



OMAVALVONTASUUNNITELMA
Säkylän kunnan sosiaali-, perhe- ja vammaispalvelut

SISÄLLYS

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
2	ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT	5
3	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET	5
3.1	Toiminta-ajatus	5
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4	RISKIENHALLINTA	8
4.1	Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
4.2	Riskien tunnistaminen	9
4.3	Riskien käsittely ja työnjako	10
4.4	Korjaavat toimenpiteet	10
4.5	Muutoksista tiedottaminen.....	10
5	OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN.....	11
	Henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen:	12
6	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6.1	Palvelutarpeen arviointi	12
6.2	Asiakas- / palvelusuunnitelma	13
6.3	Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
6.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	14
6.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu	15
6.6	Asiakkaan osallisuus ja palaute sekä sen käsittely.....	15
6.7	Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen tekeminen	16
6.7.1	Sosiaaliamiehen yhteystiedot ja tiedot hänen tarjoamistaan palveluista.....	17
6.7.2	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä sitä kautta saatavista palveluista.....	17
6.7.3	Muistutuksen ja kantelun käsittely	18
7	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	18
7.2	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	18
7.2.1	Alihankintana tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen	19
8	ASIAKASTURVALLISUUS.....	19
8.1	Henkilöstö	20
8.1.1	Henkilökuntarakenne.....	20
8.1.2	Sijaisten käytön periaatteet.....	20
8.1.3	Rekrytointi	20
8.1.4	Perehdytys	21
8.1.5	Täydennyskoulutus.....	22

8.2	Toimitilat, kiinteistöhuolto, siisteys ja turvallisuus	22
8.2.1	Kiinteistöhuolto ja siisteys	22
8.2.2	Turvallisuus	22
9	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	23
9.1	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	23
9.2	Rekisteriseloste	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Säskylän kunta (Y-tunnus 0139937-5)

Osoitetiedot: Rantatie 268, 27800 Säskylä

SÄSKYLÄN KUNNAN PERUSTURVAPALVELUJEN ORGANISAATIOKAAVIO

Organisaatiokaavio on muutoksessa. Perusturvalautakunnan käsittelyn jälkeen liitetään omavalvontasuunnitelmaan.

PALVELUJEN ESITTELY

Vammais- palvelut	Sosiaaliohjaus	Kuntoutus-ohjaus	Toiminta-keskus	Sinisiipi	
	Palvelutarpeen arviointi Palveluohjaus Palvelu- ja asiakassuunnitelmat Palvelupäätökset vammaispalveluista EHO – päätökset Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu	Palveluohjaus Tuki Neuvonta Ohjaaminen	Kehitys- vammainen ja vammainen päivä- ja työtoiminta	Kehitys- vammainen ja vammainen ympäri- vuorokautinen autettu asuminen	

	Alle 65 –vuotiaiden omaishoidontuki				
Sosiaali- ja perhepalvelut	Lastensuojelu	Sosiaalihuoltolain mukaiset lasten ja perheiden ennaltaehkäisevät palvelut	Sosiaalipäivystys	Aikuissosiaalityö	Perheoikeudelliset palvelut
	Lastensuojelutarpeen arviointi Avohuolto Sijaishuolto Jälkihuolto	Palvelutarpeen arviointi Sosiaaliohjaus Perhetyö Perheneuvonta Neuropsykiatrinen valmennus Ihmeelliset vuodet-vertaisryhmä Ryhmätoiminta	Virka-aikainen sosiaalipäivystys ma-to klo:8-16, pe klo:8-15 Yhteistyö vanhus- ja vammaispalvelun kanssa	Sosiaaliohjaus Palvelutarpeen arviointi Kuntouttava työtoiminta TYP-toiminta Ennaltaehkäisevä - ja täydentävä toimeentulotuki Päihdehuollon päätökset	Isyyden selvittäminen Elatus Huolto- ja tapaamisasiat Koulutus-avustus Käräjä-oikeuden määräämä olosuhdeselvitys ja sovittelu

2 ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT

Asiakkaalle tarjottavia palveluja voidaan ostaa yritykseltä, joka on hyväksytty perusturvalautakunnassa palveluntuottajaksi. Kunnan hankintaohjeessa mainitun viranhaltijan hankintarajan yli menevistä palveluista tehdään kilpailutus. Muussa tapauksessa tehdään hintatiedustelu vähintään kolmelta palveluntuottajalta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Säkylän kunnan sosiaali-, perhe- ja vammaispalvelut sisältyvät Säkylän kunnan perusturvapalveluihin.

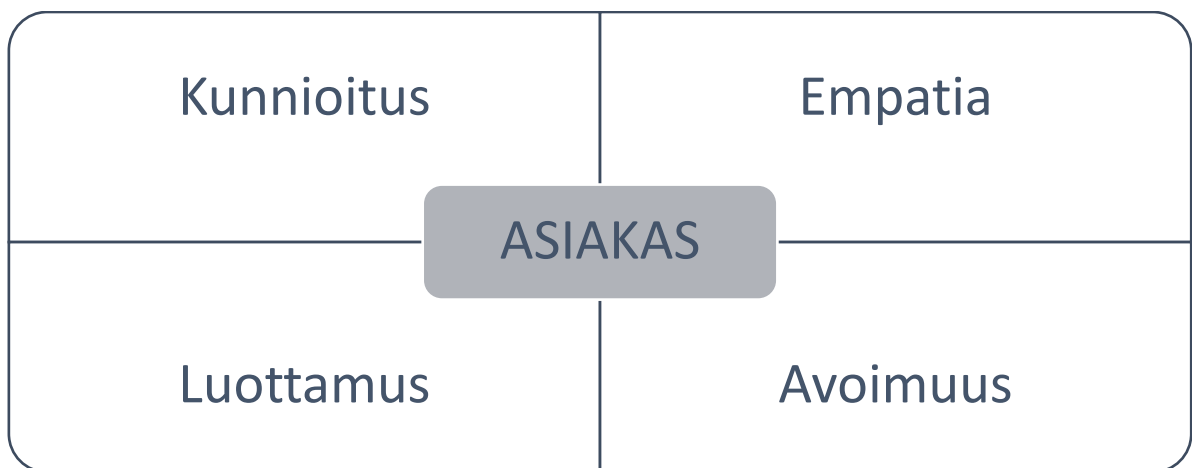
Sosiaali- ja palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Asiakkaan elämän tilannetta ja palvelutarvetta selvitellään sekä hänelle järjestetään tarpeen mukaiset

lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti käytettävissä olevien resurssien sallimissa puitteissa. Lähtökohtana ovat kunkin asiakkaan tarpeet ja hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat:



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:

- Inhimillisyys

- 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 aina läsnä kun hänen asioitaan käsitellään
- Rehellisyys ja suoruus: Puhutaan asioista niiden oikeilla nimillä
- Jaetaan osaamista työyhteisön kesken, ei pantata
- Asiakkaan tiedottaminen, asiakas ajan tasalla. Asiakas tietää mitä tapahtuu ja milloin tapahtuu
- Uskalletaan ottaa puheeksi vaikeatkin asiat kunnioittavasti.

Asiakkaita tulee kohdella tasavertaisesti, ammatillisesti, arvostavasti sekä kunnioittavasti. Palvelujen ja tuen antamiseksi ja asiakkaan tilanteen edistämiseksi on hankittava riittävät selvitykset ennen päätöksentekoa. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden yksilöllisyys ja kunnioitetaan 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.

4 RISKIENHALLINTA

Työskentelyssä noudatetaan Säskylän 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
- Käsien tehtävät nostot ja siirrot
- Työn aiheuttaman haitallisen henkisen kuormittamisen hallintamalli
- Työkyvyn tukemisen periaatteet Säskylän kunnassa
- Riskien ja vaarojen arviointi

Yksikkökohtaisia ohjeita ovat:

- Palo- ja pelastussuunnitelma vaaditaan kirjattavaksi alle 50 henkilön työpaikalla toimistotiloissa. Säskylän kunnanviraston henkilökunta jää vaaditun henkilömäärän alle.

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintayksikössä pyritään tekemään ennakoivaa riskien ja vaarojen arviointia. Työpaikan vaaratilanteen kokenut tai työturvallisuuslain 19§:n mukaisen puutteen työskentelyoloissa havainnut työntekijä on veloitettu 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.

