

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalve- lujen kuntayhtymä (ESSOTE) Mielenterveys- ja päihdepalvelut Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityö	
Toimintayksikön nimi Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityö	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mikkelin hyvintointikeskus, Mielenterveys- ja päihdepalvelut, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkel Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkaat	
Toimintayksikön katuosoite Vilhonkatu 13,	
Postinumero 50100	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies palvelupäällikkö Anri Tanninen	Puhelin 040 129 4341
Sähköposti anri.tanninen@essote.fi	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityön tarkoituksena on turvata asiakkaiden sosiaalista ja aineellista hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänhallintaa. Sosiaalityö on yleinen sosiaalipalvelu ja monien eri la- kien säätely. Asiakkaat ovat päihde- ja mielenterveysasiakkaita ja siten sosiaalihuoltolain mukaisia eri- tyistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityön henkilöstö työskentelee sekä terveydenhuoltolain alaisissa palveluissa että sosiaalihuoltolain alaisissa palveluissa</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Essoten palveluyksiköt ovat sitoutuneet seuraaviin arvoihin:</p> <p>Palveleva Osaava Vaikuttava Innostava</p> <p>Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityössä keskeisinä arvoina ja toimintaperiaatteina ovat</p>
--

- asiakkaan kunnioittaminen
- asiakaslähtöisyys ja suunnitelmallisuus
- asiakkaan voimavaroja tukeva työote
- asiakkaan kuuleminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- hyvä henkilöstön ammattitaito ja ammatillisuus

RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen.

Ennakoivaan työotteeseen kiinnitetään erityistä huomiota esimerkiksi asiakastapaamisten ja kotikäyntien osalta. Esimerkiksi riskihenkilöt tunnistetaan ennakkoon ja tehdään etukäteen tarvittavat toimenpiteet. Riskihenkilöitä tavataan yhdessä toisen työntekijän kanssa, myös tapaamiseen varattava tila mietitään etukäteen.

Tärkeää on, että fyysinen ympäristö on puhdas, esteetön sekä hyvässä toimintakunnossa. Työntekijät tekevät myös kotikäyntejä ja liikkuvat uhkaavissakin tilanteissa. Essotessa on toimintamalli riskien tunnistamiseksi ja riskien ennaltaehkäisemiseksi. Mikäli kotikäynnit ovat suunniteltuja ja toistuvia, asiakkaan kanssa tehdään kotikäyntisopimus. Käytössä on myös Essoteen laaditut kotikäyntiohjeet. Kaikissa tilanteissa varmistetaan turvallinen työskentely ja noudatetaan mm. poliisin antamia ohjeita ja määräyksiä.

Työyhteisössä on sovittu, että henkilö, joka havaitsee epäkohdan, tai toteaa vaaraa tai riskiä aiheuttavan kojeen, laitteen tai toimintaympäristöön liittyvän riskin tai vian, tiedottaa omalle esimiehelle tai hänen sijaiselleen. Vika on korjattava viipymättä / tai tehtävä korjausilmoitus heti asian todettua. Mahdollisista sisäilmaongelmista Essotessa on oma toimintamalli, jonka mukaisesti tiedotetaan ja toimitaan.

Kun vaara on vielä olemassa, on suojattava henkilökunta ja varsinkin asiakkaat, kunnes mahdollisen riskin aiheuttaja tai epäkohta on poistettu.

Essotessa on laadittu ohjeistus vaara- ja uhkatilanteisiin. Haipro-ohjelmaan kerätään tietoa tapahtuneista uhka- ja vaaratilanteista. Kerätyn tiedon perusteella voidaan arvioida työyhteisön todennäköisiä riskejä. Uhka- ja vaaratilanteita ovat esim. läheltä piti - tilanteet, asiakkaan aiheuttamat vaaratilanteet sekä työtapatuemat.

Riskien käsitteleminen

Uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus välittömästi esimiehelle, otetaan yhteys tarvittaessa työterveyshuoltoon ja tehdään Haipro-ilmoitus sekä tarvittaessa tapaturmailmoitus. Tapahtunut käydään läpi ko. työntekijän kanssa sekä myös koko työyhteisön kanssa tarvittaessa.

Uhka- ja vaaratilanteista sekä riskeistä voidaan informoida myös työsuojeluvaltuutettua, työsuojelupäällikköä sekä ylempiä esimiehiä.

Korjaavat toimenpiteet

Työkäytäntöihin ja ohjeistuksiin tehdään tarvittavat muutokset. Tarvittaessa esimies on yhteydessä muihin uhka- ja vaaratilanteessa läsnä olleisiin osapuoliin.

Työyhteisössä käydään vuosittain läpi yhteenveto Haipro-ilmoituksista ja käydään keskustelu mahdollisista lisätoimenpiteistä riskien ennaltaehkäisemiseksi.

Muutoksista tiedottaminen

Muutokset pyritään tekemään yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Mikäli tämä ei ole mahdollista, ilmoitetaan tehdyistä muutoksista kaikille työntekijöille tiimipalavereissa tai muissa kokouksissa sekä sähköpostitse kaikille työyhteisön jäsenille. Tiedottamisen tärkeys huomioidaan ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota koko työyhteisön tasolla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityön henkilöstö.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavana toimii palvelupäällikkö Anri Tanninen, anri.tanninen@essote.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain sovitusti työyhteisön kokouksessa ja päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Päivitys tehdään tarvittaessa myös useammin kuin kerran vuodessa, jos toiminta näin vaatii.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työyksiköiden ilmoitustauluilla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös Essoten internet-sivuilla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan sosiaalihuoltolainmukaisesti.

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden osalta palvelutarpeen tekee aina sosiaalityöntekijä.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Asiakassuunnitelma laaditaan sosiaalihuoltolain mukaisesti. Suunnitelmaan kirjataan tarvittavat palvelut ja niiden toteutustapa ja se käydään läpi palveluntuottajan kanssa soveltuvin osin.

Osa mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityöstä on terveysosiaalityötä. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat osallistuvat tällöin sosiaalipuolen ammattilaisina hoito/palvelu/kuntoutussuunnitelmien tekoon ja moniammatillisiin tiimeihin.

Asiakkaan kohtelu

Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia (Hallintolaki 6 §)

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §)

Työntekijän velvollisuus on tiedottaa asiakasta hänen oikeusturvaansa liittyvistä asioista, esim. muistutusmenettely, jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua ja oikaisuvaatimusmenettely, jos asiakas haluaa muutosta saamaansa päätökseen. Asiakas voi tehdä myös kantelun. Lisäksi asiakasta täytyy tiedottaa sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluista.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 §:n mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Essoten sisäisessä intranetissä on ohjeet ja lomakkeet, jotka koskevat ilmoitusvelvollisuutta.

Palautteen kerääminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua työyksikön kehittämiseen antamalla palautetta toimintaan liittyen. Asiakkaiden on mahdollisuus antaa palautetta asiakkuuden ja työskentelyprosessin aikana suoraan työntekijälle.

Palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje tai sähköposti. Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla esimerkiksi yksikön esimiehelle etunimi.sukunimi@essote.fi. Sähköiset asiakaspalautelomakkeet löytyvät Essoten internetsivuilta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Työyksikön esimies toimii vastuuhenkilönä, joka käsittelee palautteet, antaa vastauksen asiakkaalle ja päättää mahdollisista muista jatkotoimenpiteistä.

Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasioiden sekä asiakkuuteen liittyviä asioita annetaan kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä.

Palautteista lähetetään kopio sosiaali- ja potilasasiamiehelle huomioiden tietoturva-asiat.

Palautteet käsitellään yksikön esimiehen johdolla yhteisesti henkilökuntapalaverissa. Kiireelliset asiakasturvallisuutta vaarantavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista.

Kertynyttä asiakaspalautetta ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan myös sosiaali- ja potilasasiamiehen valmistelun pohjalta. Muistutusten ja oikaisuvaatimusten vastaanottajana toimii Essoten kirjaamo.

Asiakkaan oikeusturva

Lain mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §).

Asiakkaalla on myös lain mukaan oikeus tehdä oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemästä päätöksestä (hallintolaki 7 a luku)

Muistutuksen ja oikaisuvaatimuksen vastaanottaja:

Essoten kirjaamo

Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä kantelun sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoon koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Käytettävissä ovat myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Päätöksiin liitetään muutoksenhakuohjeet.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiamies

Porrassalmenkatu 35-37, P-rakennus, 50100 Mikkeli

Puh. 044 351 2818, soittoaika arkisin 9-14

email: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

- neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu. Yhteydenotot numeroon 029 553 6901.

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

Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaali- ja potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä tai sitä varten tarkoitettulla lomakkeella. Lomakkeet ovat Essoten internet-sivuilla. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kuukausi.

Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutukset, kantelut ym. käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvottelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa käydään keskustelu työyhteisön kanssa toimintatapojen muuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti käsitellään kerran vuodessa Essoten hallituksessa. Lisäksi raportti käydään läpi kerran vuodessa työyksikön tiimipalaverissa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja antavat ohjausta ja neuvontaa sosiaalityön palvelujen osalta sekä paikan päällä että puhelimitse. Asiakasaikoja on virka-aikana ajanvarauksellisesti mutta myös akustisesti. Lisäksi sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja osallistuvat Essoten omien mielenterveys- ja päihdepalveluja tuottavien yksiköiden moniammatillisiin tiimeihin ja tarvittaessa ulkopuolisten palvelutuottajien moniammatillisiin tiimeihin. Lisäksi asiakastapaamisia voidaan mahdollisuuksien mukaan sopia asiakkaan toivomiin paikkoihin.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityössä huolehditaan siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja hänet ohjataan tarvittaessa muiden palvelujen piiriin. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että vastataan asiakkaan sekä erityisiin että akuutteihin tarpeisiin sekä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Työntekijät toteuttavat tehtyjä asiakassuunnitelmia (kirjallisia ja suullisia) ja niitä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa päivittäisessä työssä sekä yhteisissä neuvotteluissa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Tavoitteet asiakastyölle luodaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan sekä muiden asiakkaan verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Palveluntuottajalle annetaan riittävä tieto asiakkaan tilanteesta palvelun toteuttamiseksi. Palveluntuottaja veloitetaan raportoimaan palvelun tilaajalle säännöllisesti. Palvelua arvioidaan yhteisissä asiakaspalavereissa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Palveluja hankittaessa noudatetaan hankintalain säännöksiä. Palvelujen hankkimisesta yksityisiltä palveluntuottajilta tehdään sopimus, jossa sovitaan palvelujen sisällöstä ja hinnasta. Palveluntuottajalla on omavalvontavelvollisuus ja palvelun ostajalla on velvollisuus valvoa, että palveluntuottaja toimii sosiaalihuollon palveluntuottajille asetettujen vaatimusten mukaisesti. Sopimusten toteutumista seurataan säännöllisillä seurantapalavereilla.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Essotessa on laadittu ohjeet asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Asiakas- ja potilasturvallisuusjärjestelmän toiminnasta vastaa organisaation johto ja lähiesimiehet omilla vastuualueillaan. Jokainen työntekijä vastaa oman toiminnan turvallisuudesta, huolehtii osaltaan asiakkaiden ja potilaiden hyvästä kohtelusta sekä tietosuojasta asiakas/potilasasioiden käsittelyssä.

Henkilöstö

6 sosiaalityöntekijää
3 sosiaalihoaja
palvelupäällikkö (yhteinen mielenterveys- ja päihdepalvelujen muiden avopalvelujen kesken)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnalla tulee olla tehtävänkuvassa määritelty koulutus. Kaikilla sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa säädetty kelpoisuus ja laillistus. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Alaikäisten asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden tulee esittää rikostaustaote.

Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Esimies vastaa perehdyttämisestä. Perehdyttäminen pohjautuu perehdyttämissuunnitelmaan. Perehdyttämiseen osallistuvat esimies ja työyhteisön työntekijät. Jokaiselle uudelle työntekijälle valitaan mentori, jonka puoleen tulija voi kääntyä askarruttavissa asioissa.

Työnantajalla on velvollisuus järjestää täydennyskoulutusta työntekijöille. Koulutukset perustuvat vuosittain tehtävään koulutussuunnitelmaan, joka laaditaan mm. hyödyntäen kehityskeskusteluja.

Täydennyskoulutukseen osallistumista seurataan vuosittain organisaatiotasolla.

Toimitilat

Työntekijöillä on oma työhuone käytössä. Työhuoneissa on asiakasvastaanottoa. Salassapitosäännökset ja turvallisuusasiat huomioidaan työhuonekäyttämisytyymisessä.

Yksikön siivous

Kaupungin tilakeskus ja Essoten tila- ja puhtauspalvelut vastaavat toimitilojen siivouksen järjestämisestä ja tuottamisesta.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus

Huolta aiheuttavat asiakastilanteet ennakoidaan niin, että paikalla on tarvittaessa useampi henkilökuntaan kuuluva työntekijä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Työntekijälle informoidaan tietosuoja-asiat kirjallisesti ja suullisesti. Työntekijälle myönnetään asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia työtehtävien perusteella. Esimies hakee työntekijöille käyttöoikeudet. Asiakastiedot kirjataan Pro Consona - tai Effica- järjestelmään sen mukaan onko kyseessä sosiaalihoitolain alainen vai terveydenhuoltolain alainen toiminta. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Työntekijä perehdytetään järjestelmän käyttöön ja tietoturvakäytäntöihin.

Tietoturva-asioita käsitellään työntekijöiden kanssa ajoittain ja tarvittaessa. Lokitiedot näkyvät ohjelmissa ja niissä tehdään säännöllisesti pistokokeita tietosuojan varmistamiseksi.

Asiakkaita informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa asiakaskäynneillä.

Rekisterinpitäjänä toimii kehittämissyksikön johtava sosiaalityöntekijä sosiaalihuoltolain osalta ja johtajaylilääkäri terveydenhuoltolain osalta.

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Essote 7.8.2020

Allekirjoitus

Anri Tanninen
palvelupäällikkö

