



Muurame Hyvinvointi -liikelaitos

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT..... | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 2 |
| 3 RISKINHALLINTA..... | 3 |
| 3.1. Sosiaali- ja perhekeskuksen tuottamien palvelujen riskit, niiden tunnistaminen ja ehkäisy..... | 3 |
| 3.2 Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi | 5 |
| 3.3 Reagointi esiin tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin .. | 5 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN..... | 5 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 6 |
| 5.1 Palvelutarpeen arviointi sosiaali- ja perhekeskuksen eri palveluissa..... | 6 |
| 5.2 Asiakassuunnitelma..... | 6 |
| 5.3 Asiakkaan kohtelu | 6 |
| 5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt..... | 7 |
| 5.5 Asiakkaan osallisuus | 7 |
| 5.6 Asiakkaan oikeusturva..... | 7 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 8 |
| 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta | 8 |
| 6.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa..... | 9 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS..... | 9 |
| 7.1 Henkilöstö | 9 |
| 7.2 Toimitilat..... | 10 |
| 7.3 Teknologiset ratkaisut..... | 10 |
| 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY | 11 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 11 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA..... | 11 |
| 11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN | 11 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|---|---|
| Palveluntuottaja | |
| Nimi: Muuramen hyvinvointi -liikelaitos | Kunnan nimi: Muurame |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 0176699-9 | Kuntayhtymän nimi: - |
| | Sote -alueen nimi: Keski-Suomi |
| Toimintayksikön nimi Muuramen hyvinvointi -liikelaitos/ Sosiaali- ja perhekeskus | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Muuramen sosiaali- ja perhekeskus, PI 1, 40951 Muurame | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalipalvelujen asiakkaat ovat Muuramen kunnan asukkaita. Sosiaali- ja perhepalvelut sisältävät lapsiperhetyön, lastenvalvojalpalvelut, lastensuojelupalvelut, aikuissosiaalityö, päihde- ja mielenterveyspalvelut, aktivointi ja työllistämispalvelut. | |
| Toimintayksikön katuosoite Virastotie 8 | |
| Postinumero 40950 | Postitoimipaikka Muurame |
| Toimintayksikön vastaava esimies Päivi Nevalainen, sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja | Puhelin 014 659 756, 050 412 1310 |
| Sähköposti paivi.nevalainen@muurame.fi | |

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

| |
|---|
| <p>Toiminta-ajatus</p> <p>Sosiaali- ja perhekeskuksen palveluilla edistetään ja turvataan lasten ja nuorten hyvinvointia ja tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Palveluilla tuetaan myös asiakkaiden arjessa selviytymistä ja toimintakykyä ja heikoimmassa asemassa oleville järjestetään heidän tarvitsemansa hoito ja huolenpito. Pitkäaikaistyöttömiä aktivoidaan ja tuetaan heidän työllistymisessään. Aktivoinnin painopisteessä ovat nuoret ja lapsiperhevanhemmat.</p> <p>Sosiaalipalveluilla tuotetaan laadukkaita lakisääteisiä sosiaalipalveluja lapsille, perheille ja aikuisille eri palveluja ohjaavan lainsäädännön avulla.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Sosiaali- ja perhepalvelujen käytännön työssä noudatetaan sosiaalityön ammattieettisiä periaatteita, mm. ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus, syrjäytymisen ehkäiseminen ja asiakkaan osallisuus. Arvot ohjaavat käytännön työtä silloin, kun lainsäädäntö ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin</p> |
|---|

kysymyksiin. Toimintatapoja ovat mm. asiakaslähtöisyys, yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, ammattilaisuus, asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja elämänhallinnan kunnioittaminen. Työkäytännössä yhdistetään sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaslähtöinen monialainen yhteistyö, tuen tarpeen varhainen tunnistaminen, joustavat ja oikea-aikaiset palvelut sekä verkostoituva työote. Työyhteisöt toimivat vastuullisesti, taloudellisesti ja kumppanuudessa muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaali- ja perhekeskuksen tavoitteena on edelleen kehittää sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnallista integraatiota lasten, perheiden ja aikuisten palveluissa. Sosiaali- ja perhekeskuksen toimintaan ja kehittämiseen vaikuttaa valmisteilla oleva sosiaali- ja terveydenhuollon maakuntaudistus.

Muuramen kunnan strategiassa vuosille 2016 – 2021 kuntaa ja hyvinvointipalveluja ohjaavia strategisia periaatteita ovat:

- tehokas ennaltaehkäisy ja hyvinvoinnin sekä elämänlaadun edistäminen
- joustavat, oikea-aikaiset ja vaikuttavat palvelut sujuvan arjen turvaamiseksi
- oppimisympäristöjen kehittäminen ja osaamisen hyödyntäminen.

Kaikkia hallintokuntia ohjaavia strategisia periaatteita ovat tasapainoinen talous, muuntautumiskykyinen ja kokeileva organisaatio, uuden teknologian hyödyntäminen, vastuullinen, aktiivinen ja osallistuva kuntalainen sekä Liikkuva Muurame -toiminta.

3 RISKINHALLINTA

3.1. Sosiaali- ja perhekeskuksen tuottamien palvelujen riskit, niiden tunnistaminen ja ehkäisy

Muuramen kunnassa on tehty riskien ja vaarojen arviointi kunnan johtoryhmän toimesta viimeksi keväällä 2015. Riskien ja vaarojen arviointi tehdään eri työyksiköissä joka neljäs vuosi. Kartoituksella selvitetään yksikön työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tehtyä selvitystä käytetään työkaluna toimintaa suunniteltaessa.

Erilaisia riskejä ja vaaratekijöitä pyritään ennakoimaan, tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään riskinhallinnan erilaisilla toimenpiteillä. Riskit ja kriittiset työvaiheet voidaan ryhmitellä:

- palvelun toteuttamiseen ja asiakastyöhön liittyvät riskit
- toimitiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit
- tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit
- henkilöstöön liittyvät riskit

Palvelut

Palvelun toteuttamisessa on tärkeää asiakkaiden kunnioittava ja hyvä kohtelu sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelujen esimies vastaa siitä, että palvelua on tarjolla riittävästi ja tasaisesti eri ajanjaksoina esim. lomakausina. Palvelujen saatavuus turvataan riittäväillä henkilöstöresursseilla. Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan sosiaalipalvelujen toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havainnut työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asiasta toiminnasta vastaavalle.

Sosiaalipalvelujen asiakkaiden luo tehtävät kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti työparina. Kotiin tehtävässä työssä työntekijän kännykässä on hätäkeskus -sovellus asennettuna sekä toimistolla tai lähimmällä työkaverilla on tieto kotikäyntipaikasta. Sosiaalikeskuksessa asiakastyötä tekevien osalta on sovitettu, että kukaan asiakastyötä tekevä työntekijä ei työskentele yksin toimistolla sosiaalikeskuksen aukioloaikoina. Asiakkaiden kodeissa työskentelyyn liittyy terveysriskejä ja esim. eläinten aiheuttamia haittoja. Kotona tehtävää työtä aloitettaessa keskustellaan perheen kanssa mahdollisista kotiin liittyvistä riskeistä ja käytännöistä (esim. kotieläimet).

Asiakkaiden kuljettamiseen omalla autolla on annettu erillinen ohjeistus. Asiakkaan kuljettamiseen on käytettävissä harkinnan mukaan esim. taksi tai muu kuljetuspalvelu.

Toimitilat

Sosiaali- ja perhepalveluiden toimitilat sijaitsevat kunnan virastotalolla. Työtilat ovat asianmukaiset, esteettömät ja turvallisuusasiat on huomioitu. Asiakkaiden vastaanottohuoneet ovat pääsääntöisesti rauhallisia ja yksityisyyden suoja turvaavia, niissä on poistumistie/turvaovi sekä tarvittavat hälytyslaitteet. Uhkaaviin asiakastilanteisiin on mahdollisuus kutsua mukaan vartija. Asiakastyön riskitilanteita pyritään ennakoimaan työskentelemällä työparina. Työn vaatimat laitteet ja ohjelmistot ovat asianmukaiset ja tarkoituksenmukaiset työtehtävien suorittamisen kannalta. Asiakastieto-ohjelman pääkäyttäjänä on neljä henkilöä ja he avustavat ohjelman käytön pulmatilanteissa. Toimintapisteissä on turvallisuussuunnitelmat ja työntekijät koulutetaan toimimaan mahdollisissa hätätilanteissa.

Asiakastietojärjestelmästä on laadittu tietosuojaselosteet, jotka ovat näkyvillä ilmoitustaululla. Työntekijät allekirjoittavat työn alkaessa salassapitositoumuksen. Asiakkaiden palveluun liittyvät tiedot on tallennettu asiakastietojärjestelmään ja tietoja käsitellään salassapitosäännökset huomioiden. Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset sekä tietokoneelle että asiakastietojärjestelmiin. Salassa pidettävää materiaalia hävitetään jätehuolto-ohjeistuksen mukaisesti. Asiakastietojen lokitietoja tarkastetaan pistokokein ja asiakkaiden tietopyyntöjen yhteydessä. Asiakkaiden paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa. Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei ulkopuolisten ole mahdollista päästä niitä lukemaan. Asiakkailta on mahdollisuus saada omat asiakasrekisteritietonsa luettavaksi ja pyytää niihin tarvittaessa korjausta. Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lastensa tiedot toimittamalla kirjallisen pyynnön vastuutyöntekijälleen. Lomake löytyy mm. tietosuojavaltuutetun toimiston nettisivuilta: Sosiaalitoimen henkilötietorekisteritietojen tarkastuspyyntö.

Henkilöstö

Työntekijöitä rekrytoidaan Kuntarekryn kautta. Uudet työntekijät käyvät työhöntulotarkastuksessa. Henkilöstö perehdytetään kunnan toimintaympäristöön ja tehtäviinsä. Työntekijöiden osaamisen ylläpitämiseksi järjestetään täydennyskoulutusta. Esimies pitää työntekijöiden kanssa kehityskeskusteluja vuosittain. Palvelujen kehittämiseksi ja uusien toimintatapojen käyttöönottamiseksi järjestetään henkilöstölle kehittämisiltapäiviä 2-4 kertaa vuodessa. Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta. Kunnan intrassa on ohjeistukset erilaisista työsuojeluun liittyvistä ohjeista. Henkilöstön resurssivajetilanteissa rekrytointi aloitetaan viipymättä ja työt tehdään tällöin kiireellisyysjärjestyksessä.

Muuramen kunnan työsuojelun toimintaohjelma löytyy kunnan intranetistä, jossa on julkaistu myös muita työyhteisön sisäisiä asiakirjoja ja toimintaohjeita:

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma vuosille 2018 – 2019
- Varhainen tuki ja tunnistaminen toimintamalli
- Läheltä piti -tilanne ohjeistus
- Menettelytapaohjeet väkivallan uhatessa
- Menettelytapaohjeet häirintään ja epäasialliseen kohteluun
- Päihdeohjelma
- Tapaturmat
- Menettelytapaohjeet sisäilmasto-ongelmien hoitamiseen
- Menettelytapaohjeet näyttöpäätetyöskentelyyn

Sosiaali- ja perhekeskuksessa tehdään työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys säännöllisesti. Työpaikkaselvitys tehdään 3-5- vuoden välein; työolosuhteiden oleellisesti muuttuessa tai työterveyshuoltoon kertyneen tiedon perusteella.

Muuramen sosiaali- ja perhekeskuksessa on työntekijöiden käytettävissä K2 palvelukeskus ja vartiointipalvelut. Palvelukeskuksen yhteystieto on 010 524 8300. Lisäksi Sosiaali- ja perhekeskuksessa on käytössä viranomaisten VIRVE -puhelin virka-aikaisiin ja sosiaalipäivystystehtäviin.