4.2 Riskien tunnistaminen

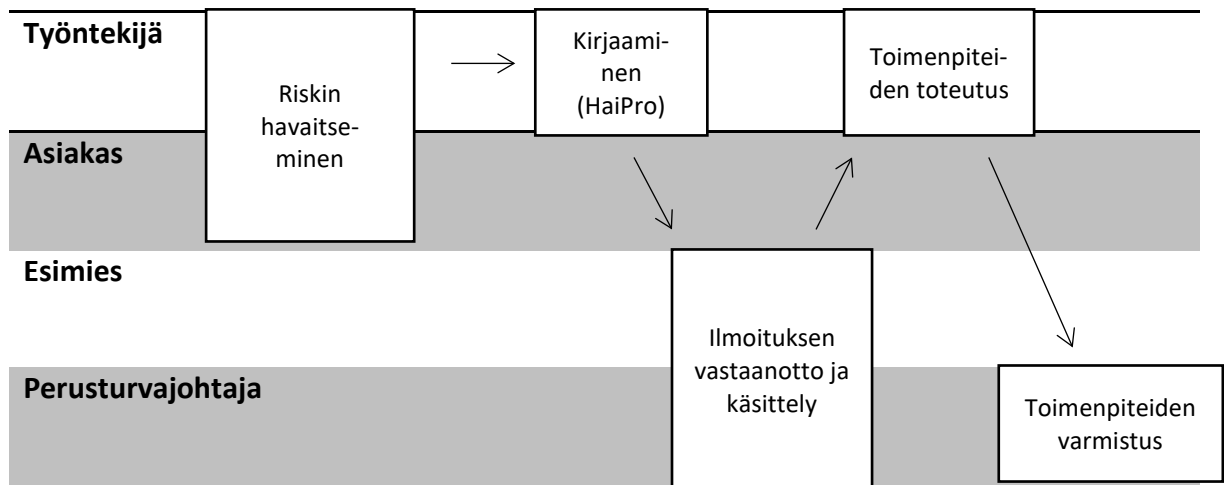
RISKIENKARTOITUSPROSESSI



Riskit kartoitetaan 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.

4.3 Riskien käsittely ja työnjako



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 (n. 3-4 viikon välein). Vakavat riskit käsitellään välittömästi. Esimies vie käsitellyt asiat tiedoksi perusturvajohtajalle sekä työsuojeluvaltuutetuille tai työsuojelupäällikölle.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

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

4.5 Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisökokouksissa sekä kirjallisesti ja sähköisesti. Tarvittaessa päivitetään riskienarviointia.

5 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaavat esimiehet. Laadintaan on osallistunut koko henkilöstö.

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

KOKOUSRAKENNE

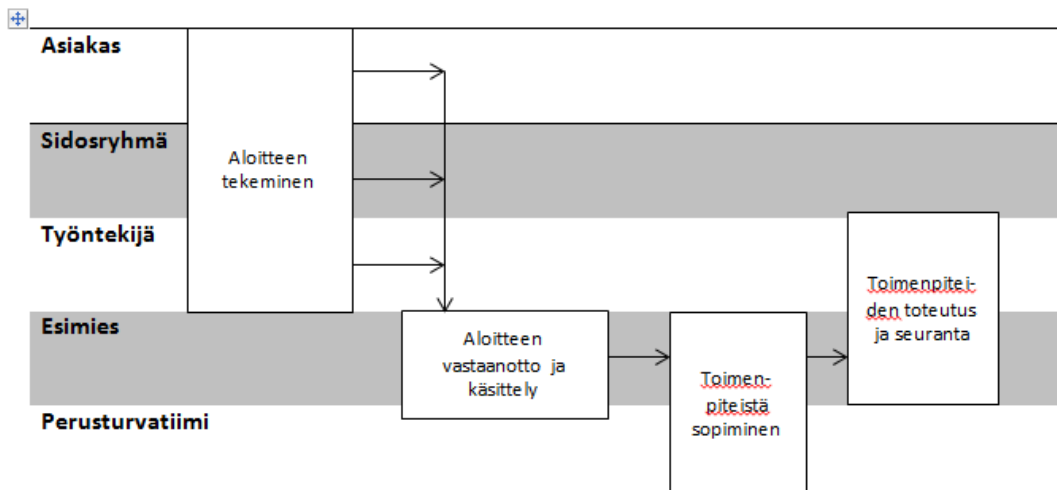
KOKOUS	TIHEYS	KOKOONPANO	SISÄLTÖ	TALLENNE
Perusturvalautakunta	n. kerran kuukaudessa	Perusturvalautakunnan jäsenet, kokouksessa esittelijänä toimii perusturvajohtaja. Perusturvan esimiehet ovat paikalla oman vastualueen toimintaa koskevien asioiden käsittelyssä.	Julkisen esityslistan mukainen liittyen toimintaan, talouteen jne.	Esityslista Kokouspöytäkirja
Perusturvan esimiesten kokous	kerran kuukaudessa	perusturvan esimiehet, perusturvajohtaja	Toiminta, talous, Säskylän kunnan ohjeet ja määräykset, johtoryhmän päätökset, ajankohtaiset asiat	Esityslista, Kokousmuistio
Työyhteisöpalaveri	Kerran kuukaudessa	Koko henkilökunta	Toimintaan liittyvät asiat, perusturvan esimiesten kokouksen, johtoryhmän ja lautakunnan päätökset	Esityslista Kokousmuistio
Sosiaali- ja perhetyön palaveri	Kahden viikon välein	Sosiaalityön päällikkö, henkilöstö, tarvittaessa erilaisia yhteistyötahoja	Palveluun liittyvät asiat ja päätöksenteko tarvittaessa, ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittely	Päätökset, ilmoitukset/ yhteydenotot
Vammaispalvelut	Viikoittain	Sosiaalityön päällikkö, sosiaaliohjaaja ja kuntoutusohjaaja	Toimintaan ja palveluun liittyvät asiat, päätöksen teko tarvittaessa,	Päätökset, hakemukset ja yhteydenotot

			yhteydenottojen käsittely	
Aikuissosiaalityön palaveri	1-2 kk välein	Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja, päihdetyöntekijät	Toimintaan ja palveluun liittyvät asiat	Päätökset, yhteydenotot
Työllistämispalaverit	Kerran kuukaudessa	Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja, työvalmentaja	Toimintaan ja palveluun liittyvät asiat	Päätökset, yhteydenotot

Henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen:

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

ALOITEPROSESSI



Yllä olevassa kaaviossa perusturvatiimillä tarkoitetaan perusturvajohtajaa.

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan ja kirjataan palvelutarpeen arviointilomakkeelle ProConsona -asiakastietojärjestelmään. Arviointi toteutetaan 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 arvioidaan yhdessä asiakkaan ja

tarvittaessa hänen omaisensa, läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.



Palvelutarpeen arvioinnin prosessi



Talousarviota laadittaessa määritellään sitovat toiminnalliset tavoitteet ja tunnusluvut, joita seurataan kolme kertaa vuodessa tehtävällä seurannalla.

6.2 Asiakas- / palvelusuunnitelma

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

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

6.3 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 osallistumistaan 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 suoriutumista tuetaan kaikin keinoin. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan, heidän yksilölliset tarpeet 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.

6.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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 lapseen 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 taikka muun mainituissa säännöksissä säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen.

6.5 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 tullessa 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 sosiaaliasiamieheen.

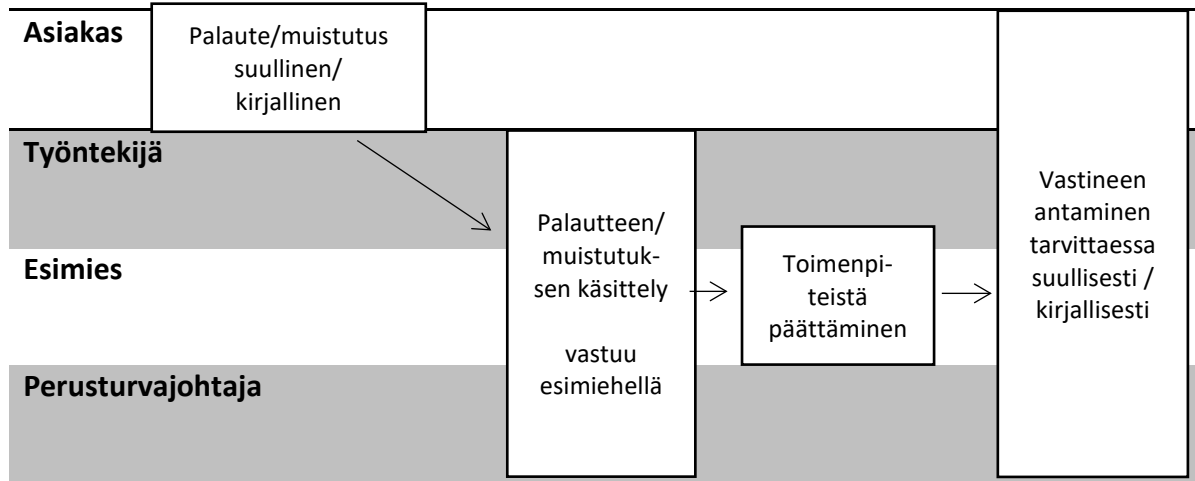
6.6 Asiakkaan osallisuus ja palaute sekä sen käsittely

