

# SOSIAALITOIMEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pyhärannan kunta



**SISÄLTÖ**

|                                                        |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b>             | <b>3</b> |
| <b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b> | <b>4</b> |
| <b>3 RISKIENHALLINTA</b>                               | <b>4</b> |
| <b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b>            | <b>5</b> |
| <b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>                   | <b>5</b> |
| <b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>                 | <b>6</b> |
| <b>7 ASIAKASTURVALLISUUS</b>                           | <b>6</b> |
| <b>8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY</b>                     | <b>6</b> |
| <b>9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</b>              | <b>7</b> |
| <b>10 YHTEYSTIEDOT</b>                                 | <b>7</b> |

Päivitetty 3.5.2022

## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

**PALVELUN TUOTTAJA:** Pyhärannan kunta

**Y-TUNNUS:** 0204403-1

**TOIMINTAYKSIKÖN NIMI:** Pyhärannan kunta, sosiaalipalvelut

**OSOITE:** Pajamäentie 4, 23950 Pyhäranta

### **HENKILÖSTÖN TIEDOT:**

johtava sosiaalityöntekijä

erityissosiaaliohjaaja

perhe -ja yksilöohjaaja

sosiaaliohjaaja

nuoriso -ja yhteisötyöntekijä

Sosiaalipalvelujen toimistotyön järjestely on kesken/kehitteillä.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Sosiaalityö tarjoaa yksilöllistä, suunniteltua ja tavoitteellista apua, tukea ja neuvontaa yksilöiden ja perheiden elämänlaadun ja elämönhallinnan parantamiseksi. Sosiaalityön tehtävänä on turvata kuntalaisille lakisääteiset palvelut.

Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, kunnioittava työote, sitoutuneisuus ja pitkäjänteisyys sekä ennaltaehkäisevyys, oikea-aikaisuus ja tavoitteellisuus.

## 3 RISKIENHALLINTA

### Asiakastyön ja toimintaympäristön riskit

Työn riskejä ovat työskenteleminen yksin, tilanteiden ennalta-arvaamattomuus ja vaihtuva toimintaympäristö. Asiakastilanteet ja -työ on riskialtista käsiteltävien asioiden ja elämäntilanteiden haastavuuden vuoksi. Riskit hallitaan toimiston ajanvarauksella sekä ulko-ovien lukitsemisella. Asiakastyössä käytetään usein työparia, uhkaavissa tilanteissa tarvittaessa virka-apuna poliisia.

Sosiaalipalveluiden toimitilat eivät tällä hetkellä vastaa työturvallisuussuosituksia. Kaikissa työhuoneissa ei ole varapoistumisteitä, ja sisäilmassa on selvitysten mukaan todettu puutteita. Tilojen sisäilmaongelmat aiheuttavat työntekijöissä oireilua. Sosiaalipalveluiden toimitiloihin ei ole esteetöntä kulkua. Edellä mainitut epäkohdat on tuotu tiedoksi esimiehelle.

### Henkilöstöriskit

Henkilöstöön liittyvänä riskinä on työn sosiaalinen kuormittavuus, työntekijöiden moninainen ja laaja työnkuva sekä henkilöstön vaihtuvuus. Lisäksi työntekijän tiedon määrän ja esimerkiksi työtä ohjaavien lakien jatkuva uusiutuminen ja määrän lisääntyminen vaativat tietojen päivittämistä ja kouluttautumista. Työntekijöille järjestetään mahdollisuus lisäkoulutukseen ja aikaa työn kehittämiseksi sekä työnohjaukselle.

### Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit

Työntekijöillä on käytössään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmiin. Paperiset asiakaskirjat säilytetään lukituissa arkistokaapeissa. Hävitettävät asiakaskirjat hävitetään tietosuojaroskisten kautta.

### Haittatapahtumien käsitteleminen

Mahdollisten laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Myös luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kautta on mahdollisuus puuttua epäkohtiin. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen esimiehen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta

salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

#### **4 OMAVALVONSUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Tämän hetken suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet sosiaaliohjaaja Katariina Venttola, sosiaaliohjaaja Hanna Piironen ja johtava sosiaalityöntekijä Outi Mäntynen.

##### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kunnan nettisivuilla sekä paperisena versiona sosiaalitoimistossa.

#### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

##### **Palvelutarpeen arviointi**

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan lain määrittämiä määräaikoja eri asiakasryhmien kohdalla. Lisäksi hakemusten käsittelyaikojen toteutumisesta seurataan säännöllisesti AVI:n määrittämällä käsittelyaikojen seurantalastoilla.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sovellettavan lain määrittelemä koulutettu ja vahvistettu sosiaalialan ammattilainen.

##### **Asiakassuunnitelma**

Asiakkuuden alkamisen myötä asiakkaalle laaditaan suunnitelma, jolla varmistetaan suunnitelmallinen sosiaalityö. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Tarvittaessa myös asiakkaan verkosto voi osallistua suunnitelman laadintaan. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona-asiakastietojärjestelmään. Asiakassuunnitelma tarkistetaan lain määrittelemien väliajoin tai tarvittaessa. Sosiaalityön asiakkaille nimetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten mukainen oma työntekijä, joka vastaa asiakassuunnitelman ja sosiaalityön tavoitteiden toteutumisesta ja seurannasta. Asiakassuunnitelman laatimisessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus.

##### **Asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva**

Sosiaalipalveluiden asiakkaat kohdataan asiallisesti ja arvostavasti, ammattieettisten periaatteiden ja lain säädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen. Asiakkaan mielipide ja asiantuntijuus omasta elämästään otetaan huomioon. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen, ilman syrjintää.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai hän on tyytymätön palvelun laatuun, asiakas voi ottaa yhteyttä joko suullisesti tai kirjallisesti sosiaalipalveluiden viranhaltijaan. Asiakkaat voivat jättää palautetta halutessaan myös nimettömänä kunnantalon postilaatikkoon.

Kirjallinen muistutus toimitetaan viranhaltijalle ja asiakas saa halutessaan apua muistutuksen tekemiseen sosiaaliasiamieheltä. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä sosiaalitoimiston tiloissa ja kunnan nettisivuilla. Asiakas voi tehdä myös kantelun toiminnasta Aluehallintovirastoon. Muistutukset käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa, ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat käsitellään tiimipalavereissa. Asiakkaalle annetaan asiasta kirjallinen vastine. Palautteet ja muistutukset huomioidaan toiminnan kehittämisessä, kuten myös vuosittaiset sosiaaliasiamiehen selvitykset.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Yhteistyöverkostoja järjestetään tarvittaessa asiakaskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Muut viranomaiset ovat soveltuvin osin mukana esimerkiksi lapsen osalta, lastensuojelun prosessissa ja kehittämässä yhteistyön kulkua.

### **Ostopalveluna tuotetut palvelut**

Ostopalveluna hankittava palvelu on kilpailutettu ja palveluntuottajat on kilpailutuksen aikana arvioitu. Ostopalveluita valvotaan vuosittain, huomioidaan reklamaatiot sekä tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet yhteistyössä palveluntuottajan kanssa tai vaihdetaan tarvittaessa palveluntuottajaa. Tilanteen vaatiessa ilmoitetaan Aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakasprosessin aikana työntekijät seuraavat palvelun laatua ja ilmoittavat mahdollisista epäkohdista palveluntuottajille.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kaikissa toiminnoissa. Asiakasturvallisuudesta vastaa henkilökunta. Lasten ja nuorten kanssa työskentelevien on esitettävä lain 504/2002 mukainen rikosrekisteriote rikostaustan selvittämistä varten. Tavoitteena on jatkuva toiminnan parantaminen.

## **8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

Uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä käydään läpi työssä tarvittavat ohjeet ja se mistä ne löytyvät. Työntekijä sitoutuu noudattamaan kyseisiä säännöksiä ja ohjeita työhön tullessaan. Ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö- ja tekniset ohjeet ovat asiakastietojärjestelmä Pro Consonassa. Esimies valvoo toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esimies.

Pyhäranta 3.5.2022,



Antti Kiiski

Johtava sosiaalityöntekijä

---

## 10 YHTEYSTIEDOT

**Sosiaaliasiamies:** Maija-Kaisa Sointula/Merikratos Sosiaalipalvelut Oy

Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto. Puh. 050 341 5244 TI klo12-15 ja KE-To klo10-13  
[sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi)

**Johtava sosiaalityöntekijä:** Antti Kiiski, Pyhärannan kunta

Pajamäentie 4, 23950 Pyhäranta. Puh. 044 738 3419 [antti.kiiski@pyharanta.fi](mailto:antti.kiiski@pyharanta.fi)

**vt. Kunnanjohtaja, sosiaalipalvelujen esimies:** Merja Koski, Pyhärannan kunta

Pajamäentie 4, 23950 Pyhärinta. Puh. 044 738 34 13 [merja.koski@pyharanta.fi](mailto:merja.koski@pyharanta.fi)