



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kittilän kunta, Y-tunnus: 0191406-6

Toimintayksikön nimi

Kittilän kunnan sosiaalitoimisto

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen  
Kittilän kunta, Valtatie 15, FI-99100 Kittilä. Puhelin +358 (0)400 356 500

Toimintayksikön katuosoite: Valtatie 15, 99100 Kittilä,  
Puhelin +358(0)400 356 500, sähköposti kirjaamo(at)kittila.fi.

Toimintayksikön vastaavat esimiehet: Perusturvajohtaja, hoivapalvelupäällikkö  
ja vastaava sosiaalityöntekijä.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Sosiaalipalvelut kuntalaisille: toimeentulotuki, aikuis- ja perhesosiaalityö, lastensuojelu, lastenvalvojan perheoikeudelliset palvelut, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu, päihdehuoltopalvelut, perhetyö ja sosiaalinen ohjaus, kuntouttava työtoiminta, vammais- ja vanhuspalvelut sekä kotihoitopalvelut. Toimintokohtaiset palvelut ovat tämän asiakirjan liitteenä.



## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa sosiaalihuollon asiakkaille heidän tarvitsemansa palvelut hyvän hallintotavan mukaisesti voimassa olevan lainsäädännön ja kunnan säädösten nojalla. Palveluja haetaan hakemuksella, joista tehdään palvelutarpeen arviointi ja päätös sekä tarvittaessa laaditaan asiakas- ja palvelusuunnitelma.

Toiminta-ajatus perustuu sosiaalipalveluita koskeviin erityislakeihin kuten sosiaalihuolto-, toimeentulotuki-, lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- ja mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin, vanhuspalvelulain sekä valtiokonttorin säädöksiin.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet ovat tasavertaisuus, ammatillisuus, hienovaraisuus, kunnioittava kohtaaminen ja riittävän selvityksen hankkiminen tarkoituksenmukaisen palvelun ja tuen antamiseksi asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

#### Osallisuus

- Itsenäisyys
- Kannustaminen omaehtoiseen aktiiviseen toimintaan
- Yhteisöllisyys ja yhteisöjen arvostaminen

#### Asiakaslähtöisyys

- Turvallisuus
- Hyvät palvelut
- Lähipalvelujen hyvä saavutettavuus

#### Positiivisuus

- Palvelumyönteisyys
- Oikeudenmukaisuus
- Toimintakykyä ylläpitävää elämäntapaan kannustavat palvelut
- Yhdenvertaisuus

#### Vastuullisuus

- Vaikuttavuus ja inhimillisyys
- Kokonaistaloudellisuus



## RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

### Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Kittilän kunnan työsuojelun toimintaohjelma löytyy Kunnan intranetistä. Intranet on kunnan työntekijöiden työkalu ja paikka, jossa julkaistaan työyhteisön sisäistä tietoa. Tietoa on koottu helpottamaan työhön liittyvien yhteisten asiakirjojen ja ohjeiden löytymistä.

Täältä löytyy seuraavat asiakirjat

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työpaikkahäirinnän ja epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisy ja lopettaminen
- Tasa-arvosuunnitelma
- Päihdeongelmaisten hoitoonohjausjärjestelmä
- Vaarojen tunnistaminen
- Sisäilman laatua koskevissa asioissa toimiminen

Kittilän kunnan työntekijöiden työsuojelupäällikkönä toimii Mikko Pahkala, p. 040 674 4393.



## Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnassa voidaan käyttää hyväksi lomaketta *Vaarojen tunnistaminen*, joka toimitetaan esimiehen kautta osastopäällikölle ja se käydään läpi johtoryhmässä. Jokaiselle työntekijälle varataan tarvittaessa oma tilaisuus työpisteen vaarojen arvioinnissa.

Kittilän sosiaalitoimistossa on käytettävissä Securitas Oy:n vartiointi- ja turvallisuuspalvelu. Käytössä on myös viranomaisten VIRVE –puhelin virka-aikaisiin ja sosiaalipäivystystehtäviin.

Sosiaalitoimiston työntekijöiden asiakkaiden luo tehtävät kotikäynnit tehdään pääosin työparina. Yksin tehtävistä kotikäynneistä ilmoitetaan esimiehelle tai työtoverille, VIRVE –puhelin otetaan mukaan tarvittaessa. Sosiaalitoimistossa on pääsääntönä se, ettei kukaan asiakaspalvelua tekevä työntekijä työskentele yksin toimistolla.

## Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden ja tarvittaessa asiakkaan kanssa.

Asia käydään asia läpi esimiehen kanssa, jonka jälkeen keskustellaan sosiaalitoimiston koko henkilökunnan kanssa asiasta. Tarvittaessa tehdään kirjallinen selvitys tapahtumasta työsuojeluun ja muille viranomaisille.

## Korjaavat toimenpiteet

Sosiaalitoimiston henkilöstön kanssa arvioidaan miten jatkossa toimitaan, jotta voidaan ehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen. Mahdollisuus on myös kriisityönohjaukseen. Vakavissa tilanteissa arvioidaan ilmoituksen tekemistä poliisille. Asiakkaalle voidaan tarvittaessa määritellä oma asioimispäivä, johon voi osallistua myös Securitas.

## Muutoksista tiedottaminen

Riskien aiheuttamista muutoksista ilmoittamisesta huolehtii esimies johtoryhmässä ja virastopalaverissa. Muutoksista tiedotetaan kunnanviraston muulle henkilökunnalle kunnan sisäisen tiedotuskanavan Intranetin kautta. Eri yhteistyötahoille muutoksista tiedotetaan suoraan, tai mikäli on kysymyksessä pysyvämpiä muutoksia, niistä tiedotetaan kunnan kotisivuilla tai Kuntatiedotteessa.



## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat yhteyshenkilöt.

Kittilän kunnan sosiaalitoimiston omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut koko sosiaalitoimiston henkilökunta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Vastaava sosiaalityöntekijä Anri Tiri, puhelin 0400 684 139

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kansiossa sosiaalitoimiston asiakasaulassa sekä kunnan kotisivuilla.

## **Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma mikäli hänen asiakkuutensa kestää yli kolme kuukautta tai tarpeen mukaan heti asiakkuuden alkaessa. Ennen asiakassuunnitelman laadintaa tehdään palvelutarpeen arviointi. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla ja asiakkaan oma verkosto otetaan mukaan suunnitteluun tarpeen mukaan. Jokaisella asiakkaalla, jolle on laadittu asiakas- ja palvelusuunnitelma on vastuutyöntekijä, joka tiedottaa muulle henkilökunnalle tarpeen mukaan asiakkaan asioista.



## Asiakkaan kohtelu

Henkilökunta tukee asiakasta ja hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta kohdellaan asiallisesti, itsemääräämisoikeutta tukien. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

## Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalipalveluissa laaditaan asiakkaalle asiakas- ja palvelusuunnitelma jonka tekemiseen häntä tuetaan ja sitoutetaan.

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Yksikössä toimitaan lainsäädännön sekä kunnan hallintosäännön nojalla.

Lastensuojelun sijoituspaikoissa on lasten ja nuorten sekä heidän vanhempiensa/läheistensä itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta lastensuojelulain säännökset, joita toteutetaan yhdessä alaikäisen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaalipalveluita hakevan velvollisuus on toimittaa vaadittavat liitteet hakemuksen yhteydessä.

Palautteen kerääminen.

Sosiaalitoimen odotustilassa on asiakaspalautelaatikko, jonne voi jättää palautetta. Palveluita suunniteltaessa ja palveluiden kehittämisessä otetaan huomioon kehittäjäasiakkaiden näkemyksiä.

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteita käsitellään sosiaalitoimen tiimeissä, johtoryhmässä ja tarvittaessa sosiaali- ja terveyslautakunnassa.

Palautteiden kautta voidaan arvioida, mitä kehitettävää sosiaalitoimiston toiminnassa on. Toimintatapoja voidaan muuttaa, jos asiakaspalautteet osoittavat siihen olevan tarvetta.



# Kittilän kunta

Valtatie 15, 99100 Kittilä, puh. 0400 356 500, faksi 016 642 259, kirjaamo@kittila.fi

## **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakkaalla on oikeus muutoksenhakuun viranhaltijan päätöksestä Kittilän sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Asiakkaalla on oikeus myös tehdä saamastaan palvelusta muistutus tai kantelu. Asiakkaalla on oikeus käyttää asiainnin apuna sosiaaliamiestä.

Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Seppo Niskanen, Merikratos Sosiaalipalvelut Oy, Pohjolankatu 1, 74100 Iisalmi.

Puhelin 010 830 5106, ti-to klo 10-13, S-posti [sosiaaliamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi)

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valitukset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvottelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa asia viedään sosiaali- ja terveyslautakunnan käsittelyyn. Käytävissä on myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Toimintaa pyritään parantamaan näistä saatujen kokemusten perusteella.

Muistutukset käsitellään kuukauden määräajassa.

## **Asiakkaan tiedonsaantioikeus**

Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia asiakirjoja. Asiakirjapyyntö voidaan tehdä asianosaisen tiedonsaantipyyntölomakkeella. Lomake löytyy kunnan [www](http://www.kittila.fi). – sivuilta, kohdasta lomakkeet.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Yhteistyötä toteutetaan asiakkaan ja hänen vastuutyöntekijän sekä palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö tehdään asiakas- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.



## ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kittilän sosiaalitoimisto noudattaa kunnan omaa turvallisuussuunnitelmaa ja tekee yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Yksiköllä on myös sopimus Securitas Oy:n kanssa.

### Henkilöstö

Yksikössä on kahdeksan asiakastyötä tekevää työntekijää ja kaksi hallinnollisissa tehtävissä työskentelevää työntekijää.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan rekrytoinnissa noudatetaan henkilöstön palkkaamiseen liittyviä lakeja ja säädöksiä.

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviltä vaaditaan ajan tasalla oleva rikostaustaote, joka esitetään työnantajalle.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Lähiesimies perehdyttää ja jakaa perehdytysvastuuta muille työntekijöille. Opiskelijan perehdyttää lähiohjaaja yhdessä muun henkilöstön kanssa. Uusi työntekijä suorittaa kunnan verkossa tietosuojakoulutuksen esimiehen opastamana. Uuden työntekijän perehdytyksessä noudatetaan kunnan yhteistä perehdytysohjetta.

Täydennyskoulutuksesta tehdään suunnitelma ja sen toteutumista seurataan. Työntekijät voivat esittää koulutustoiveitaan muun muassa kehityskeskusteluissa. Suoritetut koulutukset kirjataan tarkoitusta varten olevalle lomakkeelle.

### Toimitilat

Sosiaalitoimistossa on asiakas- ja toimistotyötä varten omat huoneet, joissa on väliovet. Asiakkaille on varattu odotustila. Ulko-ovet pidetään suljettuina asiakas- ja työntekijäturvallisuuden vuoksi. Liikuntarajoitteisille asiakkaille on käytössä ulko-ovilla luiskat.





## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameroilla sekä työntekijöiden hälytys- ja kutsuntalaitteilla. Asiakastyöhön on käytettävissä Securitas Oy:n henkilökunta sovitusti tai hälytettynä.

## Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteista salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattua asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus tulee tehdä kirjallisesti. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Työntekijällä on oltava tietojärjestelmän vaatima koulutus ja kokemus sekä saatavilla tarpeelliset käyttöohjeet, tietoja saa käsitellä vain siinä laajuudessa kuin työtehtävät ja vastuu sitä edellyttävät. Käyttölokiin tallentuu tiedot siitä, mitä tietoja ja kuka henkilö on niitä käyttänyt. Väärinkäyttöksiin puututaan välittömästi. Oman käyttötunnuksen antaminen toisen henkilön käyttöön ei ole luvallista.

Salassapitovelvollisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta tiedotetaan jokaiselle työntekijälle työsovimusta tehtäessä.

Tietoturvakoulutukseen osallistuminen on pakollista.

Rekisteriselosteen ovat sosiaalitoimiston asiakastiloissa julkisesti nähtävissä.



## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

- Omavalvontasuunnitelma esitellään ja täydennetään sosiaalitoimiston kokouksessa vuosittain.
- Työntekijöiden työpisteet arvioidaan *Vaarojen tunnistaminen* lomakkeella tarvittaessa.
- Varmistetaan, että Securitas Oy:n hälytysnumero on kaikkien työntekijöiden käytössä.
- Tehostetaan asiakas- ja palvelusuunnitelmien laadintaa.
- Omavalvontasuunnitelma testataan kehittäjäasiakkaan kanssa vuosittain.

**Kittilä 27.09.2017**

**Markku Tuunainen**

**Perusturvajohtaja**