Muuramen kunnan työsuojelupäällikkö on Jukka Kaistinen, p. 014 659 787, 050 311 9 914
jukka.kaistinen@muurame.fi.

3.2 Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Läheltä piti -tilanteisiin ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet, joissa voi olla tarpeen työparityöskentely tai vartijapalvelun tilaaminen. Poistumistiet tiloista varmistetaan ennen tapaamisten alkua. Mikäli läheltä piti -tilanne tai väkivaltatilanne pääsee tapahtumaan, työntekijä kertoo asiasta ensin esimiehelle, jonka kanssa tilanne käsitellään yhdessä keskustellen, tarvittaessa useamman kerran. Työntekijä ohjataan tarpeen mukaan työterveyshuoltoon. Vakavat vaaratilanteet käsitellään työyhteisön kokouksissa. Riskien hallinnassa käytetään hyväksi läheltä piti-, tapaturma- sekä riskien ja vaarojen arviointilomakkeita. Henkilökunta ilmoittaa kirjallisesti läheltä piti -tilanteista lomakkeella, havaitsemistaan epäkohdista, laatueroista ja riskeistä esimiehelle. Riskien ja vaarojen arvioinnissa käytetään arviointilomaketta ja arviointitaulukkoa. Työn sisältöön liittyvää riskien hallintaa keskustelua käydään asiakastyön tiimeissä sekä kehittämissäpäivissä.

3.3 Reagointi esiin tulleisiin epäkohtiin, laatueroihin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Työntekijällä on Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus kirjallisesti toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Henkilökunta kirjaa läheltä piti -tilanteet työsuojelun ilmoituslomakkeelle, joka löytyy kunnan intrasta. Ilmoitukset annetaan esimiehen kautta työsuojelutoimikunnalle tiedoksi. Läheltä piti -tilanteet käsitellään ensisijaisesti esimiehen kanssa ja toteutuneet uhka- ja vaaratilanteet dokumentoidaan kirjallisesti. Työntekijä ohjataan tarpeen mukaan työterveyshuoltoon.

Esimies käy asian läpi työntekijöiden kanssa sekä säännöllisissä työyhteisökokouksissa, joissa mietitään kuinka tilanne voidaan jatkossa ehkäistä. Tarvittaessa muutetaan käytäntöjä ja toimintatapoja turvallisimmaksi asiakastilanteissa. Vakavissa vaaratilanteissa työyhteisön kanssa pidetään debriefing – palaveri yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Tapaturmat ilmoitetaan kunnan vakuutusyhtiölle. Työntekijän joutuessa väkivallan uhan kohteeksi, esimies tekee poliisille tutkintapyyntöä.

Uhka- ja vaaratilanteista keskustellaan tarvittaessa myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista työtavoissa ja uusista ohjeistuksista tiedotetaan henkilöstölle sähköpostilla, työntekijöiden viikkopalaverissa ja kehittämissäpäivissä. Työtavoja ja ohjeistuksia koskevat yhteenvedot tallennetaan verkkoasemalle Sosiaali- ja perhekeskuksen kansioon.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma- ja valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Oma- ja valvonnan suunnittelun tekemiseen ovat osallistuneet sosiaali- ja perhekeskuksen johtaja Päivi Nevalainen ja erityisasiantuntija-lastenvalvoja Auli Lepoaho. Oma- ja valvonnan suunnitelmaa on työstetty työyhteisön eri tiimeissä ja kehittämissäpäivissä.

Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja Päivi Nevalainen, p. 014 659 756, paivi.nevalainen@muurame.fi
Erityisasiantuntija-lastenvalvoja Auli Lepoaho, p. 014 659 690, auli.lepoaho@muurame.fi.

