

Toimintayksikkö	Yksikön nimi Kanta-Hämeen työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, MYP, Janakkala	
	Katuosoite Tapailanpiha 13	
	Postinumero 14200	Postitoimipaikka Turenki
Toimintayksikön vastaava esimies	Nimi Sanna Kortesoja	Puhelinnumero 03 6801 259
	Sähköpostiosoite sanna.kortesoja@janakkala.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	TYP lain kriteerien mukaiset työttömät henkilöt, jotka tarvitsevat monialaista palvelua.	
Riskinhallinta	Riskien tunnistaminen Ennakoivaan työotteeseen kiinnitetään erityistä huomiota esimerkiksi asiakastapaamisten ja kotikäyn- tien osalta. Esimerkiksi neuvottelujen osalta tunnistetaan ennakkoon riskihenkilö ja tehdään etukäteen tarvittavat toimenpiteet. Riskihenkilöitä tavataan yhdessä toisen työntekijän kanssa, myös tapaami- seen varattava tila mietitään etukäteen. Tärkeää on, että fyysinen ympäristö on puhdas, esteetön sekä hyvässä toimintakunnossa. Työntekijät tekevät joskus myös kotikäyntejä ja liikkuvat uhkaavissakin tilanteissa. Janakkalassa on toimintamalli riskien tunnistamiseksi ja riskien ennaltaehkäisemiseksi. 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 ja/tai päivystyksen esimiehille heti asiasta. Vika on korjattava viipymättä / tai tehtävä korjausilmoitus heti asian todettua. Mahdollisista sisäilmaongelmista ilmoitetaan työterveyshuoltoon. Kun vaara on vielä olemassa, on suojattava henkilökunta ja varsinkin asiakkaat, kunnes mahdollisen riskin aiheuttaja tai epäkohta on poistettu. Janakkalassa on laadittu ohjeistus vaara- ja uhkatilanteisiin. Tapahtuneista uhka- ja vaaratilanteista kerätään tietoa. Kerätyn tiedon perusteella voidaan arvioida työyhteisön todennäköisiä riskejä. Uhka - ja vaaratilanteita ovat esim. läheltä piti - tilanteet, asiakkaan aiheuttamat vaaratilanteet sekä työtapatuomat.	

Janakkalan kuntaKunnanvirasto
Juttilantie 1
14200 TurenkiPuh. (03) 68 011 tai (019) 75 801
Fax (03) 680 1209 tai (019) 758 0209
janakkalan.kunta@janakkala.fi

	<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus välittömästi esimiehelle ja otetaan yhteys tarvittaessa työterveyshuoltoon. Tapahtunut käydään läpi ko. työntekijän kanssa sekä myös koko työyhteisön kanssa tarvittaessa.</p> <p>Uhka- ja vaaratilanteista sekä riskeistä voidaan informoida myös työsuojeluvaltuutettua, työsuojelupäällikköä sekä ylempiä esimiehiä.</p> <p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Työkäytäntöihin ja ohjeistuksiin tehdään tarvittavat muutokset. Tarvittaessa esimies on yhteydessä muihin uhka- ja vaaratilanteessa läsnä olleisiin osapuoliin.</p> <p>Työyhteisössä selvitetään vähintään kolmen vuoden välein työn mahdolliset vaarat ja arviointi sekä keskustellaan mahdollisista lisätoimenpiteistä riskien ennaltaehkäisemiseksi.</p> <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutokset pyritään tekemään yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Mikäli tämä ei ole mahdollista, ilmoitetaan tehdyistä muutoksista kaikille työntekijöille tiimpalavereissa tai muissa kokouksissa sekä sähköpostitse kaikille työyhteisön jäsenille. Tiedottamisen tärkeys huomioidaan ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota koko työyhteisön tasolla.</p>
<p>Oma- valvonta- suunnitelman laatiminen</p>	<p>Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Oma- valvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat Janakkalan kunnan sosiaalitoimiston työntekijät, jotka työskentelevät MYP- palveluissa. Oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavana toimii sosiaalityön johtaja Sanna Kortesoja sanna.kortesoja@janakkala.fi</p> <p>Oma- valvontasuunnitelman seuranta</p> <p>Oma- valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Oma- valvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain sovitusti työyhteisön kokouksessa ja päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Päivitys tehdään tarvittaessa myös useammin kuin kerran vuodessa, jos toiminta näin vaatii.</p> <p>Oma- valvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Oma- valvontasuunnitelma on nähtävillä Janakkalan kunnan internet- sivuilla ja pyydettyä Janakkalan kunnantalolla.</p>
<p>Asiakkaan asema ja oikeudet</p>	<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun tarve arvioidaan ensimmäisessä tapaamisessa (alkuhaastattelu) yhdessä asiakkaan, kunnan, TE-toimiston ja/tai Kelan työntekijän kanssa. Asiakkaan ohjautuessa kartoitusjaksolle selvitetään ja</p>

