

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lapsiperhelden sosiaalltyö

Päivitetty 27.12.2018

Päivitetty 30.11.2020

Sisälllys

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
Toiminta-ajatus.....	3
Perhe saa yhteyden lapsiperhelden palveluihin	4
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	6
Omavalvonnan vastuuhenkilö	6
Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja omavalvonnan toteuttaminen.....	6
Tehtävät ja vastuut.....	6
Päivittämissuunnitelma	6
4. HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN PEREHDYTTÄMINEN JA OSALLISTUMINEN	6
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN	6
5. ASIAKKAAN JA LÄHEISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE	7
Palautteen kerääminen	7
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	7
6. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	7
Palveluun liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen ennakoivasti.....	7
Korjaavista toimenpiteistä ilmoittaminen	9
7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
Palvelutarpeen arviointi	9
Itsemääräämisoikeuden toteutuminen.....	11
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	11
Asiakkaan kohtelu.....	12

Sosiaaliammattilainen	12
Muistutus ja sen käsittely	12
8. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
9. HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA ASIAKASTURVALLISUUS	14
Henkilöstön rekrytoinnin perusteet	14
Henkilöstön perehdytys ja koulutus	14
Toimitilat	14
10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	15
11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	15

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan virallinen nimi ja y-tunnus

Paimion kaupunki, sosiaali- ja terveystalvelut
Y-0136169-2

Palvelu

Lapsiperheiden sosiaalityö

Yhteystiedot

Katuosoite: Vistantie 18, 21530 Paimio
Postiosoite: PL 50, 21531 Paimio
verkkosivut: http://www.paimio.fi/palvelut/perhe- ja_sosiaalipalvelut

Palvelusta vastaa

Johtava sosiaalityöntekijä Noora Lahti p. 02-474 5238

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Lapsiperheiden palvelut: Lapsiperhepalvelut sisältää lapsiperheille suunnatut sosiaalihuoltolain mukaiset sosiaalipalvelut. Sosiaalihuoltolain mukaisina sosiaalipalveluina järjestetään sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, perhetyötä, lapsiperheiden kotipalvelua, tukisuhdetoimintaa, lomaviettopalveluja, toimeentulotukipalvelua, vertaistukitoimintaa, lasten tapaamisten valvontaa, sosiaalipäivystystä, kriisityötä ja kasvatusta- ja perheneuvontaa.

Paimiolaisille perheille Perheneuvolan palvelut ostetaan Kaarinan Perheneuvolasta.

Perheoikeudelliset palvelut: Paimion perheoikeudelliset palvelut tuotetaan Maakunnallisessa perheoikeudellisten asioiden yksikössä Turussa. Turun kaupunki tuottaa perheoikeudelliset palvelut vastuukuntamallilla.

Lastensuojelu: Lastensuojelulain perusteella tuotetaan sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, sosiaalipäivystystä, tehostettua perhetyötä, perhekuntoutusta, perhehoitoa ja laitospalvelua.

Asiakasryhmä: Lapset, nuoret, lapsiperheet

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Paimion kaupungin tavoitteena on tarjota hyvä, puhdas ja turvallinen ympäristö palveluineen. Paimion kaupungin arvoja ovat: Paimio on asukaslähtöinen, yrittäjämysteinen, ympäristöystävällinen ja turvallinen kaupunki.

Paimion kaupunki
Käyntiosoite
Postiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Vistantie 18
PL 50
21531 Paimio

Puhelin +358 2 474 511
Sähköposti etunimi.sukunimi@paimio.fi

Sosiaalipalveluiden toiminta-ajatuksena on vastata tarpeellisten sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä paimiolaisille. Keskeistä on palvelujärjestelmän kehittäminen niin, että se vastaa kohtuu kustannuksin asukkaiden tarpeisiin, edistää omatoimista selviytymistä, ehkäisee syrjäytymistä sekä ylläpitää ja edistää heidän terveyttään.

Sosiaalityön tavoitteena on auttaa ja tukea yksilöitä ja perheitä selviytymään erilaisista ongelmatilanteista, edistää asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja ehkäistä syrjäytymistä ja turvattomuutta.

Lapsiperheiden palveluiden tavoitteena on tukea lapsiperheitä, vanhemmuutta ja edistää lasten yksilöllistä kasvua ja myönteistä kehitystä. Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperheiden talvelut tarjoavat tukea paimiolaisille lapsiperheille tilanteissa, joissa perheen, lapsen, nuoren tai aikuisen arjen sujuminen tai arjesta selviytyminen on hankaloitunut. Lapsiperheiden talveluissa annettavilla sosiaalipalveluilla tuetaan laajasti lapsia ja heidän vanhempiaan. Perheen kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja heille järjestetään tarvittaessa konkreettista apua kuten lastenhoitoapua, kodinhoidollista apua (yhdessä vanhemman kanssa tehden), perhetyötä vanhemmuuden tukemiseen, tukisuhdetoimintaa ja tavoitteellista muutostyötä elämänhallinnan parantamiseksi ja osallisuuden vahvistamiseksi. Asiakkaana on lapsi, huoltajat/vanhemmat tai koko perhe.

Lastensuojelun tavoitteena on turvata lastensuojelulain mukaisesti lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Yksilö- ja perhekohtaisen lastensuojelun lisäksi lastensuojeluun kuuluvat ennaltaehkäisevä työ ja lasten kasvuympäristöön vaikuttaminen esimerkiksi kaupungin eri talveluissa. Asiakkaana on lapsi tai jälkihuollossa oleva yli 18 -vuotias nuori.

Perhe saa yhteyden lapsiperheiden talveluihin

Pyydä apua -nettinapin kautta. Sähköinen matalan kynnyksen yhteydenottotapa, jota kautta lapsiperheen vanhemmat, nuori tai läheinen voi pyytää neuvoa tai apua ammattilaiselta mieltään askarruttavassa asiassa, jos kaipaa tukea lapsiperheen arjen keskelle, haluaa jutella jonkun kanssa tai kysyä neuvoa vanhemmuuteen, perhe-elämään tai lapsiinsa liittyen. Neuvontaa ja ohjausta voi saada myös nimettömästi.

Sähköinen lastensuojeluilmoitus, sähköinen yhteydenotto/ilmoitus sosiaalihuoltoon tai sähköinen ennakollinen lastensuojeluilmoitus lomakkeen kautta. Sähköiset ilmoitus lomakkeet löytyvät Paimion perhe- ja sosiaalipalveluiden internet sivustolta.

Soittamalla sosiaalipalveluiden ohjaus ja neuvonta numeroon puh. 02 4745 127 Puheluihin vastataan arkisin klo 9.00 -15.00. Lapsiperheen vanhemmat, nuori tai läheinen voi pyytää neuvoa tai apua ammattilaiselta sosiaalipalveluiden hakemisesta, jos kaipaa tukea lapsiperheen arjen hallintaan tai haluaa kysyä neuvoa vanhemmuuteen, perhe-elämään tai lapsiinsa liittyen. Neuvontaa ja ohjausta voi saada myös nimettömästi.

Muun lapsiperheen kanssa työskentelevän tahon ohjaajamana. Yhteydenottolomake täytetään yhdessä perheenjäsenen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Paimion kaupunki
Käyntiosolte
Postiosolte
Postinro ja -toimipaikka

Vistantie 18
PL 50
21531 Paimio

Puhelin +358 2 474 511
Sähköposti etunimi.sukunimi@paimio.fi

Lapsiperheiden sosiaalityön arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Paimion kaupungin arvot, perhe- ja sosiaalipalvelujen arvot, Paimion ja Sauvon lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet sekä Sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun laatusuositus (2019:8).

Sosiaalipalveluiden yhteiset arvot

Tasa-arvoisuus: Asiakkaat saavat oikeudenmukaista, asiakaslähtöistä ja tasa-arvoista kohtelua ja palvelua. Henkilöstö ylläpitää avointa ja kunnioittavaa keskinäistä vuorovaikutusta ja yhteistyössä toteutuu hyväksyvä tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus.

Inhimillisuus: Ihmistä arvostetaan hänen tilanteessaan. Ihmisen arvostus tulee esille hänen kohtaamisessaan ja molemminpuolisessa kunnioittamisessaan. Näemme jokaisessa asiakkaassamme jotain hyvää. Asiakastilanteissa olemme aitoja ja reiluja.

Itsemääräämisoikeus: Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämänsä koskevat päätökset ja ne otetaan huomioon kunnioittaen asiakkaan omaa tahtoa. Ammattitaitoinen henkilöstö kunnioittaa ja tukee asiakasta (pätöksenteossa) huomioiden yhteisesti sovitut säännöt ja eettiset periaatteet.

Ammatillisuus: Riittävä, ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö takaa asiakkaalle yksilöllisen ja laadukkaan toiminnan. Hyvinvoiva henkilöstö on motivoitunut työstään ja huomioi asiakaslähtöiset, taloudelliset, paikalliset ja yhteiskunnalliset näkökulmat. Henkilökunta pyrkii antamaan palautetta toisilleen ja töitä tehdään yhdessä, yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa yli hallintorajojen.

Kaiken toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu. Sosiaalihuoltolain 5 § mukaan kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lasten kohdalla on sosiaalihuoltolain 4 § (asiakkaan etu) mainittujen asioiden lisäksi kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin;
- 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon
- 3) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
- 4) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen.

Lastensuojelulain 4 § mukaan lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:

- 1.) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
- 2.) mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon
- 3.) taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen
- 4.) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden
- 5.) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen
- 6.) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan sekä
- 7.) kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.

Lapsen etu rakentuu useista lapsen hyvinvoinnin kannalta keskeisistä elementeistä. Lapsen edun mukainen työskentely lastensuojelussa edellyttää työntekijöiltä lapsen ja hänen

elämäntilanteensa kokonaisvaltaista tarkastelua ja huolellista paneutumista siihen, luottamuksen rakentamista ja riittävää aikaa, jotta työskentelyssä toteutuvat keskeiset laatuvarmistavat tekijät: oikeudenmukaisuus, avoimuus, luotettavuus, turvallisuus sekä lastensuojelutoimien suhteellisuusperiaate (Lastensuojelun laatusuositus, Stm julkaisu 2019:8).

Lapsiperheiden sosiaalityön työskentelyä ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavalonnan vastuuhenkilö

Johtava sosiaalityöntekijä
Noora Lahti
p.02-474 5238

Sosiaali- ja terveysjohtaja
Eeva-Sirkku Pöyhönen
p. 02-474 5462

Omaavalonntasuunnitelman laatiminen ja omaavalonnan toteuttaminen

Omaavalonntasuunnitelma on laadittu lapsiperhepalveluiden ja lastensuojelun työtä tekevien työntekijöiden yhteistyönä. Omaavalonntaa toteutetaan välittömästi.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Johtava sosiaalityöntekijä
Noora Lahti
p.02-474 5238

Tehtävät ja vastuut

Vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että omaavalonntasuunnitelma päivitetään ja tarvittaessa puutteelliset toiminnot korjataan.

Päivittämissuunnitelma

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

4. HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN PEREHDYTTÄMINEN JA OSALLISTUMINEN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään omaavalonntaan noudattamalla kaupungin yleisiä ohjeita. Työpaikkakokouksissa käydään säännöllisesti läpi omaavalonntasuunnitelmaa.

Työntekijälle kerrotaan työsuhteen alussa hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Salassapitovelvollisuus ja tietosuojaperiaatteet käydään läpi ja allekirjoitetaan salassapitolomake ja tietosuojalomake. Riskien arviointilomake on tehty yhdessä henkilökunnan kanssa. Arvioinnissa on käyty läpi mahdolliset riskitekijät ja sovittu toimenpiteet riskien välttämiseksi tai minimoimiseksi. Vaaratilanteet käsitellään henkilökunnan ja esimiehen kanssa ja niistä tehdään ilmoitus vastuualuejohtajalle, työsuojeluun ja työhyvinvointipäällikölle. Toimintaohjeet laaditaan kirjallisesti ja ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla verkkoasemalla.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä Paimion sosiaalitoimiston ilmoitustaululla ja kaupungin internet sivuilla, joten asiakkaat ja omaiset voivat tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

5. ASIAKKAAN JA LÄHEISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Palautteen kerääminen

Asiakkailla ja hänen läheisillään on jatkuva mahdollisuus antaa palautetta joko suoraan henkilökunnalle tai johtavalle sosiaalityöntekijälle sekä suullisesti että kirjallisesti. Lisäksi kaikissa kaupungin palveluissa on käytössä palautejärjestelmä kotisivujen kautta. Muistutusmenettely on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä Paimion kaupungin ohjeistuksen mukainen. Ks. kappale 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Yksittäisiin palautteisiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti. Positiivinen palaute osoitetaan oikealle henkilölle. Kehittämiskohteet käydään palautteen mukaan läpi joko henkilökohtaisesti tai työyhteisössä yhteisesti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Tarvittaessa korjataan joko henkilökohtaisia tai organisaation yhteisiä toimintatapoja. Muistutusmenettelyn mukaisesti muistutus pyritään käsittelemään noin kahden viikon kuluessa sen vastaanottamisesta. Muistutukseen annettu vastaus annetaan tiedoksi muistutuksen kohteena olleelle työntekijälle.

6. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Palveluun liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen ennakoivasti

Riskien hallinta on olennainen osa omavalvontaa. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa esimies ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Laatu ja asiakasturvallisuus ovat osa riskien hallintaa. Laatu- ja turvallisuusongelmien ennakoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Paimion lapsiperheiden sosiaalityön riskien arvioinnissa hyödynnetään myös käytössä olevaa SHQS-laatuohjelmaa, joka on sosiaali- ja terveyden huollon organisaatioiden käyttöön tarkoitettu johtamista ja prosessien jatkuvaa kehittämistä tukeva laatujohtamisen työkalu. SHQS-laatuohjelma koostuu arviointikriteeristöstä, jossa on huomioitu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä, valtakunnallisia suosituksia ja hyviä hoitokäytäntöjä. Arviointikriteeristöissä määritellään vaatimukset strategiseen johtamiseen, toimintojen järjestämiseen ja asiakas/potilasturvallisuuteen, sekä annetaan työkaluja palvelutoiminnan ja

johtamisen laadun arviointiin ja kehittämiseen.

Riskien ennalta ehkäisyssä palveluun liittyviä riskejä arvioidaan monipuolisesti eri näkökulmista esim. palvelun ja turvallisuuden näkökulmista. Riskit voivat johtua yksittäisistä eri tekijöistä (esim. fyysinen toimintaympäristö, toimintatavat, asiakkaat, henkilökunta) tai niiden yhteisvaikutuksesta. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa uskalletaan tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia, on riskien hallinnan edellytys. Riskien hallinta on jatkuva prosessi: arviointia ja kehittämistä tehdään osana normaalia työtä.

Riskienhallintaa kuuluu haittatapahtumien käsittelymenettely. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä jatkotoimenpiteiden toteuttaminen. Paimion sosiaalipalveluissa on laadittu riskienarviointilomakkeet ja ne päivitetään kahden vuoden välein ja aina tarvittaessa.

Lastensuojelun palveluihin liittyviä riskejä ovat:

- Palveluita ei ole saatavilla riittävästi paikallisesti tai alueella
- Asian käsittelyn viivästyminen
- Asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet: esimerkiksi toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toimi, päätöksen tekemisen tai täytäntöönpanon viivästyminen niin, että asiakkaan fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen turvallisuus vaarantuu.
- Päätösten valmistelun laatuun liittyvät riskit
- Työntekijöiden työssäjaksamiseen liittyvät riskit

Riskien tunnistaminen:

- Henkilökunnalta ja asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella tunnistetaan riskit ja pyritään ennakoimaan epäkohdat
- Avoin, keskusteleva työilmapiiri
- Lastensuojelun asiakasasioiden ja päätösten käsittely tiimissä
- Työparityöskentely
- Yhteistyön kehittäminen ympäristökuntien kanssa
- Työnohjaus ja juridinen neuvonta.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa ja menettelytavat

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimitaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittamaan asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ostopalvelun tuottajilla tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö.

Paimion lapsiperheiden sosiaalityön henkilökunnan tulee ilmoittaa viipymättä johtavalle sosiaalityöntekijälle, mikäli he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Ilmoitus tehdään myös havaittaessa jokin haittatapahtuma ja läheltä piti-tilanne. Paimion sosiaalipalveluiden työntekijät tekevät ilmoituksen sähköisellä epäkohta/haittatapahtuma ilmoitus lomakkeella. Läheltä piti -tilanteista voidaan ilmoittaa myös Paimion kaupungin sähköisellä uhka- ja vaaratilanne lomakkeella.

Korjaavista toimenpiteistä ilmoittaminen

Ilmoitetut epäkohdat, haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Käsitteily kuuluu esimiehen tehtäviin ja käsittelyn jälkeen ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Lapsi- tai perhekohtaista tai palvelutehtävään liittyvää prosessia korjataan välittömästi, kun muutos on havaittu tarpeelliseksi. Työskentelyjen käytäntöjä kehitetään tarpeen mukaan. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa kirjallisesti.