Oma- ja valvonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Oma- ja valvonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

teen liittyviä muutoksia. Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja vastaa päivittämisestä.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, kerran vuodessa tai toimintaympäristön muuttuessa. Uusi työntekijä perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Sosiaali- ja perhekeskuksen aulan ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös Muuramen Hyvinvointi -liikelaitoksen intraverkossa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi sosiaali- ja perhekeskuksen eri palveluissa

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi alkaa asian vireilletulosta joko yhteydenoton tai kirjallisen ilmoituksen perusteella. Työntekijöillä on säännölliset viikoittaiset puhelinajat. Sosiaalihuoltolain mukaisesti yhteydenotto tai ilmoitus käsitellään ilman aiheetonta viivytystä tai enintään 7 arkipäivän kuluessa. Ilmoituksen käsittelyn yhteydessä arvioidaan kiireellisen avun tarve. Palvelutarpeen arviointi tehdään viivytyksettä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa. Lapsen, perheen tai aikuisen henkilön palvelun tarvetta arvioidaan asiakastapaamisten, kotikäyntien ja/tai verkostoyhteistyön avulla. Tarpeen mukaan käytetään tarkoituksenmukaisia asiakastyön toiminnallisia välineitä, lomakkeita tai kortteja. Palvelutarpeen arvioinnista kirjataan yhteenveto, jonka asiakas saa itselleen tiedoksi.

Palvelutarpeen arviointia tekevät sosiaali- ja perhepalveluissa palveluohjaajat, perheohjaajat, sosiaalityöntekijät, koulukuraattorit ja lastenvalvoja.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas, hänen perheensä ja lähiverkostonsa osallistuvat palvelutarpeen arviointiin yksilöllisen tilanteen edellyttämällä tavalla.

5.2 Asiakassuunnitelma

Lakisääteinen asiakassuunnitelma laaditaan asiakaslain 7 §:n mukaisesti asiakkaalle, ellei kyseessä ole tilapäinen avuntarve tai suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakassuunnitelman lomakepohjat ovat asiakastietojärjestelmässä. Suunnitelmaan kirjataan arviointiajankohta. Asiakkaan palveluista vastaava työntekijä seuraa suunnitelman toteutumista.

Asiakastyössä tehdään työparityötä ja vastuutyöntekijän poissa ollessa työpari tuntee asiakassuunnitelman sisällön. Asiakassuunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja ao. palveluihin käyttöoikeudet omaavilla työntekijöillä on mahdollisuus tutustua asiakassuunnitelman tietoihin.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakastyötä tehdään asiakaslähtöisellä, voimavarakeskeisellä, dialogisella ja asiakasta kunnioittavalla työotteella. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan asiakaslain ja julkisuuslain säädöksiä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että kuullaan asiakkaita heidän omassa prosessissaan.

Lapsen asioissa päätöksenteosta vastaavat hänen huoltajansa/vanhempansa. Aikuisasiakkaat päättävät itse omista asioistaan elleivät ole edunvalvonnassa tai laajennetussa edunvalvonnassa. Asiakas on mukana arviointipalavereissa, hänen mielipiteensä selvitetään ja kuullaan sekä kirjataan se asiakassuunnitelmiin ja asiakastietojärjestelmään.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lastensuojelulain mukaisesti lapsen edun niin vaatiessa huostaan otettuun ja lastensuojelulaitokseen sijoitettuun lapseen on mahdollista kohdistaa erityisiä liikkumisvapauden ja henkilökohtaisen vapauden rajoituksia. Yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta rajoituksia voidaan soveltaa kuitenkin ainoastaan laitoshuoltona järjestettävässä sijaishuollossa. Rajoitustoimenpiteistä tulee tehdä yksilölliseen harkintaan perustuva päätös. Lapseen saa kohdistaa rajoitustoimenpiteitä vain siinä määrin kuin sijaishuollon tarkoituksen toteuttaminen tai lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus vaatii.

Lastensuojelulain mukaisia rajoittamispäätöksiä tekevät lasten ja nuorten vastuusosiaalityöntekijät yksilöllisen tilanneharkinnan perusteella. Rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja asiakastietojärjestelmään.

