



Säkylän kunta

PERHE-, SOSIAALI- JA VAM- MAISPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNITELMA

5/2021

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	5
Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
Henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen:	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus ja palaute sekä sen käsittely	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen käsittely	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	10
4.3.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	10
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat.....	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	13
11 LÄHTEET	14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Säkylän kunta Rantatie 268 27800 Säkylä sote@sakyla.fi Y-tunnus: 0139937-5	
Toimialan nimi Säkylän sosiaali- ja terveystoimiala	
Toimiala yhteystietoineen Rantatie 268, 27800 Säkylä	
Toimintayksikön katuosoite Perhe- ja sosiaalipalvelut: Rantatie 268 Perheneuvojan palvelut: Välskärintie 5 Vammaispalvelut: Välskärintie 5 & Rantatie 268	
Postinumero 27800	Postitoimipaikka Säkylä
Toimintayksikön vastaava esimies Sosiaalityön päällikkö Anna Kivimäki	Puhelin puh. 044 73 28159
Sähköposti anna.kivimaki@sakyla.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Asiakkaalle tarjottavia palveluja voidaan ostaa yritykseltä, joka on hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunnassa palveluntuottajaksi. Kunnan hankintaohjeessa mainitun viranhaltijan hankintarajan yli menevistä palveluista tehdään kilpailutus. Muussa tapauksessa tehdään hintatiedustelu vähintään kolmelta palveluntuottajalta.	

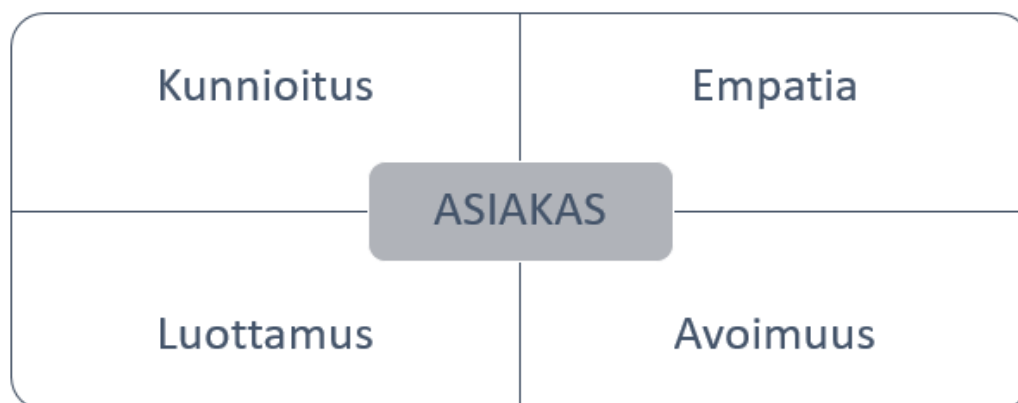
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Säkylän kunnan sosiaali-, perhe- ja vammaispalvelut sisältyvät Säkylän kunnan sosiaali- ja terveystoimialan palveluihin. Sosiaali- ja palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Asiakkaan elämäntilannetta ja palvelutarvetta selvitetään sekä hänelle järjestetään tarpeen mukaiset lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti käytävissä olevien resurssien sallimissa puitteissa. Lähtökohtana ovat kunkin asiakkaan tarpeet ja hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Noudatamme työssämme sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita. Tämän lisäksi olemme yhteisesti määritelleet työyhteisömme tärkeimmät arvot.



Luottamus:

- Vaitiolovelvollisuus
- Tasa-arvoisuus
- Yhteistyö/kunnioitus asiakkaan ja muiden toimijoiden välillä
- Luottamussuhde kaiken työn perusta (vaatii aikaa)
- Selkokieliisyys
- Lainmukaiset päätökset/lainmukainen toiminta, asiakas voi luottaa tähän
- Avoimuus
- Asiakkaan kohtaaminen

Empatia:

- Inhimillisuus
- Asiakkaan kohtaaminen
- Kaikkien tunteiden hyväksyminen
- Hyväksyvä ilmapiiri
- Myötätunto
- Ymmärretään asiakkaan tilanne/kyky asettua ammatillisesti asiakkaan asemaan
- Ei syyllistetä

Kunnioitus:

- Kaikki tasavertaisia
- Ihmisarvon kunnioittaminen
- Kunnioittava ja kuunteleva kohtaaminen
- Kunnioitetaan asiakkaan tarpeita ja toiveita ja ne ovat työskentelyn lähtökohta lain sallimissa rajoissa
- Työyhteisön sisäinen kunnioitus: kunnioitetaan toisten ammattitaitoa ja näkemystä
- Ei puhuta väheksyvästi toisista työntekijöistä

Avoimuus:

- Läpinäkyvyys: asiakas läsnä, kun hänen asioitaan käsitellään tai ainakin tietoinen asioidensa käsittelystä mm. asiantuntijaryhmässä
- Rehellisyys ja suoruus: Puhutaan asioista niiden oikeilla nimillä
- Jaetaan osaamista työyhteisön kesken, ei pantata
- Asiakkaan tiedottaminen, ja pitäminen ajan tasalla. Asiakas tietää, mitä tapahtuu ja milloin tapahtuu
- Uskalletaan ottaa puheeksi vaikeatkin asiat kunnioittavasti.

Asiakkaita kohtelemme tasavertaisesti, ammatillisesti, arvostavasti sekä kunnioittavasti. Palvelujen ja tuen antamiseksi ja asiakkaan tilanteen edistämiseksi on hankittava riittävät selvitykset ennen päätöksentekoa. Toiminnassa otamme huomioon asiakkaiden yksilöllisyyden ja kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan.

Kunnan hyvinvointistrategian mukaisesti päämääränä ovat omatoimiset ja toimintakykyiset kuntalaiset. Asuinympäristön tulee olla turvallinen, viihtyisä ja virikkeellinen. Kuntalaisten osallisuutta, aktiivisuutta ja vastuullisuutta kehitetään. Ongelmien varhainen ennaltaehkäisy, tunnistaminen ja puuttuminen on nostettu kunnan kehittämiskohteeksi. Hyvinvointinäkökulma tulee ottaa huomioon kaikessa päätöksenteossa.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Työskentelyssä noudatetaan Säkylän kunnan laatimia koko organisaatioita koskevia ohjeita ja suunnitelmia, joita ovat:

- Sisäilmaopas
- Tasa-arvosuunnitelma
- Päihdehuollon ja hoitoonohjauksen toimintaohje
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli
- Asiakasväkivallan hallinnan toimintamalli
- Käsin tehtävät nostot ja siirrot
- Työn aiheuttaman haitallisen henkisen kuormittamisen hallintamalli
- Riskien ja vaarojen arviointi
- Työkyvyn tukemisen periaatteet Säkylän kunnassa
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Tietosuojan, tietoturvan ja tietojärjestelmien käytön omavalvontasuunnitelma
- Pandemiasuunnitelma
- Suunnitelma työtaistelun varalle
- Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen valvontasuunnitelma
- Hallintosääntö
- Säkylän kunnan hankintaohjeet
- Maahanmuuttajien kotouttamisohjelma

Yksikkökohtaisia ohjeita ovat:

- Palo- ja pelastussuunnitelma vaaditaan kirjattavaksi yli 50 henkilön työpaikalla toimistotiloissa. Säkylän kunnanviraston henkilökunta jää vaaditun henkilömäärän alle.
- Perehdytysohjeet
- Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintayksikössä teemme ennakoivaa riskien ja vaarojen arviointia. Työpaikan vaaratilanteen kokenut tai työturvallisuuslain 19§:n mukaisen puutteen työskentelyoloissa havainnut työntekijä on velvoitettu ilmoittamaan tapahtuneesta esimiehelle. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilösuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuudelle tai terveydelle.

Riskien tunnistaminen

Kartoitamme riskit erillisillä STM:n työsuojeluosaston riskienarviointikaavakkeilla. Riskianalysoinnin jälkeen yhteenveto riskeistä käydään läpi säännöllisesti kerran vuodessa työyhteisökokouksessa. Samalla sovitaan toimenpiteet riskien minimoimiseksi. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§ velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Haittatahtumat, läheltä piti -tilanteet ja asukkaan hoidossa tapahtuvat poikkeamat kirjaamme HaiPro -järjestelmään. Esimies ja lähiesimies seuraavat ja käsittelevät HaiPro -järjestelmään tehtyjä ilmoituksia säännöllisesti. HaiPro -järjestelmä on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen ja ilmoitusten perusteella mietitään muutostarpeita ja kehittämiskohteita. (<https://www2.awa-nic.fi/haipro/30/lomake.asp?kohdeid=30>)

Säkylän kunnan ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen. Perusturvan esimiehet vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta. Työsuojeluvaltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä.