Mikäli epäkohta ei ole poistettavissa lähiesimiehen toimenpiteillä, siirtää hän asian käsittelyn ylemmälle tasolle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Yleinen muutoksista tiedottaminen koko henkilöstöä koskevissa asioissa tapahtuu kokouksissa tai sähköpostitse. Kokouksista/tiimipalavereista tehdään muistiot, jotka tallennetaan sovittuun paikkaan Y-asemalle. Kaikki ovat velvollisia lukemaan muistiot.

7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua. Toiminnassa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Myös sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja lastensuojelulaissa (417/2007) on asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä asioita.

Palvelutarpeen arviointi

Lasta koskeva asia tulee vireille, joko sosiaalihuoltolain mukaisena yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi, lastensuojeluilmoituksena, hakemuksena tai tiedonsaantina lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta. Kun sosiaalihuollon viranomainen on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä tai lastensuojeluasista on saapunut tiedoksi sosiaalitoimeen, arvioidaan välittömästi kiireellisen avun ja neuvonnan sekä kiireellisten lastensuojelun toimenpiteiden, kuten kiireellisten avohuollon tukitoimien tai sijoituksen järjestämisen tarve. Mikäli kyseessä ei ole kiireellinen lastensuojelun asia, tehdään lapsen asiassa palvelutarpeen arviointi, ellei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Asian tultua vireille aloitetaan sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, jonka sisällä selvitetään lastensuojelun tarve. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytyksiä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille

tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Arvioinnissa hyödynnetään erilaisia arviointimenetelmiä ja muita sosiaalityön mahdollisia soveltuvia menetelmiä. Tehdyistä palvelutarpeen arvioinnista laaditaan kirjallinen yhteenveto.

Lapsiperheiden sosiaalityössä pyritään tarjoamaan perheelle apua mahdollisimman nopeasti, ettei perheen tilanne ehdi vaikeutua. Perheen avun tarpeeseen vastataan nopeasti ja huomioidaan perheenjäsenet palveluita suunniteltaessa yksiköllisesti. Lapsiperheiden palveluiden alkaessa perheelle nimetään vastuutyöntekijä, joka vastaa perheen palveluiden järjestämisestä ja tuen yhteensovittamisesta yhteistyössä myös muiden toimijoiden kanssa. Mikäli perheellä on jo omatyöntekijä muussa palvelussa, tehdään yhteistyötä omatyöntekijän ja perheen kanssa ja nimetään lapsiperheiden palvelusta vastaava vastuutyöntekijä.

Sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet ovat aina ensisijaisia lastensuojelun tukitoimiin nähden. Mikäli sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet todetaan riittämättömiksi, tai lapsi, nuori tai perhe ei ole ota tarjottuja palveluita vastaan, ja lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään, aloitetaan lastensuojelun asiakkuus.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat tai eivät turvaa lapsen kasvua ja kehitystä, lapsi vaarantaa omalla käyttäytymisellään terveyttään ja kehitystään tai lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja tai tukitoimia. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian tultua vireille ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle ja perheelle annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistuttua.

Sosiaalihuoltolain 13 § mukaan lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluja on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan. Palvelujen on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Paimion kaupungin virka-aikainen sosiaalipäivystys hoidetaan omana toimintana ja virka-ajan ulkopuolella Turun sosiaalipäivystyksen toimesta. Sosiaalipäivystyksen tehtävät ohjautuvat hätäkeskuksen kautta.

Asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakassuunnitelman teko ja sen toteutumisen seuranta ovat tärkeä osa asiakasprosessia. Asiakassuunnitelma laaditaan niin sosiaalihuoltolain mukaisessa lapsiperheiden palveluiden kuin lastensuojelun asiakkuudessa oleville.

