

## 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: työikäisten palvelut, lapsiperheiden palvelut,  
lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto ja vammais- ja  
iäkkäidenpalvelut.

## 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.

Toiminta-ajatus perustuu sosiaalipalveluita koskeviin erityislakeihin kuten sosiaalihuolto-, toimeentulotuki-, lastensuojelu-, kuntouttava työtoiminta-, laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- mielenterveys- ja päihdehuolto ja vanhuspalvelulakeihin sekä valtiokonttorin säädöksiin.

### Sosiaalihuollon palveluprosessit

Yleiset palveluprosessit ovat kaikille palveluille samat, eli asian vireille tulokäsittely, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, päätökset, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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 ylläpitävät elämäntapaan kannustavat palvelut
- yhdenvertaisuus

## Vastuullisuus

- vaikuttavuus ja inhimillisyys
- kokonaistaloudellisuus

## Laadukkuus:

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

## RISKINHALLINTA

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

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

## Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä sitä, 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 sekä 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.

Intranetistä löytyy mm. seuraavat asiakirjat

- työsuojelun toimintaohjelma
- työpaikkahäirinnän ja epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisy ja lopettaminen
- tasa-arvosuunnitelma
- päihdeongelmaisten hoitoonohjausjärjestelmä
- vaarojen tunnistaminen
- sisäilman laatua koskevissa asioissa toimiminen

Kunnan työntekijöiden työsuojelupäällikkönä toimii henkilöstöpäällikkö puh. 040 545793.

## 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 ja tutkintapyyntöjen 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.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Vastaava sosiaalityöntekijä Anri Tiri, puhelin 0400 684 139

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 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 ja verkostolle 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

Asiakkaalle laaditaan tarvittaessa 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 vanhempiansa/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.

## 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 asiointin apuna sosiaaliasiamiestä tai tukihenkilöä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Merikratos Sosiaalipalvelut Oy, Ruissalontie 1 1 B, 20200 Turku. Puhelin 050 341 5244, ti-to klo 10-13, Sposti sosiaaliasiamies@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. Käytettävissä on myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Toimintaa pyritään parantamaan näistä saatujen kokemusten perusteella.

Muistutukset käsitellään kuukauden määräajassa.

Lastensuojelun ja toimeentulotuen määräaikoja valvoo etuuskäsittelijä, vastaava sosiaalityöntekijä ja perusturvajohtaja sekä AVI. THL pitää niistä tilastoa.

## Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia asiakirjoja. Asiakirjapyyntö voidaan tehdä asianosaisten tiedonsaantipyynnömlomakkeella. Lomake löytyy kunnan [www.kittila.fi](http://www.kittila.fi) -sivuilta, kohdasta Lomakkeet.

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

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

## ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kittilän sosiaalitoimisto noudattaa kunnan omaa turvallisuussuunnitelmaa ja tarvittaessa 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 koulutustavoitteitaan muun muassa kehityskeskusteluissa. Suoritetut koulutukset kirjataan tarkoitusta varten olevalle lomakkeelle.

### Toimitilat

Sosiaalitoimistossa on asiakas- ja toimistotyötä varten omat huoneet, joissa osassa on väliovet. Asiakkaille on varattu odotustila. Ulko-ovet pidetään suljettuina asiakas- ja työntekijäturvallisuuden vuoksi.

### 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 ajan 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. Väärinkäyttöihin puututaan välittömästi. Oman käyttötunnuksen antaminen toisen henkilön käyttöön ei ole luvallista.

Salassapitovelvollisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta tiedotetaan jokaiselle työntekijälle työsopimusta tehtäessä.

Tietoturvakoulutukseen osallistuminen on pakollista.

Rekisteriselosteet ovat sosiaalitoimiston asiakastiloissa julkisesti nähtävissä.

Rekisteriselosteet ovat sosiaalitoimiston asiakastiloissa julkisesti nähtävissä.

## YHTEENVETO OMAVALVONTASUUNNITELMASTA

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.
- Omavalvontasuunnitelma testataan kehittäjäasiakkaan kanssa vuosittain.

Kittilässä 2.7.2021

Anri Tiri, vastaava sosiaalityöntekijä

**SIGNATURES****ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 9 pages before this page

Dokumentet inneholder 9 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 9 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 9 sider før denne side

Detta dokument innehåller 9 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende