

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**Vammalspalvelut**

Päivitetty 12.12.2019
Päivitetty 27.08.2020
Päivitetty 30.11.2020

Sisälllys

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
Palvelujen tuottajan virallinen nimi ja y-tunnus	2
Palvelu	3
Yhteystiedot	3
Palvelusta vastaa.....	3
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
Toiminta-ajatus.....	3
Arvot ja toimintaperiaatteet	4
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	5
Omavalvonnan vastuhenkilö.....	5
Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja omavalvonnan toteuttaminen	5
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	5
Tehtävät ja vastuut	5
Päivittämissuunnitelma.....	5
4. HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN PEREHDYTTÄMINEN JA OSALLISTUMINEN	6
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN	6
5. ASIAKKAAN JA LÄHEISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE	6
Palautteen kerääminen	6
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	6
6. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	6
Palveluun liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen ennakoivasti	6
Korjaavista toimenpiteistä ilmoittaminen.....	8
9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
Palvelutarpeen arviointi	9

Palvelusuunnitelma.....	10
Itsemääräämisoikeuden toteutuminen.....	11
Asiakkaan kohtelu.....	12
Sosiaaliamies	12
Muistutus ja sen käsittely	12
8. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
9. HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA ASIAKASTURVALLISUUS	13
Henkilöstö.....	13
Henkilöstön rekrytoinnin perusteet.....	14
Henkilöstön perehdytys ja koulutus	14
Toimitilat	14
10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	15
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	15
11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	15

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan virallinen nimi ja y-tunnus

Paimion kaupunki
Käyntiosoitte
Postiosoitte
Postinro ja -toimipaikka

Vistantie 18
PL 50
21531 Paimio

Puhelin
Sähköposti

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

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan virallinen nimi ja y-tunnus

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

Palvelu

Vammaistalvet

Yhteystiedot

Katuosoite: Vistantie 18, 21530 Paimio

Postiosoite: PL 50, 21531 Paimio

Verkkosivut: <http://www.paimio.fi/palvelut/perhe- ja sosiaalipalvelut/vammaisten palvelut>

Palvelusta vastaa

Johtava sosiaalityöntekijä Noora Lahti p. 02-474 5238

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Vammaistalvet palvelukokonaisuus sisältää seuraavat talvet:

palveluohjausta, sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, vammaistalvetlain ja kehitysvammaistalvet mukaisia talvet (alla)

Vammaistalvetlain erityisen järjestämisvelvollisuuden alaiset (subjektiiviset) talvet ja tukitoimet: asunnon muutostyöt, asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet, henkilökohtainen apu, kuljetustalvet, palveluasuminen (tuettua asumista, tehostettua palveluasumista, laitoshoittoa), ammatillista perhehoittoa ja vaikeavammaistalvet henkilöiden päivätoiminta.

Vammaistalvetlain yleisen järjestämisvelvollisuuden alaiset (määrärahasidonnaiset) talvet ja tukitoimet: päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa tarvittavat välineet, koneet ja laitteet, sopeutumisvalmennus, ylimääräiset vaatekustannukset, erityisravintokustannukset sekä muut vammaistalvetlain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeelliset talvet ja tukitoimet.

Kehitysvammaistalvet mukaiset talvet (erityishuolto-ohjelmaan sisällytettävät): tutkimukset ja kuntoutussuunnitelmat (KTO Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskuksen jäsenkunta), kuntoutus ja toiminnallinen valmennus, työtoiminnan ja asumisen järjestäminen, muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta, henkilökohtaisten apuneuvojen ja välineiden järjestäminen, yksilöllinen hoito ja huolenpito, henkilön lähipiirin ohjaus, tiedottaminen erityishuoltotalvetuista, kehityshäiriöiden ehkäisy ja muu vastaava erityishuollon toteuttamiseksi tarpeellinen toiminta.

Kaupunki järjestää talvet suurimmalta osin ostopalveluna.

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, yrittjmynteinen, ympäristöystävällinen ja turvallinen kaupunki.

Sosiaalipalveluiden toiminta-ajatuksena on vastata tarpeellisten sosiaali- ja terveystalvetjen 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.