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaille 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 voit antaa käyttämällä sosiaali-, perhe- ja vammaispalvelun palautelomaketta. Lomakkeen saat kunnanviraston toimitiloista tai pyytämällä henkilökunnalta. Lomakkeen voit 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.

PALAUTE- MUISTUTUS- JA KANTELUPROSESSI



Asiakaspalaute käsitellään henkilökunnan työyhteisöpalaverissa ja henkilöstön kehittämispäivissä. Toimintaa koskeviin palautteisiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti. Toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä huomioidaan asiakkailta ja heidän läheisiltään tullut palaute.

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

6.7 Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen tekeminen

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.

Muistutuksen vastaanottaja:

Perusturvajohtaja p.044 457 5300 johanna.ahokas@sakyla.fi

ylilääkäri Susanna Holmlund p. 044 457 5231 susanna.holmlund@sakyla.fi

sosiaalityön päällikkö Sanna Vähä-Vahe p. 044 732 8159 sanna.vaha-vahe@sakyla.fi

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

6.7.1 Sosiaaliamiehen yhteystiedot ja tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Jari Mäkinen

p. 044 707 9132

jari.makinen@satshp.fi

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

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

Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakasta. Neuvonta liittyy asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Asiat voivat liittyä kunnan tuottamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin. Sosiaaliamies voi auttaa sinua halutessasi muistutuksen tekemiseen.

6.7.2 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä sitä kautta saatavista 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 huoneenvuokraasioissa
- 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

6.7.3 Muistutuksen ja kantelun käsittely

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

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

Muistutukseen on vastattava Valviran ohjeiden mukaan 3-4 viikossa.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakas- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan palvelutarve ja toimintakykyä, 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.

7.2 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 palveluntajien kanssa toteutetaan asiakkaan kanssa yhteistyössä tiiviissä yhteistyössä eri tahojen kanssa mm. verkostopalavereissa, puhelimitse ja hoitoneuvotteluissa.

7.2.1 Alihankintana tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen

Säskylän kunta valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin heti niitä havaittuaan / saadun palautteen kautta.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

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 ilmapiirin 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 työtapaturmien ja sairauksien hoitoon sekä työkyvyn alentumisen hoitoon ja ennalta ehkäisyyn
- Yhteistyö työterveyshuollon kanssa

8.1 Henkilöstö

8.1.1 Henkilökuntarakenne

Säkylän kunnan Sosiaali- ja perhepalveluissa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaajaa, kolme perhetyöntekijää ja perheneuvoja.

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 Sinisiiveen on laadittu omat omavalvontasuunnitelmat).

Sosiaali- ja perhepalvelujen sekä vammaispalvelun tehtäväaluetta johtaa sosiaalityön päällikkö.

8.1.2 Sijaisten käytön periaatteet

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

8.1.3 Rekrytointi

Vakituiset virat ja työsuhteet täytetään julkisen haun periaatteella. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset sekä sosiaalihuollon laillistetut ja nimikesuojatut ammattihenkilöt Valviran ylläpitämästä Suosikki-rekisteristä. Vakituista työntekijöistä palkkauspäätöksen tekee perusturvalautakunta ja sijaisista esimies.

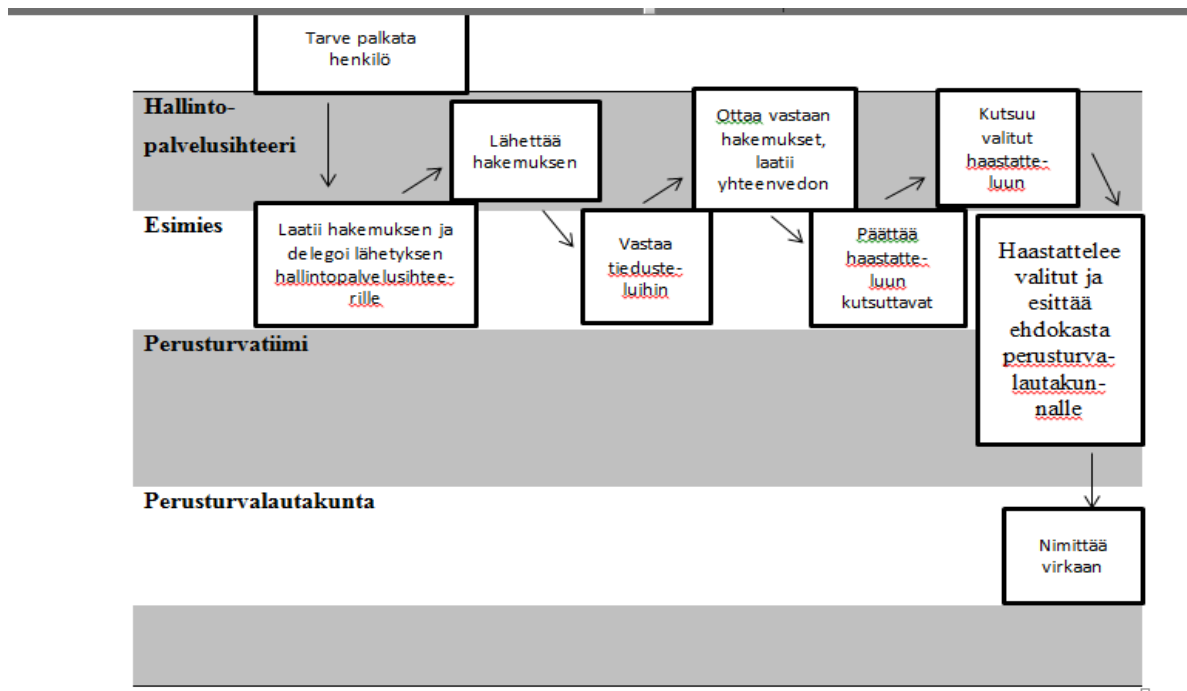
Koulutusvaatimuksena sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työhön on sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) mukainen kelpoisuus.

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.

REKRYTOINTIPROSESSI VIRANHALTIJAN VALINNASSA



Yllä olevassa kaaviossa perusturvatiimillä tarkoitetaan perusturvajohtajaa.

8.1.4 Perehdytys

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

Omavalvontasuunnitelma perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä.

8.1.5 Täydenniskoulutus

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

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

8.2 Toimitilat, kiinteistöhuolto, siisteys ja turvallisuus

Sosiaali-, perhe- ja vammaispalvelujen käyttöön on varattu Säskylän kunnanvirastolta seitsemän (7) toimistohuonetta. Perheneuvojan 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.

8.2.1 Kiinteistöhuolto ja siisteys

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

8.2.2 Turvallisuus

Turvallisuussuunnittelusta ja – toiminnasta vastaavat Satakunnan Pelastuslaitos, Satakunnankatu 3, 28100 Pori, 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 / Kokenemäen turvallisuuspalvelu Oy:ltä. Piha-alueilla on kameravalvonta. Säkylän Terveyskeskuksessa on valvonta myös rakennuksen yhteisissä tiloissa.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakasasiakirjoja käsitellään siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyssä (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.

Toiminnasta kerätään erilaisia tilastoja THL:n toimesta esim. toimeentulotuen ja lastensuojelun määräaikojen seuranta koskevia tilastoja ja toimintatilasto. Tilastotietojen antamiseen on määrätty ajanjaksot, joilta 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 (1.1.2020 saakka vastaavana toimi johtava sosiaalityöntekijä), joka huolehtii määräaikojen noudattamisesta. Tilastojen toimitus on merkitty esimiehen työvälineeseen, vuosikelloon. Hallintopalvelusihteeri huolehtii siitä, että tilastotietojen toimituksesta säilyvät kopiot Sosiaali- ja perhepalvelujen arkistossa.

9.1 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Talous- ja hallintojohtaja Aino-Liisa Jalonen p.044 7328 192, tietosuojavastaava Lauri Parviainen p.044 5171 011.

9.2 Rekisteriseloste

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat luettavissa Säkylän kunnan nettisivuilla.

ASIAKIRJAHALLINTA



ARKISTOINTI