Paimiossa asiakassuunnitelma laaditaan vähintään kerran vuodessa yhdessä asiakkaan ja muiden asianosaisten kanssa. Myös lapsi itse pyritään tapaamaan ikätaso huomioiden. Asiakassuunnitelma lomake on Pro consona – tietojärjestelmässä. Asiakassuunnitelma sisältää ainakin: lapsen elämäntilanteen, tavoitteet, keinot (tukitoimet ym. palvelut) sekä arvioinnin. Asiakassuunnitelman sisällöt eroavat hieman avohuollossa, sijaishuollossa ja jälkihuollossa. Esimerkiksi sijaishuollon asiakassuunnitelmassa on lisäksi huostaanoton perusteet, sijaishuollon tarkoitus sekä perheen jälleen yhdistäminen. Asiakassuunnitelman toteutumista

seurataan jatkuvasti asiakastyön ohessa (asiakastapaamiset, verkostopalaverit, yhteydenpito yms.). Toteutumisen seuranta on sekä sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan että perheohjaajan vastuulla.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista ja avustettava virkansa puolesta lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori oikeusavun piiriin taikka huolehdittava siitä, että lapselle haetaan lastensuojelulain 22 §:ssä tarkoitetuissa tilanteissa edunvalvojaa.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuoltolain 32 § mukaan sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Lapselle on turvattava hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Mielipiteen selvittämisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantaisivat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua.

Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin.

Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain 34 §:n mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta. Mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan kuitenkin käyttämään, sille on oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaavat vaarantua. Lastensuojelulaissa on määritelty tahdonvastaiset toimenpiteet ja muut rajoitustoimenpiteet sekä niiden edellytykset. Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti.

Rajoituksista laaditaan kirjaukset asiakastietoihin ja valituskelpoiset päätökset lain edellyttämällä tavalla.

Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten rajoittamisesta on säädetty lastensuojelulaissa. Rajoittamispäätösten tekemisestä sijaishuollossa valvoo lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelulaitoksen on asianmukaisesti kirjattava käyttämänsä rajoitustoimenpiteet niiden käytön seurannan ja valvonnan turvaamiseksi.

Lastensuojelulaitoksen henkilökunnan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee arvioida lapseen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden tavoitteiden toteutumista ja niiden vaikutusta lapsen asiakassuunnitelmaan.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, hyvää kohtelua ilman syrjintää ja tuntoa olonsa turvalliseksi. Asiakkaita tulee kohdella siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Hyvää kohtelua on, että asiakas kokee, että hänen asiansa otetaan käsittelyyn, hänen asian käsittelyyn on varattu aikaa ja hän saa kiireetöntä palvelua ja asiakkaan asiaan paneudutaan.

Halutessaan asiakas ja/tai omainen voi kääntyä sosiaaliamiehen puoleen tai asiakas tai asianosainen voi myös tehdä muistutuksen sosiaalipalveluiden sosiaali- ja terveysjohtajalle.

Sosiaaliamies

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Paimioon nimettynä sosiaaliamiehenä toimii Maija-Kaisa Sointula, Merikratos Oy:stä.

Sosiaaliamiehen tavoittaa puh. 010 830 5104 ti-to klo 10-13.

e-mail: sosiaaliamies@merikratos.fi

Merikratos/Sointula, Ruissalontie 11 B, 20200 Turku

Sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- avustaa asiakasta muistutuksen teossa;
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- seurata asiakkaiden oikeuksia ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kaupunginhallitukselle.

Muistutus ja sen käsittely

Jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, tilanne tulee ensisijassa selvittää asiaa hoitaneiden henkilöiden tai tarvittaessa esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Jos asiakas kokee, että hänen saamansa palvelu tai kohtelu ei ole riittävän hyvää, hänellä on oikeus tehdä asiasta muistutus. Asianomaisen toimintayksikön henkilökunta ja sosiaaliamies auttavat ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus jätetään ensisijaisesti sosiaali- ja terveysjohtajalle. Muistutuksen aiheena oleva asia selvitetään. Asiasta laaditaan kirjallinen vastaus, joka lähetetään muistutuksen tekijälle.

Muistutusmenettelyssä noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä Paimion kaupungin ohjeistusta.

Muistutuksen tekeminen:

Sosiaali- ja terveystjohtaja Eeva-Sirkku Pöyhönen
PL 50, 21531 Paimio
p. 02-474 5462

8. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen avulla arvioidaan ja kehitetään lapsiperheiden sosiaalityön palvelujen sisältöä ja palveluprosessien toimivuutta. SHQS -laatujärjestelmää on otettu käyttöön Paimiossa 2020 ja järjestelmää käytetään toiminnan kehittämisen apuna. Kehittämistyöllä tavoitellaan toimintatapojen yhtenäistämistä, jonka avulla varmistetaan paremmin turvallisuus ja työn sujuvuus.

Henkilöstö arvioi omaa ja esimiestyötä vuosittaisissa kehityskeskusteluissa sekä tiimi- ja toimistopalaverissa. Laissa asetettuja määräaikojen toteutumista sekä henkilöstön asiakasmääriä seurataan säännöllisesti. Henkilöstön poissaolot ja sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja ajoittaiset rekrytointiongelmat vaikuttavat työntekijöiden asiakasmääriin ja asiakastyön laatuun. Työmäärää pyritään tasaamaan mahdollisuuksien mukaan työparityöskentelyn ja tehtävien siirron avulla. Johtavat sosiaalityöntekijä tasaa mahdollisuuksien mukaan työmäärää työntekijöiden kesken. Sosiaalipalveluiden resursseja on vahvistettu vuosittain ja kriittisiin tehtäviin on laadittu varajärjestelmä.

Asiakkaan edun mukainen monialainen yhteistyö edellyttää, että työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin sosiaalihoitolaissa tarkemmin säädetyllä tavalla. Viranomaisyhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja tiedonkulun sujuvuus on tärkeää. Asiakasta koskevia tietoja vaihdetaan ja yhteistyötä tehdään aina ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella. Jos suostumusta ei saada, välttämättömiä tietoja voidaan tietyin edellytyksin vaihtaa asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi tai järjestämiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.

Lasten ja nuorten asioissa yhteistyötä ja yhteistyökäytäntöjä vahvistetaan ja kehitetään jatkuvasti. Lapsiperheiden sosiaalityössä on nimetty tärkeimpien yhteistyökumppanien yhteistyövastaavat. Yhteistyötä eri toimijoiden välillä pyritään vahvistamaan lastensuojelulain 12 § mukaisessa lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa kuvattujen laadullisten tavoitteiden avulla, joilla lastensuojelua seurataan ja kehitetään.

Ostopalveluina tuotettujen palveluiden yleistä valvontaa toteutetaan johtavan sosiaalityöntekijän toteuttamana erityisesti kunnan alueella sijaitseviin ympärivuorokautisiin lastensuojelulaitoksiin. Valvontakäynneistä laaditaan muistiot, jotka toimitetaan Aluehallintovirastolle. Lastensuojelun sijaishuollon osalta valvontakäytäntöä kehitetään maakunnallisesti. Lapsiperhesosiaalityön työntekijät osallistuvat sekä luvanvaraisten, että ilmoitusten varaisten palveluiden osalta valvontaprosessiin toteuttamalla valvontaa osana asiakastyötä. Sosiaali- ja terveystjohtaja laatii Aluehallintovirastoon lausunnot ilmoituksen varaisten palvelutuottajien hakemuksista.

9. HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstöön kuuluu johtava sosiaalityöntekijä, 3 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa ja 3 perheohjaajaa sekä lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä. Henkilökunta tekee työtä liukuvan työaikajärjestelmän puitteissa arkisin. Sijaisia otetaan tarpeen mukaan pääasiassa pidemmissä useamman kuukauden kestävissä sijaisuuksissa.

Henkilöstön rekrytoinnin perusteet

Vakinainen henkilökunta palkataan pääsääntöisesti avoimen julkisen haun kautta. Tehtävät tulevat hakuun kaupungin ohjeiden mukaan. Valintapäätöksen tekee sosiaali- ja terveystalvelutjohtaja toistaiseksi voimassa olevien viranhaltijoiden/työntekijöiden kohdalla ja johtava sosiaalityöntekijä alle vuoden määräaikaisten kohdalla ennalta sovittujen kriteerien perusteella. Rekrytointiprosessi noudattaa julkisten virkojen ja toimien kohdalla hyväksyttyä toimintatapaa.

Hakijoiden muodollinen pätevyys eli ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä JulkiSuosikista tarkistetaan ennen haastatteluun pyytämistä. Haastateltavilta tarkistetaan alkuperäiset opinto- ja työtodistukset sekä henkilöllisyys. Lisäksi on esitettävä rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelystä.

Lyhytaikaiset sijaiset palkataan kaupungissa käytössä olevan rekrytointiohjelman avulla (KuntaRekry). Kaikki sijaisuuksia tekevät haastatellaan ja heidän osaamisensa ja pätevyytensä tarkistetaan.