Vammaispaalvelut on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuudesta johtuvia esteitä. Vammaispaalvelujen järjestämisen lähtökohtana on taata vammaisille henkilöille välttämätön huolenpito arjessa suoriutumisen mahdollistamiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Vammaispaalvelujen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Paimion kaupungin arvot ja perhe- ja sosiaalipalvelujen arvot.

Sosiaalipalveluiden yhteiset arvot

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

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

Itsemramisoikeus: Asiakkailla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset ja ne otetaan huomioon kunnioittaen asiakkaan omaa tahtoa. Ammattitaitoinen henkilst kunnioittaa ja tukee asiakasta (päätöksenteossa) huomioiden yhteisesti sovitut säännöt ja eettiset periaatteet.

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

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Asiakkaan etu on otettava huomioon tehtäessä erilaisia sosiaalihuoltoa koskevia ratkaisuja ja päätöksiä sekä

sosiaalitalveluja ja muuta sosiaalihuoltoa toteutettaessa (30 §). Pohdittaessa eri vaihtoehtoja, on valittava se vaihtoehto, joka parhaiten vastaa asiakkaan etua.

Sosiaalihuoltolain 4 § mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
 - 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
 - 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
 - 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan;
 - 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
 - 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
 - 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.
- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaalvonnan vastuuhenkilö

Johtava sosiaalitalvöntekijä
Noora Lahti
p.02-474 5238

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

Omaalvontasuunnitelman laatiminen ja omaalvonnan toteuttaminen

Omaalvontasuunnitelma on laadittu vammaisatalvelua tekevien työntekijöiden yhteistyönä. Omaalvontaa toteutetaan välittömästi.

Omaalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Johtava sosiaalitalvöntekijä
Noora Lahti
p.02-474 5238

Tehtävät ja vastuut

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

Päivittämissuunnitelma

Omaalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

4. HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN PEREHDYTTÄMINEN JA OSALLISTUMINEN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään omavalvontaan noudattamalla kaupungin yleisiä ohjeita. Työpaikkakokouksissa käydään säännöllisesti läpi omavalvontasuunnitelmaa.

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 7. 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. Pävittäisestä 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 vammaispaalveluiden 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.

Vammaispaalveluihin liittyviä riskejä ovat:

- 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.
- Paalveluita ei ole saatavilla riittävästi paikallisesti tai alueella

Riskien tunnistaminen:

- Henkilökunnalta ja asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella tunnistetaan riskit ja pyritään ennakoidaan epäkohdat
- Avoin, keskusteleva työilmapiiri
- Vammaispaalvelupäätösten käsittely tiimissä, työparityöskentely
- Yhteistyön kehittäminen ympäristökuntien kanssa
- Työnohjaus

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 toimintaohjeet 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 vammaispalvelun 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. Käsittely 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.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen.

Palvelujen hakeminen, päätöksenteko ja muutoksenhaku

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja omaishoidon tukea haetaan pääsääntöisesti kirjallisella hakemuslomakkeella. Hakemus lomakkeita löytyy kaupungin internet sivuilta. Kehitysvammaispalveluissa ei ole kirjallista hakemuslomaketta, ja hakeminen tapahtuu ottamalla yhteyttä sosiaaliohjaajaan tai sosiaalityöntekijään. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan ajantasainen lääkärintlausunto, erityisesti kun palveluja haetaan ensimmäistä kertaa, tai tilanne on sairauden tai vamman osalta muuttunut. Hakemukseen on hyödyllistä liittää myös muita asiantuntijalausuntoja.

Vammaisten palvelujen ja tukitoimien selvittely on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös tekemäänsä hakemukseen. Saamaansa päätökseen tyytymätön asiakas tai muu asianosainen voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Oikaisuvaatimusaika on kolmekymmentä (30) päivää siitä päivästä, jolloin päätös on annettu tiedoksi. Oikaisuvaatimuksen tulee olla kirjallinen ja se osoitetaan oikaisuvaatimusviranomaiselle, joka on mainittu oikaisuvaatimusohjeessa.

Vammaispalvelulain annetun lain mukaisesta viranhaltijapäätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään sosiaali- ja terveystalvetkunnassa, jonka päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissakin tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Kehitysvammalain mukaisesta päätöksestä erityishuolto-ohjelmaa koskevasta viranhaltijapäätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään Aluehallintovirastossa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä työntekijältä, hänen esimieheltään tai sosiaalisiamieheltä.