<p>kartoitetaan eri palveluiden tarvetta ja tehdään sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeenarviointi.</p> <p>Monialainen työllistymissuunnitelma, aktivointisuunnitelma, TYP loppuarvio</p> <p>Kanta-Hämeen MYPin asiakassuunnitelma laaditaan siten kuin TYP laissa tai Kuntouttavan työtoiminnan laissa säädetään. Suunnitelmaan kirjataan tarvittavat palvelut ja niiden toteutustapa ja se käydään läpi asiakkaan kanssa.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksin- omaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia (Hallintolaki 6 §)</p> <p>Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihoitoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §)</p> <p>Työntekijän velvollisuus on tiedottaa asiakasta hänen oikeusturvaansa liittyvistä asioista, esim. muistutusmenettely, jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua ja oikaisuvaatimusmenettely, jos asiakas haluaa muutosta samaansa päätökseen. Asiakas voi tehdä myös kantelun. Lisäksi asiakasta täytyy tiedottaa sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluista.</p> <p>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. Janakkalan sisäisessä intranetissä on ohjeet ja lomakkeet, jotka koskevat ilmoitusvelvollisuutta</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Sähköinen asiakaspalautelomake löytyy Kanta-Hämeen MYPin internetsivuilta https://www.hameenlinna.fi/tyo-ja-elinkeino/tyollisyyspalvelut/kanta-hameen-myp/</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Kanta-Hämeen MYPin palautetta käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetta käsitellään Kanta-Hämeen MYPin johtoryhmässä ja alueellisissa palaverissa MYP-palvelun kehittämiseksi. Palaute otetaan huomioon strategioita, toimintasuunnitelmia ja –tavoitteita laadittaessa.</p>

Asiakkaan oikeusturva

MYPissä tehtyyn sosiaalityöhön 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:
Janakkalan kunta
Sosiaalitoimisto
Juttilantie 1, 14200 Turenki

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä kantelun sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoa 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.

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiamies Satu Loippo
Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere

Puh. 050 599 6413, soittoaikat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12

- neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa asiakkaan 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

	<p>sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä tai sitä varten tarkoitettulla lomakkeella. Lomake löytyy Janakkalan internet-sivuilla. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kuukausi.</p> <p>Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutukset, kantelut ym. käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvotteemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa käydään keskustelu työyhteisön kanssa toimintatapojen muuttamiseksi.</p> <p>Sosiaali- ja potilasiamiehen raportti käsitellään kerran vuodessa henkilöstön ja perusturvan johtoryhmässä.</p>
Palvelun sisällön omavalvonta	<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen.</p> <p>Työntekijät antavat ohjausta ja neuvontaa asiakkaille virka-ajan puitteissa. Asiakastapaamisia on ajan- varauksella virka-aikana. Toiminnassa 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. Palvelutarpeen arvioinnit tehdään asiakkaan tarpeiden mukaisesti.</p> <p>Työntekijät toteuttavat tehtyjä asiakassuunnitelmia (kirjallisia ja suullisia) ja niitä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa päivittäisessä työssä sekä yhteisissä neuvotteluissa</p> <p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Asiakaskohtaiset tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja muun monialaisen tiimin kanssa 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.</p> <p>Alihankintana tuotetut palvelut</p> <p>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.</p>