Henkilöstön perehdytys ja koulutus

Perehdytys tapahtuu kaupungin ja sosiaalitoimen perehdytysohjelman mukaisesti. Lapsiperheiden sosiaalityössä henkilöstöä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja asiakastietojärjestelmän käyttöön, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytystä järjestetään myös opiskelijoille. Omavalvontasuunnitelma toimii myös perehdytyksen välineenä.

Lisäksi henkilöstö ylläpitää ja päivittää omaa ammattitaitoaan täydennyskoulutuksen avulla. Täydennyskoulutus suunnitellaan etukäteen ja vuoden aikana toteutuneet koulutukset kirjataan henkilöstöohjelmaan. Täydennyskoulutuksessa huomioidaan työntekijöiden tarpeet, joita kootaan kehityskeskustelujen ja asiakastarpeiden pohjalta. Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa.

Toimitilat

Lapsiperheiden ja lastensuojelun palveluita annetaan virka-aikana sosiaalitoimistossa Paimion kaupungintalolla, asiakasperheiden kotona tai lasten ja perheiden muissa toimintaympäristöissä. Sosiaalitoimiston tilojen ovet ovat suljettuna ja asiakaskäynnit ovat vain ajanvarauksella. Asiakkailta tai yhteistyökumppaneilta ei ole kulkua tiloihin ilman saattajaa.

Jokaisella työntekijällä on käytössään yksi työ- tai kirjaamispiste, riittävät säilytystilat ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään. Asiakkaita tavataan sosiaalipalveluiden työntekijöiden työhuoneissa tai kaupungintalolla sijaitsevissa neuvotteluhuoneissa. Jokaisessa työhuoneessa oma hälytyskutsupainike ja lisäksi on käytössä erillinen kuljetettava hälytyspainike, joka mahdollistaa vartijan kutsumisen paikalle.

Sosiaalipalveluiden henkilökunnalla on kaikilla Esmikko-työajanseuranta ja sähköiset kulunvalvontakortit käytössä. Kaupungin talolla on kameravalvonta sisällä ja ulkona sekä sähköiset hälytysjärjestelmät käytössä.

10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakkaiden tietojen käsittelyssä noudatetaan henkilötietolakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joissa on määritetty muun muassa asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta.

Asiakkaiden tiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Pro consonaan. Yksikön henkilökuntaa sitoo sosiaalihuoltolain mukainen vaitiolovelvollisuus. Henkilökunta allekirjoittaa työ-/virkasuhteen alussa sitoumuksen siitä, että eivät paljasta asiakkaan salassa pidettäviä tietoja sivullisille. Saadaksean käyttäjätunnukset asiakastietojen katsomiseen tai kirjaamiseen, uusi työntekijä allekirjoittaa aina myös tietohallinnon edellyttämän käyttäjän sitoumuksen. Jokainen kirjaa asiakastiedot omilla käyttäjätunnuksillaan. Asiakaspäätökset tehdään kirjallisena asiakkaille ja päätökset arkistoidaan kaupungin arkistosäännön mukaisesti.

Henkilöllä on oikeus pyytää itseään koskevat tiedot. Tietopyyntölomakkeita on Paimion kaupungintalon palvelupisteessä, jonne myös tietojen kysyjä jättää täyttämänsä tietopyynnön. Rekisterinpitäjällä (Paimion kaupungilla) on 30 päivää aikaa antaa kysyjälle tietopyyntölomakkeella yksilöidyt tiedot hänestä itsestään.

Tietosuojaavastaavan yhteystiedot

Paimion kaupungin tietosuojaavastavana toimii tietohallintopäällikkö Pasi Hutanen.

Yhteystiedot:

Tietohallintopäällikkö Pasi Hutanen

p. 050-559 4358

PL 50, 21531 Paimio

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisesta saadaan tietoa monin eri tavoin. Laatujärjestelmän käytössä käydään läpi vuosittain asiakasturvallisuuden ajantasaista ohjeistusta sekä muita toimintojen järjestämiseen liittyviä kehittämiskohteita. Riskinarviointin ja epäkohta- ja haittailmoitusten pohjalta tuodaan esiin kehittämiskohteita ja omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan yksikön kehittämispäivinä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma pidetään esillä Paimion sosiaalitoimiston ilmoitustaululla sekä Paimion perhe- ja sosiaalipalveluiden internet sivuilla.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Paimio 28 / 12 /2020

Noora Lahti

Noora Lahti

Paimio 28 / 12 /2020

Eeva-Sirkku Pöyhönen

Eeva-Sirkku Pöyhönen