Palvelutarpeen arviointi

Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä pyritään kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arviointi toteutetaan ilman aiheetonta viivytystä.

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan oma subjektiivinen arvio avuntarpeestaan, tarvittaessa asiakkaan läheisten näkemykset sekä huomioidaan yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot avun ja tuen tarpeista.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Mikäli asiakkaan ja ammattihenkilöiden näkemykset poikkeavat toisistaan, niistä keskustellaan asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa, jotta näkemuserojen syyt saadaan selvitettyä. Asiakkaan oma näkemys kirjataan. Asiakkaan osallistumisen varmistamiseksi huolehditaan tarvittavasta tulkkauspalvelusta tai mahdollisesta muusta päätöksenteossa tarvittavasta tuesta, kuten kommunikaation tuesta.

Palvelutarpeen arvioinnista vammaispalveluissa vastaavat vammaispalvelujen päällikkö/sosiaalityöntekijä ja palveluohjaaja, yhteistyössä muiden tahojen kanssa.

Palvelutarpeen selvityksessä pyritään tunnistamaan ne tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee apua tai tukea, ja toisaalta ne tilanteet ja ympäristöt, joissa hän selviytyy omin voimin. Tärkeä osa palvelutarpeen arviointia on asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen arviointi. Palvelutarpeen arviointi on aina yksilöllinen prosessi, joka sisältää:

- asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan
- sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion asiakkuuden edellytyksistä
- yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä vammaispalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta

Palvelutarve arvioidaan asiakkaan itsensä kanssa mahdollisuuksien mukaan hänen omassa elinympäristössään (asiakkaan kotona) tai asiakkaan toivoessa sosiaalitoimissa. Kotikäyntejä ja/tai verkostoneuvotteluja voi tarvittaessa olla useampia, jos palvelutarpeen selvittäminen sitä edellyttää. Arvioinnissa ovat mukana asiakkaan toivomat läheiset ja mahdolliset muut verkostotahot. Arviointia varten pyydetään terveydenhuollon tai muiden tarvittavien tahojen asiantuntijalausuntoja.

Palvelusuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei kyseessä ole tilapäinen ohjaus tai neuvonta. Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa ja hänen arkeensa kuuluvien muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelmaan kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut ja suunnitelma palvelujen järjestämisestä, toteuttamisesta ja seurannasta. Kehitysvammaisen asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan lisäksi hänen itsemääräämisoikeuttaan edistävät toimet ja mahdolliset rajoitustoimenpiteet.

Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma tarkistetaan, jos asiakkaan palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Suunnitelmaan kirjataan, kuinka usein suunnitelmaa tarkistetaan. Asiakkaan yksilöllinen tilanne vaikuttaa tarkistamisen aikaväliin. Asiakkaalla on aina oikeus pyytää suunnitelman tarkistamista.

Vammaispalvelulain (380/1987) mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 1 §:ssä tarkoitetulle henkilölle järjestetään kuitenkin hänen vammaisuutensa edellyttämiä palveluja ja tukitoimia ensisijaisesti vammaispalvelulain nojalla siltä osin kuin ne ovat hänen palveluntarpeeseensa nähden riittäviä ja sopivia sekä muutoinkin hänen etunsa mukaisia.

Erityishuoltolain 34 § mukaan erityishuollon yksilölliseksi toteuttamiseksi Paimion sosiaali- ja terveislautakunnan tai sen määräämän sosiaalityöntekijän tulee hyväksyä erityishuolto-ohjelma jokaista erityishuollon tarpeessa olevaa henkilöä varten. Ohjelma on mahdollisuuksien mukaan laadittava yhteistyössä henkilön itsensä ja hänen laillisen edustajansa tai henkilön laillisen edustajan taikka hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä sekä sosiaali- ja terveislautakunnan tai muun sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen kanssa. Ohjelmaa on tarpeen mukaan tarkistettava.

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.