Asiakasturvallisuus	<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Asiakasturvallisuusjärjestelmän toiminnasta vastaa organisaation johto ja lähiesimiehet omilla vastualueillaan. Jokainen työntekijä vastaa oman toiminnan turvallisuudesta, huolehtii osaltaan asiakkaiden ja potilaiden hyvästä kohtelusta sekä tietosuojasta asiakas/potilasasioiden käsittelyssä</p> <hr/> <p>Henkilöstö</p> <p><u>Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu/Janakkala</u></p> <p>1 palveluohjaaja (50%) 1 sosiaalityöntekijä (10%) Janakkalan kunnan sosiaalityön johtaja Palvelupäällikkö (koko Kanta-Hämeen MYPin palvelupäällikkö)</p> <p>Lisäksi terveydenhoitajan palvelut.</p> <hr/> <p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilökunnalla tulee olla tehtäväkuvassa 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.</p> <p>Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia.</p> <hr/> <p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Esimies vastaa perehdyttämisestä. Perehdyttäminen pohjautuu perehdyttämissuunnitelmaan. Perehdyttämiseen osallistuvat esimies ja työyhteisön työntekijät.</p> <p>Työnantajalla on velvollisuus järjestää täydennyskoulutusta työntekijöille. Koulutukset perustuvat vuosittain tehtävään koulutussuunnitelmaan, joka laaditaan mm. hyödyntäen osaamiskartoituksia ja kehityskeskusteluja.</p> <p>Täydennyskoulutukseen osallistumista seurataan vuosittain organisaatiotasolla.</p> <hr/> <p>Toimitilat</p> <p>Työntekijät työskentelevät sosiaalitoimistossa. Asiakasvastaanotto on erillisissä toimistohuoneissa.</p>
---------------------	--

	<p>Yksikön siivous</p> <p>Siivouksesta huolehtii Janakkalan kunta</p>
	<p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus</p> <p>Huolta aiheuttavat asiakastilanteet ennakoidaan niin, että paikalla on tarvittaessa useampi henkilökuntaan kuuluva työntekijä. Kaikissa työhuoneissa on käytössä poistumistiet ja hälytyspainike. Työpaikalla on ohjeistus uhkatilanteita varten.</p>
	<p>Asiakas ja potilastietojen käsittely</p> <p>Työntekijälle informoidaan tietosuoja-asiat kirjallisesti ja suullisesti. Työntekijälle myönnetään asiakas- tietojärjestelmien käyttöoikeuksia työtehtävien perusteella. Esimies hakee työntekijöille käyttöoikeudet muihin järjestelmiin, mutta TYP-johtaja hakee oikeudet TYPPI -järjestelmän käyttöä varten. Asiakas- tiedot kirjataan TYPPI -asiakaspalvelujärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, sekä osa työntekijöistä käyttää Pro Consona -tietojärjestelmää, Kelan etuustietojärjestelmää (Kelmu) ja Efficaa (terveydenhoitaja), joihin heillä on tunnukset. Työntekijä perehdytetään järjestelmien käyttöön ja tietoturvakäytäntöihin.</p> <p>Tietoturva-asioita käsitellään työntekijöiden kanssa ajoittain ja tarvittaessa. Lokitiedot näkyvät ohjelmissa.</p>
Palautteet ja kehittämistarpeet	Palautteet ja kehittämistarpeet käsitellään viipymättä.
Omavalvonta-suunnitelman hyväksyminen	<p>Paikka ja päiväys</p> <p>24.10.2019 Janakkala</p>
	<p>Allekirjoitus</p>