Riskit käsitellään työyhteisöpalaverissa säännöllisesti. Vakavat riskit käsittelemme välittömästi. Esimies vie käsitellyt asiat tiedoksi sosiaali- ja terveysjohtajalle sekä työsuojeluvaltuutetuille tai työsuojelupäällikölle.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohdat korjaamme sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla tai tarvittaessa yhteistyötahojen avustuksella. Henkilökunnalle järjestämme tarpeen mukaan täydennyskoulutusta ja ohjeistusta riskien hallintaan.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotamme henkilökunnalle työyhteisökokouksissa sekä kirjallisesti ja sähköisesti. Tarvittaessa päivitämme riskienarviointia.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaa:

Sosiaali- ja terveysjohtaja Taina Juvonen
Hallintopäällikkö Heli Salo-Kivinen
Sosiaaliryöön päällikkö Anna Kivimäki

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Sosiaali- ja terveysjohtaja
Taina Juvonen
Rantatie 268
27800 Säkylä
puh. 044 4575 300
taina.juvonen@sakyla.fi

Hallintopäällikkö
Heli Salo-Kivinen
Rantatie 268
27800 Säkylä
puh. 050 5171022
heli.salo-kivinen@sakyla.fi

Sosiaaliryöön päällikkö
Anna Kivimäki
Rantatie 268
27800 Säkylä
puh. 044 73 28159
anna.kivimaki@sakyla.fi

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaavat esimiehet. Laadintaan on osallistunut koko henkilöstö.

Henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen:

- Aloitteet
- Palautteet
- Kehittämispäivät 1-2 kertaa vuodessa
- Kehityskeskustelut kerran vuodessa
- Työtyytyväisyyskyselyt

Omavalvontaa toteutetaan osana kokonaisvaltaista laadunhallintaa. Keskeisinä menetelminä ovat säännölliset kokoukset. Omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään tarvittaessa sekä säännöllisesti kerran vuodessa. Päivitys on merkitty johdon vuosikelloon.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kunnanviraston toimitilojen ilmoitustaululla ja nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan ja kirjataan palvelutarpeen arviointilomakkeelle ProConsona -asiakastietojärjestelmään. Arviointi aloitetaan vähintään seitsemän vuorokauden sisällä ja kiireellisissä tapauksissa välittömästi. Asiakkaat tavataan henkilökohtaisesti ja tapaamisiin voidaan kutsua tarvittaessa asiakkaan suostumuksella kaikki ne tahot, jotka ovat hoitaneet asiakkaan asioita tai joiden kanssa tehdään yhteistyötä. Palvelun ja tuen tarvetta arvioimme yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua ja kuntoutusta koskevaan asiakas- / palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tarkoituksena on auttaa asiakasta saavuttamaan yhdessä laadittuja tavoitteita esimerkiksi elämänhallintaan, elämälaatuun ja toimintakyvyn säilymiseen liittyen.

Asiakas- / palvelusuunnitelman tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona -asiakastietojärjestelmään. Asiakas- / palvelusuunnitelman tarkistetaan vähintään vuosittain tai tarvittaessa.

Kullakin työntekijällä on omat asiakkaansa, joiden sosiaalityöstä/palveluohjauksesta hän vastaa. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja huomiot kirjataan säännöllisesti Pro Consonan -asiakaskertomukseen.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Palveluohjausta ja sosiaalityötä ohjaavat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) ja kehitysvammalain muutos (381/2016), joka tuli voimaan 10.6.2016. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja heidän itsenäistä suoriutumistaan tuetaan kaikin keinoin. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan, heidän yksilölliset tarpeensa huomioidaan mahdollisuuksien sallimissa puitteissa ja ne kirjataan myös asiakas- ja palvelusuunnitelmaan. Henkilöstö pyrkii huomioimaan myös omaisten toiveet ja kunnioittamaan niitä.

Lapselle hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla turvataan oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää asiaan mielipide.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaali- ja palveluohjaus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Vammaispalvelussa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan tarvittaessa asiakasta hoitavan lääkärin sekä omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan asiakas- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Laitoshuoltona järjestettävän lastensuojelun sijaishuollon aikana lapsen saa Lastensuojelulain 65–73 §:n nojalla kohdistaa rajoitustoimenpiteitä vain siinä määrin, kuin sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteuttaminen, lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai muun mainituissa säännöksissä säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Henkilöstö käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Mikäli asiakas kokee tulleen huonosti tai kaltoin kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliammiehen.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus ja palaute sekä sen käsittely

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja palveluohjauksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Sosiaalipalveluihin voi jättää positiivista tai kehittävää palautetta esimerkiksi epäkohdista tai kokemuksista sekä suullisesti että kirjallisesti. Palautetta voi antaa käyttämällä sosiaali-, perhe- ja vammaispalvelun palautelomaketta. Lomakkeen saa kunnanviraston toimitiloista tai pyytämällä henkilökunnalta. Lomakkeen voi palauttaa kunnanviraston toimitiloissa sijaitsevaan palautelaatikkoon, kunnanviraston ulko-oven vieressä olevaan postilaatikkoon tai antaa sen henkilökunnalle. Säkylän kunnan nettisivujen kautta voi lähettää palautetta sähköisesti osoitteessa <https://www.sakyla.fi/>

Edellä mainitun lisäksi asiakaspalautetta kerätään eri tavoin eri palveluissa joko keskustellen tai kirjallisesti. Asiakaspalautteita käsitellään henkilökunnan työyhteisöpalaverissa ja henkilöstön kehittämissäpäivissä. Toimintaa koskeviin palautteisiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti. Toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä huomioidaan asiakkailta ja heidän läheisiltään tulleet palautteet.

Sosiaali- ja palveluohjausta kehitetään saatujen palautteiden pohjalta. Niiden pohjalta tehdään korjaavia toimenpiteitä, laaditaan ohjeistuksia vastaavien tilanteiden varalle ja nimetään niille tarvittaessa vastuuhenkilöt.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakas voi tehdä myös kantelun toiminnasta Aluehallintovirastoon. Aluehallintovirasto pyytää vastineen kanteluun esimieheltä/perusturvalautakunnalta.

a) Muistutuksen vastaanottaja:

Sosiaali- ja terveysjohtaja Taina Juvonen, p.044 457 5300 taina.juvonen@sakyla.fi

Yliääkäri Miia Multanen, p. 044 4567 5231 miia.multanen@sakyla.fi

Sosiaalityön päällikkö Anna Kivimäki, p. 044 732 8159 anna.kivimaki@sakyla.fi

ikäntyvien palvelujen esimies Niina Kuisma, p. 050 5171 025 niina.kuisma@sakyla.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Jari Mäkinen

p. 044 707 9132

jari.makinen@satasairaala.fi

Käynti- ja postiosoite: Ravanintie 359, 28450 Vanha-Uvila

<http://www.satshp.fi/potilaille/potilaan-oikeudet/Sivut/sosiaaliamies.aspx>

Sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa, jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakaslaista
- Auttaa sinua, jos haluat tehdä muistutuksen. Voit tehdä muistutuksen, jos koet, että olet saanut huonoa kohtelua sosiaalipalvelun yhteydessä. Muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvontaa varten maistraatteihin on perustettu valtakunnallinen neuvontapalvelunumero **029 553 6901**, josta asiakas saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua. Asiakkaat voivat soittaa neuvontaan arkisin klo 9.00 – 15.00.

Neuvoja

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- ohjaa kuluttajaa oikean tiedon lähteille
- antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoa kuluttajan oikeudellisesta asemasta,
- muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta.
- asuntoasiat: neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa sekä huoneenvuokra-asioissa
- avustaa muita kuluttajansuojaviranomaisia

Neuvojat eivät käsittele

- yksityisten henkilöiden välisiä riitatilanteita
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitatilanteita
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutus käsitellään palaute-, muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti. Asia viedään myös henkilökunnan työyhteisöpalaariin ja tarvittaessa henkilöstön kehittämispäivän aiheeksi.

Sosiaali- ja palveluohjausta kehitetään saatujen muistutusten ja kantelujen pohjalta. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä, laaditaan ohjeistuksia vastaavien tilanteiden varalle ja nimetään niille tarvittaessa vastuuhenkilöt.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoite on käsitellä muistutukset kuukauden sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakas- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan palvelutarve ja toimintakyky, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita ja sovitaan niiden toteutumisen seurannasta.

Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja niistä keskustellaan työskentelyn aikana sekä asiakas- ja palvelusuunnitelman yhteydessä.

4.3.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan asiakkaan kanssa yhteistyössä tiiviissä yhteistyössä eri tahojen kanssa mm. verkostopalaverissa, puhe- ja hoitoneuvotteluissa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Säkylän kunta valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin heti niitä havaittuaan / saadun palautteen kautta (yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontasuunnitelma).

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa. Asiakasturvallisuudesta vastaa henkilökunta.

Turvallisuuspolitiikan keskeisiä päämääriä ovat:

- Jatkuva toiminnan parantaminen: aloitteet, asiakaspalautteet, perusturvatiimin ja henkilöstön työyhteisökokoukset, riskien ja vaarojen analysointi, kehityskeskustelut, työhyvinvointikysely jne.
- Riittävä tiedonkulku, avoimuus ja välittömyys: tieto kulkee kaikkiin suuntiin; johto tietää reagoida tarvittaessa. Otetaan vastuuta yhteisistä asioista. Raportoidaan mahdollisista puutteista ja ilmapiiriin muutoksista ei-toivottuun suuntaan.
- Päivitetyt ohjeet ja toimintamallit
- Riittävä perehdytys: perehdytys on vastuutettu ja sen onnistuminen varmistetaan lomakkeen ja keskustelujen avulla.
- Turvallisuuteen liittyvät koulutukset ja harjoitukset: poistumisharjoitus, turvallisuuskävely, EA-koulutukset
- Poikkeamien sekä kriittisten tilanteiden läpikäyminen ja niistä oppiminen
- Keskinäinen avunanto sekä kunnioitus; saa pyytää apua ja tuetaan työkaveria. Pidetään huolta omasta työkyvystä ja havainnoidaan työkaverin työkykyä.
- Työnantaja sitoutuu työtaturmien ja sairauksien hoitoon sekä työkyvyn alentumisen hoitoon ja ennalta ehkäisyyn
- Yhteistyö työterveyshuollon kanssa.

4.4.1 Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Säkylän kunnan sosiaali- ja perhepalveluissa työskentelee kolme vakituista sosiaalityöntekijää, yksi määräaikainen sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaaliohjaajaa, kolme perhetyöntekijää, perheneuvoja ja psykologi.

Säkylän kunnan vammaispalveluissa työskentelee sosiaaliohjaaja, kuntoutusohjaaja sekä muutamia asiakkaiden kotona työskenteleviä henkilöitä ja Länsi-Säkylän toimintakeskuksen ja Asumisyksikkö Sinisiiven henkilökunta (Länsi-Säkylän toimintakeskukseen ja Asumisyksikkö Sinisiipeen on laadittu omat omavalvontasuunnitelmat).

Lisäksi sosiaalitoimessa työskentelevät hallintopäällikkö ja hallintopalvelusihteeri.

Sosiaali- ja perhepalvelujen sekä vammaispalvelun tehtäväaluetta esimiehenä toimii sosiaalityön päällikkö. Koko sosiaali- ja terveystoimea johtaa sosiaali- ja terveysjohtaja.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään pidempien työvapaiden aikana. Lyhyempiin poissaoloihin käytetään talon sisäisiä järjestelyjä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Vakituiset virat ja työsuhteet täytetään julkisen haun periaatteella. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset sekä sosiaalihuollon laillistetut ja nimikesuojatut ammattihenkilöt Valviran ylläpitämästä Terhikki/Suosikkirekisteristä. Vakituista työntekijöistä palkkaamispäätöksen tekee sosiaali- ja terveyslautakunta ja sijaisista esimies.

Koulutusvaatimuksena sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työhön on sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) mukainen kelpoisuus.

Määräaikaisten sijaisuuksien tilanne harkitaan tapauskohtaisesti. Tarvittaessa järjestetään hakumenettely ja haastattelut.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Ennen työn aloittamista varmistetaan työntekijöiltä rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002 6§ 2. mom.) mukainen rikosrekisteriote. Palkatulla henkilöllä on aina koeaika, jonka aikana arvioidaan soveltuvuutta tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikön esimies ja henkilökunta perehdyttävät uudet työntekijät perehdytysohjelman mukaisesti. Opiskelijalle nimetään omat ohjaajat, jotka perehdyttävät heidät.

Omavalvontasuunnitelman sisältöön perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä.

Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena. Henkilöstöä koulutetaan työstä nousevan tarpeen mukaisesti.

Kehityskeskusteluissa esille nousevia koulutustarpeita huomioidaan koulutuksen suunnittelussa. Kehityskeskustelut käydään yksilökeskusteluina kerran vuodessa.

4.4.2 Toimitilat

Sosiaali-, perhe- ja vammaispalvelujen käyttöön on varattu Säskylän kunnanvirastolta seitsemän (7) toimistuhuonetta. Perhe- neuvojan työhuone on Säskylän terveyskeskuksessa neuvolan tiloissa os. Välskärintie 5 ja vammaispalvelun sosiaaliohjaajan huone Säskylän Terveyskeskuksen ikäneuvolan tiloissa os. Välskärintie 5.

Työntekijöillä on käytössään oma työhuone, joka on kalustettu asianmukaisesti. Huoneista on poistumistiet viereisiin huoneisiin. Jokaisella työntekijällä on käytössään hälytyslaite turvallisuuden varmistamiseksi. Sosiaali- ja perhepalvelut vastaavat virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä, jonka vuoksi käytössä on myös Virve (viranomaisverkko) –hälytyspuhelin.

Säskylän kunnanvirastolla sekä terveyskeskuksen tiloissa on erikseen varattavissa kokoushuoneita suuremman osallistujamäärän tarpeita varten.

Miten yksikön siivous ja kiinteistöhuolto on järjestetty?

Kunnan teknisen toimialan siivouspalvelut ja kiinteistöhuolto vastaavat tilojen toiminnasta ja siisteydestä.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Turvallisuussuunnittelusta ja -toiminnasta vastaavat Satakunnan Pelastuslaitos, Satakunnankatu 3, 28100 Pori, Säskylän kunnan tekninen johtaja Tarmo Saarinen, puh. 044-517 1014 ja rakennuspäällikkö Pertti Ollikka, puh. 050 5528 270.

Henkilöstöllä on käytössä vartijan kutsunappi. Vartijapalvelut on ostettu Turvapalvelu 100 Oy:ltä. Piha-alueilla on kameravalvonta. Säskylän Terveyskeskuksessa on valvonta myös rakennuksen yhteisissä tiloissa.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Asiakasasiakirjoja käsitellään siten, kuin tietosuojalainsäädännössä (1050/2018) ja -asetuksessa sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys ja salassapitovaatimukset. Samassa yhteydessä kirjataan salassapitosopimus.

Arkistointi tapahtuu sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Pro Consona, Pro Consona lastenvalvoja). Paperinen arkistointi tapahtuu arkistointisuunnitelman mukaisesti. Asiakirjat säilytetään kunnanvirastolla sijaitsevilla tiloilla.

Asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyen tarkistetaan säännöllisesti lokitietoja, jotta tietojen asianmukainen käyttö voidaan varmistaa.

THL kerää toiminnasta erilaisia tilastoja esim. toimeentulotuen ja lastensuojelun määräaikaisten seuranta-tilastoja ja toimintatilastoja. Tilastotietojen antamiseen on määrätty ajanjaksot, jolloin tiedot kerätään. Myös tilaston toimitukseen on laadittu määräajat. Tilastotietoihin on oikeus asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjillä sekä esimiehellä. Pro Consona -pääkäyttäjinä toimivat sosiaaliohjaaja ja hallintopalvelusihteeri. Tilastointivastaavana toimii sosiaalityön päällikkö, joka huolehtii määräaikaisten noudattamisesta. Tilastojen toimitus on merkitty esimiehen työvälineeseen, vuosikelloon. Hallintopalvelusihteeri huolehtii siitä, että tilastotietojen toimituksesta säilyvät kopiot Sosiaali- ja perhepalvelujen arkistossa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietokoneisiin ja ohjelmiin on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasana. Luottamukselliset ja tietosuojakäsittelyä vaativat asiakirjat laitetaan silppuriin tai tietoturvapaperille varattuun lukittuun astiaan.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilökunta on suorittanut arjentietosuoja koulutuksen ja siihen sisältyvän testin. Henkilökunta on allekirjoittanut tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tietoturva-asioihin.

Missä yksikönnä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat luettavissa Säskylän kunnan nettisivuilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Lauri Parviainen p.044 5171 011.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Taina Juvonen
Sosiaali- ja terveysjohtaja

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005