Vammaispalveluiden vastuulla on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta omassa palveluprosessissaan ja palveluiden järjestämisessä. Asiakkaan on voitava päättää omista asioistaan joko itse tai tuettuna. Vähimmäisvaatimus on, että henkilön oma mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin. Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen, on asiakkaan palvelusuunnitelma laadittava yhteistyössä omaisen tai muun läheisen tai laillisen edustajan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot tulee suunnitella jokaisen asiakkaan kohdalla hänen yksilöllisistä tarpeistaan käsin. Tärkeintä on löytää ne keinot, jotka auttavat juuri kyseistä ihmistä ymmärtämään käsiteltävää asiaa ja sen eri ulottuvuuksia. Vammaispalveluiden asiakkaan osallistumista omaa asiaansa koskevaan arviointiin ja päätöksentekoon tukee se, että hän saa tietoa itselle ymmärrettävässä muodossa. Tämä edellyttää asianmukaista valmistautumista asiakkaan palvelusuunnitelmapalaveriin ja mahdollisuuksia hyödyntää asiakkaalle ymmärrettävää kommunikointikeinoa.

Kehitysvammalaki korostaa jokaisen erityishuollossa olevan kehitysvammaisen ihmisen oikeutta täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa. Hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa on otettava huomioon, ja hänelle on turvattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Kehitysvammaisen ihmisen itsemääräämistä tulee vahvistaa ja hänen itsenäistä suoriutumistaan tukea. Vammaispalveluiden on turvattava erityishuollossa olevalle henkilölle mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan. Kehitysvammaisen palvelusuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta, mutta mikäli rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään niin rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja rajoitustoimenpiteiden käyttämisessä noudatetaan kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (23.6.1977/519) mukaisia toimintatapoja.

Asiakkaan kohtelu

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

Halutessaan asiakas ja/tai omainen voi kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen tai tehdä muistutuksen yksikön johtajalle, vastuualuejohtajalle tai toimialajohtajalle.

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Paimioon nimettynä sosiaaliasiamiehenä toimivat Maija-Kaisa Sointula, Sanna Saarinen ja Heidi Vainio Merikratos Oy:stä.

Sosiaaliasiamiehen tavoittaa puh. 050 341 5244 ti klo 12 – 15 ja ke-to klo 10-13.

e-mail: sosiaaliasiamies at merikratos.fi

Merikratos/Sosiaaliasiamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto

Sosiaaliasiamiehen 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.

Muistutuksen tekeminen:

Sosiaali- ja terveystalvet Eeva-Sirkku Pöyhönen

PL 50, 21531 Paimio

p. 02-474 5462

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 sosiaaliasiamies auttavat ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus jätetään ensisijaisesti sosiaali- ja terveystalvetajalle. 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 terveysterveystoiminnan johtaja 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 -laatu järjestelmää 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 toimistopalavereissa. 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 työmäärä 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 sosiaalihuoltolaissa 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.

Ostopalveluina tuotettujen palveluiden yleistä valvontaa toteutetaan johtavien viranhaltijoiden toteuttamana erityisesti kunnan alueella sijaitseviin ympärivuorokautisiin asumispalveluyksiköihin. Valvontakäynneistä laaditaan muistiot, jotka toimitetaan Aluehallintovirastolle. Aikuissosiaalityön työntekijät osallistuvat sekä luvanvaraisten, että ilmoitusten varaisten palveluiden osalta valvontaprosessiin toteuttamalla valvontaa osana asiakastyötä. Sosiaali- ja terveysterveystoiminnan johtaja laatii Aluehallintovirastoon lausunnot ilmoituksen varaisten palvelutuottajien hakemuksista.

9. HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Vammaispalveluihin kuuluu johtava sosiaalityöntekijä, 2 sosiaalityöntekijää ja 1 sosiaaliohjaaja.

Henkilöstön rekrytoinnin perusteet

Vakinainen henkilökunta palkataan pääsääntöisesti avoimen julkisen haun kautta. Tehtävät tulevat hakuun kaupungin ohjeiden mukaan. Valintapäätöksen tekee sosiaali- ja terveystjohtaja 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

Vammaispalveluiden palveluita annetaan virka-aikana sosiaalitoimistossa Paimion kaupungintalolla, asiakkaiden kotona tai 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 sijaitsevilla 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.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Paimion kaupungin tietosuojavastaavana 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. Riskinarvioinnin 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