Kotikäynnillä ja työskentelyn aikana havaituista epäkohdista työntekijä voi konsultoida paloviranomaisia, terveystarkastajaa tai eläinsuojelua.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen

Asiakaspalaute on kerätty vuodesta 2002 alkaen parillisen vuoden marraskuun asiakkailta. Vuodesta 2018 alkaen asiakaspalaute kerätään sähköisesti ja kysely toteutetaan vuosittain. Asiakaskäyntikohtaisen palautteen keräämistä kehitetään.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu asiakaspalaute käsitellään asiakastyön tiimeissä, liikelaitoksen johtoryhmässä ja luottamusmieselimissä. Palautteen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia toimintayksikön toimintatapoihin.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaali- ja perhepalvelujen johtaja Päivi Nevalainen, p. 014 659 756, 050 412 1310.
Sosiaali- ja perhepalvelujen johtajan toiminnan osalta liikelaitoksen johtaja Jari Nojonen, p. 014 659 315, 040 844 9602

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Muuramen kunnan sosiaaliasiamiehenä toimii Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä, p. 044 265 1080. Varalla sosiaaliasiamies Tanja Hänninen, p. 044 265 1064.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen, palveluun tai kohteluun, hän voi keskustella asiastaan sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on antaa neuvontaa ja ohjausta, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Palvelu on maksutonta. Sosiaaliasiamiehen keskeiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksia ja aseman kehitystä kunnassa

Sosiaaliamies tekee yhteistyötä myös eri viranomaistahojen, järjestöjen sekä palveluntuottajien kanssa. Sosiaaliamies antaa vuosittain selvityksen toiminnastaan kunnalle. Selvitys huomioidaan palvelujen kehittämistoiminnassa.

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutusmenettelyssä noudatetaan Valviran 4.11.2011 antamaa ohjeistusta. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §:ssä säädetään asiakkaan oikeudesta tehdä sosiaalihuollon toimintayksikköön muistutus hoidostaan tai kohtelustaan. Muistutuksen vastaanottaa toimintayksikön johtava viranhaltija. Muistutus on tehtävä kirjallisesti. Muistutukseen annetaan kohtuullisessa ajassa kirjallinen vastaus. Vastauksesta käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asiaa muuten hoidetaan. Muistutusvastaukseen ei ole valitusoikeutta.

Kantelu tehdään ylemmälle viranomaiselle eli aluehallintoviranomaiselle (AVI) silloin, kun kantelija koee organisaation tai työntekijän menettelyn olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Aluehallintovirasto pyytää selvitystä siltä viranomaiselta, jonka toimintaa kantelu koskee. Kanteluun vastataan annetussa määräajassa. Aluehallintovirasto antaa kantelusta ratkaisun. Kantelupäätös on kannanotto kantelun kohteena olleen toiminnan oikeellisuudesta ja siihen voi sisältyä hallinnollista ohjausta, kuten käsityksen ilmaiseminen, huomion kiinnittäminen ja huomautus. Kanteluratkaisuun ei ole valitusoikeutta.

Muistutusten ja kanteluiden yhteydessä esiin tulleet tarpeet muuttaa sosiaali- ja perhepalveluiden toimintatapaa huomioidaan ohjeistamalla työntekijöitä tarvittavista toiminnallisista muutoksista.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus otetaan välittömästi käsittelyyn ja siihen vastataan noin kuukauden määräajassa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Sosiaalipalvelujen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalipalveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa ja edistämään heidän hyvinvointiaan ja toimintakykyään. Asiakkaalle laadittavassa asiakassuunnitelmassa huomioidaan toimintakykyä ja hyvinvointia edistävät tukipalvelut.

