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikön esimies, yhteystiedot aiempana

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Ruorin neuvontapisteen ilmoitustauluilla ja Porvoon kaupungin kotisivuilla.

4. RISKINHALLINTA, ASIAKASTURVALLISUUS

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja periaatteista

Asiakasturvallisuus

Asiakkaalla on oikeus tasavertaiseen, laadukkaaseen kohteluun ja sujuvaan asiakaspalveluun.

Tätä edistetään seuraavasti:

- työntekijän perehdytys. Perehdytys järjestetään siten, että työntekijällä on valmiudet vastata hänelle annetun tehtävän laadukkaasta suoriutumisesta. Yksikössä on perehdytysohjelma, jossa perehdytyksen osa-alueet on määritelty ja perehdytys vastuut ovat jaettu. Perehdytys järjestetään työntekijän tarpeen laajuudessa, hänen osaamisensa ja aiemman työkokemuksensa huomioon ottaen
- työntekijän perehtyminen. Työntekijällä on vastuu perehtyä ja noudattaa hänelle annettuja tehtäviä ja niihin liittyvää lainsäädäntöä, organisaation myöntämisperusteita ja muihin ohjeita
- jatkuvaa perehdytystä ja perehtymistä edistetään läpileikkaavasti siten, että palveluprosessit, myöntämisperusteet ja muut ohjeet käsitellään ja päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa
- kaikkien vastuulla on käydä arvioivaa ja kehittävää keskustelua sekä edistää yksikössä ja sidosryhmien kanssa yksikön toiminta-ajatuksen, -periaatteiden ja -tehtävän mukaisia tavoitteita noudattaen
- yksikössä huolehditaan:
 - ajantasaisesta ja laadukkaasta asiakasasiakirjaamisesta määrämuotoista kirjaamista noudattaen
 - kirjaamiseen varataan riittävästi aikaa
 - kirjaaminen tehdään ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään neljän (4) arkipäivän sisällä
 - asiakirjojen huolellisesta käsittelystä
 - asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta tarvittavassa laaja-alaisessa moniammatillisessa yhteistyössä, jossa ammattilaiset huolehtivat keskinäisestä vastuusta ja sovittujen tehtävien edistämisestä koordinoitusti
 - toimintakykymittareiden arvioinnista ja tasavertaisesta tulkinnasta
 - asiakkaan tiedottamisesta siten, että asiakas ja hänen edustajansa (asianhoitaja, edunvalvoja, edunvalvontavaltuutettu) on tietoinen asiakkaan asian käsittelystä ja asian tilasta ja sen etenemisestä sekä asiakkaan omalla vastuulla olevista asioista
 - yhteydenottojen käsittelystä siten, että asiakkaan yhteydenottoon vastataan viimeistään 2 arkipäivän sisällä
 - huoli- ja ensitietoilmoitukset käsitellään kiireellisyysjärjestyksessä siten, että kiireelliset ilmoitukset käsitellään viimeistään seuraavana arkipäivänä ja kiireettömät 2 arkipäivän sisällä
 - kollegiaalisesta tuesta ja oman osaamisen jakamisesta

Työturvallisuus

Esimies ja johto antavat työturvallisuuteen liittyviä ohjeita ja määräyksiä. Jokaisen tehtävänä on huolehtia siitä, että ei turhaan ajaudu tilanteisiin, joissa työturvallisuus on uhattu.

Yksikössä on annettu yksintyöskentelyohjeet.

Yksikössä asiakkaat otetaan vastaan vastaanottotyölle varatuissa tiloissa, joissa on varaueloskäynti. Niissä huolehditaan kalustamisesta, tavaroiden säilyttämisestä ja sijoittamisesta sekä sisustamisesta siten, että työntekijän fyysinen turvallisuus turvataan. Työntekijällä on oikeus parityöskentelyyn tarvittaessa. Vartijan tarpeesta työntekijä keskustelee ja sopii esimiehensä kanssa.

Työntekijän ei tarvitse sietää tai vastaanottaa epäasiallista kohtelua, henkilökohtaisuuksia tai uhkaavia tilanteita, jotka johtuvat asiakkaasta tai hänen lähipiiristään. Työntekijällä on oikeus rajata ko. tilanteita. Asiakastyötä voidaan esimiehen johdolla rajata tapauskohtaisesti esim. siten, että asiakkaan/kuntalai-

sen samaa asiaa koskeviin yhteydenottoihin vastataan kerran. Kuntalaisen rajattomiin yhteydenottoihin vastataan korkeintaan kerran päivässä.

Henkilökunnan läheltä piti-tilanteen ilmoitetaan siten, kuin organisaatiossa on ohjeistettu. Kaikki läheltä piti-tilanteet raportoidaan.

Työtapaturmista ilmoitetaan esimiehelle välittömästi tai heti, kun se on tapahtuman luonne huomioon ottaen mahdollista. Niistä raportoidaan siten, kuin organisaatio on ohjeistanut.

