

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Aikuissoslaalltyö

Laadittu 14.11.2018
Päivitetty 05.08.2019
Päivitetty 21.08.2020
Päivitetty 30.11.2020

Sisälllys

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
Palvelujen tuottajan virallinen nimi ja y-tunnus	3
Palvelu	3
Yhteystiedot.....	3
Palvelusta vastaa	3
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
Toiminta-ajatus	4
Aikuissoslaalltyöhön saa yhteyden	5
Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT.....	6
Omavalvonnan vastuhenkilö	6
Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja omavalvonnan toteuttaminen	7
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot.....	7
Tehtävät ja vastuut.....	7
Päivittämissuunnitelma	7
4. HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN PEREHDYTTÄMINEN JA OSALLISTUMINEN.....	7
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN	7
5. ASIAKKAAN JA LÄHEISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE	8
Palautteen kerääminen.....	8
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	8
6. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	8

Palveluun liittytvät riskit ja niiden tunnistaminen ennakoivasti	8
Korjaavista toimenpiteistä ilmoittaminen	10
7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
Palvelutarpeen arviointi.....	10
Toimeentulotukipalvelu	11
Asiakkaan kohtelu	11
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, sosiaali- ja terveystalvet

Y-0136169-2

Palvelu

Aikuissosiaalityö

Yhteystiedot

Katuosoite: Vistantie 18, 21530 Paimio

Postiosoite: PL 50, 21531 Paimio

verkkosivut: http://www.paimio.fi/palvelut/perhe- ja_sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo

Palvelusta vastaa

Johtava sosiaalityöntekijä Noora Lahti p. 02-474 5238

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Aikuissosiaalityöhön sisältyy sosiaalihuollon palvelutehtävistä pääasiassa työikäisten palveluiden ja iäkkäiden palveluiden tehtäviä. Lisäksi aikuissosiaalityössä vastataan myös muiden palvelutehtävien (lapsiperheiden ja iäkkäiden palveluiden) toimeentulotukipalvelusta.

Työikäisten palvelut: Työikäisten palveluissa järjestetään sosiaalipalveluina muun muassa sosiaaliohjausta, sosiaalityötä, asiakkaan raha-asioiden hoitamista, kotihoitoa, kotipalvelua, kotouttamisen edistämistä, kriisityötä, kuntouttavaa työtoimintaa (yhdessä Paimion kaupungin työvoimapalveluiden ja TE-toimiston kanssa), palveluasumista, tehostettua palveluasumista, tuettua asumista ja toimeentulotukipalvelua.

Päihdehuolto: Sosiaalipalveluina järjestetään sosiaaliohjausta, sosiaalityötä, laitospalvelua, palveluasumista, päivätoimintaa, sosiaalista kuntoutusta, tehostettua palveluasumista, tilapäistä asumista, tuettu asumista, vertaistukitoimintaa.

Asiakasryhmät: nuoret, työikäiset ja iäkkäät paimiolaiset

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.

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

Työikäisten palvelut on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta. Työikäisten palveluissa annettavilla sosiaalipalveluilla tuetaan laajasti työikäisiä asiakkaita. Työikäisten palveluissa järjestetään työikäisille paimiolaisille erilaisia sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja sekä täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Työikäisten palveluissa tehdään suunnitelmallista, tavoitteellista, pitkäjänteistä ja moniammatillista aikuissosiaalityötä. Tavoitteena on taloudellisen ja/tai sosiaalisen tuen ja palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden kokonaisvaltaisen kuntoutumisen ja elämäntilanteen edistäminen.

Työikäisten palveluiden työntekijät vastaavat, että asiakkaat saavat tarvittaessa

- ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluista ja -etuuksista
- ammatillista tietoa ja apua ongelmien ennaltaehkäisyssä tai niiden ratkaisemisesta
- tukea jokapäiväisestä elämästä selviytymiseksi
- täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea
- tukea erilaisiin äkillisiin kriisitilanteisiin liittyen
- ohjausta asunnon hakemisessa tai asunnon turvaamisessa
- ohjausta ja neuvontaa työhön ja kuntoutukseen liittyvien vaihtoehtojen etsimisessä tai hakeutumisessa

Päihdehuolto on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihdeiden ongelmakäyttöä ja siihen liittyviä haittoja sekä parantaa päihdeiden ongelmakäyttäjien ja heidän läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Päihdehuoltoon sisältyy sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiä palveluja, ja päihdeiden ongelmakäyttöön liittyviä terveyspalveluja annetaan terveydenhuollossa.

Paimiossa päihdehuollon avohoidon palvelut hankitaan ostopalveluina A-klinikalta Salon ja Turun yksiköistä. A-klinikan työntekijä on tavattavissa ajanvarauksella Paimion perhe- ja sosiaalipalvelujen tiloissa joka keskiviikko ja kerran kuukaudessa maanantaisin. Myös kaupungin omassa terveyskeskuksessa on saatavilla päihdehuollon palveluja. Laitoshoidon

palveluja hankitaan pääosin A-klinikalta mutta myös muilta palvelun tarjoajilta asiakastarpeiden mukaisesti.

Alkuissosiaalityöhön saa yhteyden

Pyydä apua -nettinäpin kautta. Sähköinen matalan kynnyksen yhteydenottotapa. Se on kaupungin verkkopalvelussa oleva nappi, jota painamalla kuka tahansa voi pyytää apua tai palvelua, jättää yhteydenottopyynnön tai kysyä jotain. Palvelu on käytössä aina ja kaikkialla eli se ei ole sidottu aikaan tai paikkaan eikä kysyjän tarvitse etsiä oikeaa henkilöä tai tahoja kysymykselleen tai avunpyynnölleen. Palvelua voi käyttää helposti kuka tahansa, jopa nimettömänä.

Sähköisen yhteydenotto/ilmoitus sosiaalihuoltoon lomakkeen kautta. Sähköiset ilmoituslomakkeet 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. Palveluohjauksen kautta voi pyytää neuvoa tai apua ammattilaiselta sosiaalipalveluiden hakemisesta tai muihin palveluihin liittyen. Neuvontaa ja ohjausta voi saada myös nimettömästi.

Ottamalla suoraan yhteyttä työikäisten palveluiden työntekijöihin. Päivitetyt yhteystiedot löytyvät internet sivuilta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakeminen. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan aikuissosiaalityöstä, mutta niiden hakemista varten tarvitaan ensin Kelan tekemä päätös perustoimeentulotuesta. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voit hakea sähköisesti Paimion sosiaalitoimesta. Sähköinen täydentävän toimeentulotuen hakemus löytyy internet sivuilta, samoin kirjallinen hakemuslomake.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Aikuissosiaalityön 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 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 elämäänsä koskevat päätökset ja ne otetaan huomioon kunnioittaen asiakkaan omaa tahtoa. Ammattitaitoinen henkilöstö

kunnioittaa ja tukee asiakasta (päättöksenteossa) 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.

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

Aikuissosiaalityön työskentelyä ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Lisäksi työikäisten palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), toimeentulotuesta annettuun lakiin (1412/1997), kuntouttavasta työtoiminnasta annettuun lakiin (189/2001), oppilas- ja opiskelijahuoltolakiin (1287/2013) ja kotoutumisen edistämisestä annettuun lakiin (1386/2010). Päihdehuolto perustuu päihdehuoltolakiin (41/1986).

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavalvonnän vastuuhenkilö

Johtava sosiaalityöntekijä
Noora Lahti
p.02-474 5238

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja omavalvonnan toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu aikuissosiaalityötä tekevien työntekijöiden yhteistyönä. Omavalvontaa toteutetaan välittömästi.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Johtava sosiaalityöntekijä
Noora Lahti
p.02-474 5238

Tehtävät ja vastuut

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

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma 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. 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 ha 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 kehittämässä

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 olleille 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 aikuissosiaalityön 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.

Aikuissosiaalityöhön liittyviä riskejä ovat:

- Käsittelyn viivästyminen
- Tiedonsiirron ongelmat esim. toimeentulotukeen liittyen Kelan ja sosiaalitoimen välillä
- Asiakas jää vaille sosiaalityön ammattilaisen asiantuntijapalveluita ja tarvittavaa tukea
- Asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet: esimerkiksi toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toimi, toimeentulotukipäätöksen ja sen maksatuksen viivästyminen niin, että asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja taloudellinen turvallisuus vaarantuu.

Riskien tunnistaminen:

- Henkilökunnalta ja asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella tunnistetaan riskit ja pyritään ennakoidaan epäkohdat
- Avoin, keskustelevala työilmapiiri
- Asiakasasioiden käsittely aikuissosiaalityön tiimissä.

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 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. Käsitely kuuluu esimiehen tehtäviin ja käsittelyn jälkeen ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas 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/palavereista 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 määrittelee asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä, sosiaalihuoltolaki ohjaa muutoksenhakua. Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 26 § mukaan, kun sosiaalihuollon palveluksessa oleva on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytyksiä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä,

kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseen, jos henkilö on yli 75-vuotias tai jos henkilö saa ylintä hoitotukea. Palvelutarpeen arviointi tehd n yhtelsty ss  asiakkaan, palvelutarpeesta ilmoittaneen viranomaisen ja tarvittavan muun verkoston kanssa. Palvelutarpeen arvioinnista annetaan asiakkaalle kirjallinen palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedo.

Asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palveluissa jo olevien palveluntarvetta arvioidaan jatkuvana prosessina. Arviot ja tavoitteet kirjataan asiakas-, aktivointi- ja palvelusuunnitelmiin, joita p ivitett n kutakin toimintaa s atelevien lakien, asetusten ja s ad sten mukaisesti sekä asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakassuunnitelma lomake on Pro consona - tietojärjestelmässä. Asiakassuunnitelma sis lt   ainakin: asiakkaan elämäntilanteen, tavoitteet, keinot (tukitoimet ym. palvelut) sekä arvioinnin.

Toimeentulotukipalvelu

Toimeentulotukilain 14a  :n mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömän toimeentuloon ja huolenpitoon vaarannu. Kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeist n seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muissa kuin kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeist n seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Toimeentulotukip  t s on pantava viivytyksettä t yt nt n. Asian käsittelyn tulee olla viivytyksetont  asian kaikissa käsittelyvaiheissa, jotka voidaan jakaa hakemuksen vireille tuloon, selvittämiseen, vaadittavien lisäselvitysten hankkimiseen ja päätöksentekoon sekä maksuunpanoon. Käsittelyaikoja seurataan säännöllisesti.

Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeist n kolmessa kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidemp  käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvä s siaalihuoltoa, hyvä kohtelua ilman syrjintä ja tuntea olonsa turvalliseksi. Asiakkaita tulee kohdella siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyytt n kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja saada ilmaista mielipiteensä. Asiakkaan kuulemista ja tiedonsaantia koskevien säännösten noudattaminen on olennaisen tärkeä, jotta

sosiaalihuoltoa voitaisiin toteuttaa asiakkaan edun mukaisesti. Sosiaalihuollon henkilöstön velvollisuutena on selvittää asiakkaalle hänen asiassaan kysymykseen tulevat erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla voi olla merkitystä. Asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisäämisen keskeisenä edellytyksenä ja keinona on turvata oikeus tietoon. Jotta asiakas voisi osallistua ja vaikuttaa asiansa käsittelymiseen ja ratkaisemiseen, hänellä on sitä ennen oltava riittävästi tietoja eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista.

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

Sosiaaliamies

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

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

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

e-mail: sosiaaliamies at merikratos.fi

Merikratos/Sosiaaliamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto

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 terveysjohtaja Eeva-Sirkku Pöyhönen

PL 50, 21531 Paimio

p. 02-474 5462

8. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakailta 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 työmääriä 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 säädettyllä 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 tietyn 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 terveystalvelu laatii Aluehallintovirastoon lausunnot ilmoituksen varaisten palvelutuottajien hakemuksista.

9. HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Aikuissosiaalityön henkilöstöön kuuluu johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, kolme sosiaaliohjaajaa ja toimistosiihteri.

Henkilöstön rekrytoinnin perusteet

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

Aikuissosiaalityön 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. Saadakseen 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 ilmoitustauluilla sekä Paimion perhe- ja sosiaalipalveluiden internet sivuilla.

Paikka ja päiväys

Paimio 28 / 12 /2020

Paimio 28 / 12 /2020

Allekirjoitus



Noora Lahti



Eeva-Sirkku Pöyhönen