Lastensuojelun palveluprosessin omavalvonnassa kiinnitetään huomiota palvelun toteuttamisen kriittisiin työvaiheisiin, ennakoimaan esiin tulevia riskejä ja ennaltaehkäistään niiden toteutumista. Sosiaalihuoltolain mukaisten vireilletulojen sekä palvelutarpeen arviointien valmistumista lain asettamassa kolmen kuukauden määräajassa valvotaan säännöllisesti neljä kertaa vuodessa esimiestyönä. Sosiaalihuollon asiakassuunnitelmien valmistumista seurataan Efficat asiakastietojärjestelmän työvälineen avulla.

Toimeentulotukilain mukaisten ennaltaehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen laissa säädettyjen käsittelyaikojen omavalvontaa tehdään toimeentulotuen palveluprosessissa jatkuvan seurannan avulla puolen vuoden jaksoissa.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lasten ja nuorten harrastustoimintaa tuetaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen ja lastensuojelun taloudellisen tuen kautta. Liikkuva Muurame -ajattelumallin toteuttamista sosiaali- ja perhepalveluissa kehitetään asiakastyön tiimeissä ja kehittämispäivissä.

6.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät ottavat yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovittulla tavalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Muuramen hyvinvointi -liikelaitoksen tietosuojahje on henkilöstön luettavissa intrassa. Kunnan virastotaloon laadittua turvallisuussuunnitelmaa päivitetään kunnan teknisen osaston toimesta.

Henkilöstön turvallisuuteen liittyen on koottu turvallisuusjärjestelyohjeet, jotka annetaan henkilöstölle perehdytyksen yhteydessä. Tietoturvaan liittyvä salassapito ohjeistetaan perehdytyksen yhteydessä.

7.1 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

1 sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja
2 sihteeriä
1 erityisasiantuntija-lastenvalvoja
4 sosiaalityöntekijää
3 palveluohjaajaa
4 perheohjaajaa
2 perhehoitajaa
2 kuraattoria
2 psykologia
1 etsivä nuorisotyöntekijä
1 työpajapäällikkö
1 yksilövalmentaja
1 työpajaohjaaja
1 palveluvastaava

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstöresurssien riittävyyttä arvioidaan vuosittaisen talousarvioprosessin yhteydessä. Henkilöstön riittävyyden tarkastelussa kiinnitetään huomiota asiakasmääriin, jonoihin ja palvelujen saatavuuteen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja päättää Muuramen hyvinvointi -liikelaitoksen henkilöstön rekrytoinnista talousarviomäärärahojen puitteissa yhdessä liikelaitoksen johtoryhmän ja kunnan johtoryhmän kanssa. Työsuhteisiin ja virkoihin haetaan täyttölupa liikelaitokselta ja kunnan johtoryhmältä. Hakume-

nettely toteutetaan Kuntarekryn kautta.

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Työnhakijoiden soveltuvuutta työtehtävään arvioidaan haastattelun yhteydessä. Haastattelussa tarkistetaan hakijoiden koulutustausta ja työkokemus sekä tarvittaessa Valviran laillistamispäätös. Alaikäisten kanssa työskenteleviltä edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä. Valitun viranhaltijan tulee esittää hyväksyttävä lääkärintodistus terveydentilastaan ennen työn aloittamista. Työn alkamisen jälkeen työntekijä ohjataan työhöntulotarkastukseen.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Muuramen kunnassa käytetään yleistä perehdyttämissuunnitelmaa ja -muistilistaa, jotka löytyvät kunnan Intrasta. Lisäksi käytetään sosiaalipalvelujen omaa perehdyttämismateriaalia. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esimies tai nimetty vastaavaa työtä tekevä työntekijä sekä sihteeri. Työntekijällä on velvollisuus tutustua verkossa olevaan sähköiseen perehdytysmateriaaliin. Opiskelijalle nimetään vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on perehdyttää opiskelija tarvittaviin tehtäviin. Perehdytysmateriaalin mukaisesti uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi tietoturva- ja tietoverkko-ohjeita sekä henkilötietojen käsittelyä.