Tietoturva ja -suoja

Yksikössä noudatetaan tietosuojalaki. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Asiakastietojärjestelmää varten on erillinen käyttöohjeistus ja salassapitositoumus. Työntekijöillä on lakiin ja viranhoitomääräykseen liittyvä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työ-/virkasuhteen päätyttyä.

Porvoon kaupungilla on myös erilliset tietoturvaohjeet, joita noudatetaan. Henkilökunta suorittaa tietoturvakoulutuksen. Virkasuhteen alkaessa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat käsitellään. Uudet työntekijät perehdytetään tietosuoja- sekä henkilötietojen käsittelyyn. Opiskelijat allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen.

Käytännössä jokainen työntekijä huolehtii siitä, että ulkopuoliset henkilöt eivät pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Jokainen lukitsee tietokoneensa tai kirjautuu pois koneelta, kun poistuu huoneesta. Ovet pidetään lukittuina kun huone jää tyhjäksi. Ulkopuolisia henkilöitä ei jätetä yksin tiloihin, joissa on salassa pidettävää tietoa. Salassa pidettävät tiedot säilytetään lukitun tilan lukituissa kaapeissa.

Asiakastietojärjestelmään asiakastietoihin tehdyistä vahingoista (esim. kirjaukset väärän asiakkaan tietoihin, väärän asiakkaan tiedot aukaistu) raportoidaan toimistosihteerille, joka merkitsee vahingon tiedoksi.

Jos vahingosta aiheutuu vahinkoa tai haittaa asiakkaalle, työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa siitä esimiehelle. Esimiehen kanssa selvitetään jatkotoimenpiteiden tarve mm. tietosuojavastaavan kanssa.

Jokainen työntekijä noudattaa yksikössä sovittuja kirjaamiskäytäntöjä.

Asiakkaalta pyydetään lupa/ allekirjoitus hoito -ja palvelusitoumukseen (Efficassa), joka säilytetään asiakaspapereissa sekä kirjataan asiakastietoihin Efficassa.

Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla.

Tietosuojavastaava Johanna Päivärinta, lakimies, puh. 040 741 7383 (tietosuojavastaava@porvoo.fi)

Riskien tunnistaminen

Jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida asiakas-, työ- ja tietoturvasuutta toiminnassa. Tunnistetut riskit ilmoitetaan esimiehelle, jonka johdolla arvioidaan ja suunnitellaan toimenpiteet, joilla riskejä poistetaan, ennaltaehkäistään ja hallitaan.

Esimies tiedottaa päivitetystä ohjeista työpaikkakokouksessa tai sähköpostitse. Ohjeet säilytetään yhteisessä sähköisessä työtilassa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma tahto ja näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky sekä taloudellinen tilanne. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiva eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. Käytössä olevat toimintakykymittarit ovat:

- Rava-> ikäihmisen (yli 65-vuotiaat) toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari/arviointi, Toimintakykyä arvioidaan seuraavien toimintojen avulla: näkö, kuulo, puhe, liikkuminen, rakon ja suolen toiminta, syöminen, lääkitys pukeutuminen, peseytyminen, muisti sekä psyyke.
- RaiScreener -> ikäihmisen toimintakyvyn arviointi
- MMSE-> tarvittaessa muistitesti
- MNA -> tarvittaessa ravitsemusmittari/arviointi

Asiakas- ja palvelusuunnitelma

Asiakas- palvelu- ja/tai hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen vaatimassa laajuudessa ja tarvittaessa monialaisena yhteistyönä. Siihen kirjataan tavoitteet ja palvelut, joilla vastataan asiakkaan palvelutarpeeseen. Suunnitelmaa seurataan yhteistyössä asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja palvelutuotannosta vastaavien tahojen kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kuntalaisia ja asiakkaita kohdellaan aina asiallisesti, kunnioittavasti ja hyvää hallintoa noudattaen mm. siten, kuin tässä asiakirjassa on aiemmin kirjattu.

Lisäksi huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja miten se määrittää asiakkaan kohtelusta sosiaalipalveluissa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenensä ja kulttuuritaustansa. Vaaratilanteissa ja jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakaspalautetta pyydetään antamaan yksikön esimiehelle

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan.

Asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti mm. asiakastytyväisyysskyselyillä, joita lähtökohtaisesti toteutetaan kerran kahdessa vuodessa.

Asiakaspalautte käsitellään tarvittavassa laajuudessa esimiehen johdolla ja palveluprosesseja voidaan päivittää saadun palautteen perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun valvontaviranomaiselle (Aluehallintoviranomainen, Eduskunnan oikeusasiamies tai -kansleri).

a) Muistutuksen vastaanottaja

Porvoon kaupunki Kirjaamo, sosiaali- ja terveystoimi
Raatihuoneenkatu 5,
06100 Porvoo
SOTEKIRJAAMO@porvoo.fi
Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo,
puh. 020692250

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies
Pamela Stenberg puh. 044 729 7987
ma-to klo 9 -12
sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Tapaamiset ajanvarauksella. Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. lain neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista. Lain 11 §:n mukaan potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

<p>Potilasasiainvastaaja tiedottaa potilaan oikeuksista sekä ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Valtakunnallinen kuluttajavalvoja puh. 0295536901 (suom.), 0295536902 (ruots.)</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön asiakas tai hänen huoltajansa tai muu edustaja voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla. Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta • henkilöstön riittävydestä • menettelytavoista ja työkäytännöistä • asiakkaan huonosta kohtelusta • hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. <p>Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin. Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Yleensä vastaus annetaan 2 viikossa ja enintään 4 viikossa.</p> <p>Poikkeuksen voi muodostaa erityisen laaja asiayhteys, jossa asiaan tarvitaan usean tahon tai henkilön kannanotto.</p>

6. Henkilöstö

<p>a) Mikä on yksikön henkilöstön rakenne?</p> <p>Yksikön henkilöstö muodostuu esimiehenä toimivasta vastaavasta palvelukoordinaattorista, palvelukoordinaattoreista, joilla on sosiaali- ja/tai sosiaalihuollon ammattitutkinto ja/tai sosiaalityöntekijästä. Toimintaa tukee Porvoon sosiaali- ja terveystoimen toimistohenkilöstö ja 50 % palvelupäällikön resurssi.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisten palkkaamista koskevat organisaation ohjeet, talousarvioon varattujen määrärahojen riittävyys sekä samat ammattitutkintovaatimukset kuin vakituisella henkilöstöllä.</p>
<p>c) Miten henkilöstöresurssin riittävyys varmistetaan?</p>

Henkilöstön riittävyyttä seurataan tarkastelemalla kuntalaisten palvelutarvetta, palvelun kysyntää ja niissä tapahtuvia muutoksia. Esitykset henkilöstömuutokset tehdään talousarviovalmistelun yhteydessä.

Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyyden varmistaminen tapahtuu yhteistyössä Porvoon kaupungin henkilöstöjohdon ja sosiaali- ja terveysjohdon kanssa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointi suoritetaan Porvoon kaupungin henkilöstöjohdon ohjeiden perusteella. Vakituisen tai määräaikaisen viran tai toimen vapautuessa haetaan ensin täyttölupa ja sen jälkeen julkaistaan hakuilmoitus. Rekrytoinnissa huomioidaan ammattipätevyysvaatimusten lisäksi yksikön ja työyhteisön tarpeet ja kuntalaisten palvelutarpeet.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Omavalvontasuunnitelma ja sen osiot ovat osa perehdytystä. Perehdytyksessä on keskeistä varmistaa osaaminen mm. seuraavilta osa-alueilta:

- yksikön toiminta-ajatus, toiminnan tavoitteet ja periaatteet
- ohjaava lainsäädäntö
- hyvä hallinto
- substanssilainsäädäntö
- palvelut
- palveluprosessit
- asiakastietojärjestelmä
- työn hallintataidot

Jokaisella henkilöstön jäsenellä on velvollisuus puuttua toiminnan mahdollisiin epäkohtiin ja ilmoittaa niistä esimiehelle ja/tai palvelupäällikölle. Epäkohdat voivat koskea:

- toiminnan rakenteita
- palveluprosesseja
- työvälineitä
- henkilöstöä
- työympäristöä

Täydennyskoulutuksen vähimmäisvaatimus on 3 päivää / vuosi. Täydennyskoulutustarve kartoitetaan esimiehen johdolla yksikkö ja yksilötasolla. Esimiehen vastuulla on koulutusmäärärahojen riittävyyden arviointi ja tasapuolinen käyttö.

Toimitilat

Yksikön toimistotoimitilat sijaitsevat Omenamäen palvelukeskuksessa. Asiakasvastaanotolle on varattu erilliset tilat, joissa asiakasvastaanoton työturvallisuus on huomioitu. Asiakkaita ei oteta vastaan muualla kuin tarkoitukseen varatuissa tiloissa.

Henkilöstön toimistotyölle on erilliset tilat. Etätyö on mahdollista erillisten ohjeiden ja etätyösopimuksen nojalla.

Teknologiset ratkaisut

Omenamäen palvelukeskuksessa on tallentava kameravalvonta yleisissä tiloissa.

7. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Toimintasuunnitelmassa ja kehittämistoimenpiteissä kiinnitetään erityistä huomioita:

- sujuviin palveluprosesseihin
- perehdytykseen
- työhyvinvointiin
- henkilökunnan osaamiseen ja riittävyyteen
- asiakastyytyvyyteen

Kehittämistoimenpiteitä tehdään valtakunnallisten ja lainsäädännöllisten linjausten mukaisesti.

8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Porvoo 22.11.2019

Allekirjoitus

Leila Eklöv, palvelupäällikkö