Muuramen hyvinvointi -liikelaitoksessa on laadittu Tietosuojaohjeisto ja Kanta-palveluun liittyvä tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma. Muuramen hyvinvointi -liikelaitoksen potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman mukaisesti liikelaitoksen tietosuojavastaava on liikelaitoksen johtaja Jari Nojonen ja perusturvapalveluissa sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja Päivi Nevalainen. Kunnan tietosuojavastaava on Johanna Nuija.

Henkilöstön täydennyskoulutustarpeista keskustellaan kehityskeskusteluissa ja asiakastyön tiimeissä. Täydennyskoulutus voidaan järjestää joko omassa organisaatiossa tai ostamalla eri koulutuspaketteja tai kustantamalla henkilöstön koulutuksiin osallistuminen. Uusiin työ- ja kirjausmenetelmiin koulutetaan koko henkilöstö asteittain.

Työnantaja järjestää henkilöstölle mahdollisuuden osallistua täydennyskoulutukseen sosiaalihuollon täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti. Palkallinen vapaa yli puolen päivän koulutukseen haetaan koulutushakemuksella esimieheltä.

7.2 Toimitilat

Sosiaalikeskuksen tiloissa kunnan virastotalolla sijaitsee lapsiperhetyön, lastensuojelun, perhetyön, lastenvalvojan ja aikuissosiaalityön työtilat. Pääsääntöisesti jokaisella työntekijällä on oma työhuone, poikkeuksena perheohjaajat ja perhetyöntekijät, jotka työskentelevät paljon myös asiakkaiden kodeissa. Asiakastyössä olevilla on huoneissa varapoistumistiet ja käytössä hälytyslaitteet.

Asiakkailla on käytössä odotustilaa sosiaalikeskuksen käytävällä ja omat wc-tilat.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Sosiaalikeskuksen ovella ja käytävätiloissa on käytössä valvontakamera, jonka käytöstä vastaavat sihteeri ja palveluohjaaja. Virka-aikainen sosiaalipäivystys hoidetaan Virve -puhelimella. Henkilökunnan työajanseurannassa käytetään kulunvalvontaa.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Niiden salassapidosta, käsittelystä ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Muuramen hyvinvointi -liikelaitoksella on tietosujoaohje, joka on päivitetty tammikuussa 2018. Työntekijöillä on pätevyys ja perehtyneisyys alan lainsäädännön, työkokemuksen ja koulutuksen kautta asiakastietojen käsittelyyn. Uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tarvittava tietoturvaohjeistus ja asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja määräykset. Tarpeen mukaan järjestetään Kanta asiakastietojärjestelmään kirjaamisvalmennus. Tietoturvaan liittyviä asioita käsitellään asiakastyön tiimeissä ja kehittämisspäivissä. Työntekijät ohjeistetaan siitä, että vain työn hoitamisen kannalta oleellisten ja lainmukaisten asiakkaiden tiedoissa on oikeus käydä.

Effica YPH ja Effica lastenvalvoja asiakastietojärjestelmän tietosuojaselosteet ovat nähtävillä sosiaalikeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaille on laadittu tiedote, joka liitetään asiakirjoihin salassa pidettävää asiakastietoa luovutettaessa.

Sosiaali- ja perhekeskuksen tietosuojavastaava on sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja Päivi Nevalainen, p. 014 659 756.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet:

- sosiaali- ja perhekeskuksen turvallisuussuunnitelma käsitellään teknisen toimiston teettämän päivityksen jälkeen työyhteisökokouksessa
- tietosujoaohje päivitetään EU:n tietosuoja-asetuksen määräysten mukaiseksi
- perhehoitajien/perheohjaajien työtilojen työturvallisuus selvitetään
- uuden työntekijän perehdytysaineisto päivitetään
- sosiaali- ja perhekeskuksen sisäiset ohjeet ja lomakkeet päivitetään
- laaditaan Kanta-palveluihin liittyvä sosiaalipalvelujen tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun Muuramen hyvinvointi -liikelaitoksen sosiaalipalveluissa tapahtuu toiminnan laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Muuramessa 21.6.2018

Allekirjoitus

Päivi Nevalainen, sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja