



VIRTAİN KAUPUNKI

OMAVALVONTASUUNNITELMA
LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUT
VIRRAT-RUOVESI YHTEISTOIMINTA-ALUE

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
1.1 Toimintayksikön vastaava esimies ja omavalvontasuunnitelman vastuhenkilö.....	2
1.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja nähtävillä pitäminen.....	2
1.3 Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alueen sosiaalipalvelujen hallinto ja sosiaalipalvelut	2
2 LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUJEN TYÖMUODOT	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA EETTISET TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet	6
4 RISKINHALLINTA	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 Lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointi, lastensuojelutarpeen selvittäminen ja asiakkuus	8
5.2 Päätöksenteko ja muutoksenhaku	9
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	9
5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen perusteet ja käytännöt	10
5.5 Asiakkaan kohtelu	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
6.1 Lapsiperheiden palvelujen omavalvonnan työvälineitä.....	11
6.2 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen	11
6.3 Asiakastietojen kirjaaminen	11
6.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	12
7 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	12
7.1 Asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun	12
7.2 Johtavan viranhaltijan yhteystiedot	13
7.3 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	13
7.4 Muistutuksen, kantelun ja muun valvontapäätöksen käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämässä.....	13
8 HENKILÖSTÖ JA TURVALLISUUS	14
8.1 Henkilöstön määrä ja rakenne	14
8.2 Sijaisten käyttö ja henkilöstön rekrytoinnin perusteet	14
8.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja omavalvonnasta	14
8.4 Ammattitaidon ylläpitäminen	14
9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	16
9.1 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely	16
9.2 Rekisteriseloste	17
9.3 Tietosuojavastaava.....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kunnan nimi: Virtain kaupunki

Yhteistoiminta-alue: Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 0206333–9

Toimintayksikköjen yhteystiedot:

Virtain kaupungin sosiaalitoimisto
Virtaintie 26
34800 Virrat

Ruoveden kunnan sosiaalitoimisto
Ruovedentie 30
34600 Ruovesi

1.1 Toimintayksikön vastaava esimies ja omavalvontasuunnitelman vastuhenkilö

Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja
Minna Koskinen
puh. 044 715 1094
sähköposti minna.koskinen@virrat.fi

Johtava sosiaalityöntekijä
Petra Isosalo
puh. 050 304 3609
sähköposti petra.isosalo@virrat.fi

1.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja nähtävillä pitäminen:

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä ja sen toteuttamista on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään johtavan sosiaalityöntekijän ja henkilökunnan toimesta vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimintayksikköjen ilmoitustaululla ja sosiaalitoimiston nettisivuilla.

1.3 Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alueen sosiaalipalvelujen hallinto ja sosiaalipalvelut

Virtain ja Ruoveden sosiaalipalveluiden hallinnosta vastaa Virtain perusturvalautakunta, joka järjestää asiakaslähtöisiä palveluita auttaen ja tukien kuntalaisia eri

elämäntilanteissa.

Sosiaalipalveluihin kuuluvat

- Lapsiperheiden sosiaalipalvelut
- Vammaispalvelut ja kehitysvammapalvelut
- Aikuisten sosiaalipalvelut
- Sosiaalipäivystys
- Vanhusten sosiaalipalvelut
- Omaishoidontuki

2 LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUJEN TYÖMUODOT

Lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointi (sosiaalihuoltolaki 36 §)

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta lapsesta, nuoresta tai perheenjäsenestä. Yhteydenottopyynnön voi tehdä asiakas itse tai yhteistyötaho yhdessä asiakkaan kanssa.

Lapsiperheiden sosiaalityö (sosiaalihuoltolaki 15 §)

Lapsiperheiden sosiaalityöllä tarkoitetaan lapsiperheiden tuen tarpeen arviointiin pohjautuvaa kokonaisvaltaista asiakas- ja asiantuntijatyötä ja sen yhteensovittamista muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Perhekohtaisessa sosiaalityössä erityistä huomiota kiinnitetään lasten sosiaalisen turvallisuuden varmistamiseen ja vanhemmuuden tukemiseen. Lapsiperheiden sosiaalityö tukee lapsen ja nuoren hyvinvointia sekä vanhempia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa.

Lapsiperheiden kotipalvelu (sosiaalihuoltolaki 19 §)

Lapsiperheiden kotipalvelu on tilapäistä palvelua. Sen tavoitteena on tukea lapsiperhettä arjessa selviytymisessä tarjoamalla käytännön apua perheen arkeen arkipäivisin. Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan mm. asumiseen, lasten hoitoon ja huolenpitoon, perheen toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin, muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Sosiaaliohjaus (sosiaalihuoltolaki 16 §)

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämäntilannetta ja toimintakykyä.

Perhetyö (sosiaalihuoltolaki 18 §)

Perhetyö on kotiin suunnattu sosiaalipalvelu lapsiperheille. Perhetyö auttaa ja tukee perheitä tilanteissa, jotka perhe itse kokee haasteiksi. Perhetyö liittyy vanhemmuuden tukemiseen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan, perheen toimintakyvyn vahvistamiseen uusissa tilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen ja sosiaalisten verkostojen laajentamiseen tai syrjäytymisen ehkäisyyn. Tavoitteena on

lapsiperheiden elämänhallinnan ja omien voimavarojen käyttöönoton tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen

Perheneuvola (sosiaalihuoltolaki 26 §)

Perheneuvolassa annetaan kasvatus- ja perheneuvontaa lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi.

Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta (sosiaalihuoltolaki 28 §)

Tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalipalvelua, jolla tuetaan lasta ja hänen perhettään, kun perheessä on väsymystä tai muuten vaativa elämäntilanne. Tuettava lapsi tai nuori osallistuu tukiperheen arkeen ja yöpyy tukiperheessä esimerkiksi yhden viikonlopun kuukaudessa.

Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alueella tukiperhepalvelut ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta.

Tukihenkilötoiminnalla voidaan tukea lapsen tai nuoren kasvua ja kehitystä. Tukihenkilö tarjoaa tuettavalle lapselle tai nuorelle turvallista ja luotettavaa aikuisen läsnäoloa.

Perhetyöntekijät toimivat resurssiensa mukaan ammatillisena tukihenkilönä lapsiperheille. Ammatillinen tukihenkilötoiminta voidaan toteuttaa myös ostopalveluna. Vapaaehtoisuuteen perustuvaa tukihenkilötoimintaa ei Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alueella ole tällä hetkellä organisoituna.

Lastenvalvoja (sosiaalihuoltolaki 27 a §)

Lastenvalvoja hoitaa isyyden ja äitiyden selvittämisen ja auttaa lapsen asumiseen, huoltajuuteen, tapaamisoikeuteen sekä elatukseen liittyvissä sopimusasioissa.

Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojelutarpeen selvittäminen (lastensuojelulaki 25 §, 26 §)

Lapsi, hänen vanhempansa tai läheisensä voivat ottaa yhteyttä lastensuojeluun lapsen ja perheen tilanteen selvittämiseksi sekä tuen saamiseksi.

Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka on huolissaan lapsen hyvinvoinnista. Yksityishenkilö voi tehdä ilmoituksen myös nimettömänä.

Lastensuojelulain mukaan tietyillä henkilöillä on ammattinsa ja asemansa vuoksi velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus.

Lastensuojeluilmoitukset käsitellään lain edellyttämän seitsemän arkipäivän kuluessa. Samalla arvioidaan kiireellisten lastensuojelutoimenpiteiden tarve.

Lapsen tilanteen arvioimiseksi tehdään palvelutarpeen arviointi, jonka yhteydessä voidaan tehdä lastensuojelutarpeen selvitys.

Ennakollinen lastensuojeluilmoitus tehdään ennen lapsen syntymää, jos on syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun palveluita heti syntymänsä jälkeen.

Lastensuojelun avohuolto (lastensuojelulaki 34§)

Suurin osa lastensuojelutyöstä järjestetään avohuollon palveluina.

Lastensuojelun asiakkuudessa olevalle lapselle on nimetty hänen asioistansa vastaava sosiaalityöntekijä, joka vastaa palveluiden järjestämisestä perheelle. Lastensuojelun tukitoimina järjestetyistä palveluista ja työskentelyn tavoitteista sovitaan yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä kanssa laaditussa

asiakassuunnitelmassa.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet perustuvat vapaaehtoisuuteen ja niiden tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytäntöä ja -mahdollisuuksia. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia ovat mm. ohjaus ja neuvonta, tehostettu perhetyö, tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta, taloudellinen tuki, perhekuntoutus ja avohuollon sijoitus.

Lastensuojelun sijaishuolto (lastensuojelulaki 49 §)

Kiireellinen sijoitus:

Mikäli lapsi on lastensuojelulain 40 § tarkoittamalla tavalla välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa, voidaan hänet sijoittaa kiireellisesti perhehoitoon tai laitoshuoltoon taikka järjestää muulla tavoin hänen tarvitsemansa hoito ja huolto.

Huostaanotto ja sijaishuollon järjestäminen:

Mikäli puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään, syntyy lastensuojelulain 40§:n mukaan velvollisuus lapsen huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen.

Lastensuojelun jälkihuolto (lastensuojelulaki 75 §)

Lapsella on oikeus jälkihuoltoon sijaishuollon päättymisen jälkeen.

Huostaanotto päättyy viimeistään silloin kun lapsi täyttää 18-vuotta. Tämän jälkeen hänellä on mahdollisuus ottaa vastaan jälkihuollon palveluja.

Jälkihuolto-oikeus syntyy myös silloin, kun avohuollon sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään ½ vuotta ja se on kohdistunut yksin lapseen.

Jälkihuoltotyö perustuu yhdessä laadittuun jälkihuoltosuunnitelmaan.

Tavoitteena on tukea itsenäistymistä ja kasvua aikuisuuteen. Lastensuojelun jälkihuollon palveluja ovat erimerkiksi psykososiaalisen tuen antaminen, tuki omien voimavarojen vahvistamiseksi ja tulevaisuuden suunnitteluun, apu asunnon hankkimiseksi ja koulunkäynnin tukemiseksi, tuki työllistymiseen ja harjoitteluun, tuki vapaa-ajan harrastamiseen, tuki talouden hallintaan ja taloudellinen tuki itsenäistymiseen.

Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy nuoren

täyttäessä 25 vuotta tai viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on sijoittamisen päättymisen jälkeen ollut viimeksi lastensuojelun asiakkaana.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA EETTISET TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alueen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen toiminnan perustaa määrittää sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja lastensuojelun osalta lastensuojelulaki (417/2007).

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen toiminta-ajatuksena on sosiaalihuoltolakiin nojaten auttaa ja tukea alle 18-vuotiaita lapsia ja heidän perheitään mahdollisimman

varhaisessa vaiheessa. Lastensuojelussa työskennellään alle 18-vuotiaiden ja heidän perheidensä kanssa ja jälkihuollon osalta alle 25-vuotiaiden ja heidän perheidensä kanssa. Lastensuojelun työskentely on usein moniammatillista verkostotyötä.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää ja ylläpitää lasten, nuorten ja perheiden toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Lapsiperheiden sosiaalipalveluihin voi ottaa yhteyttä, kun tarvitsee apua ja neuvontaa esimerkiksi lapsiperheen arjessa selviytymiseen, vanhemmuuteen, kasvatukseen, perheen vuorovaikutussuhteisiin tai hyvinvoinnin tukemiseen. Lasten ja perheiden kanssa työskentelyä toteutetaan asiakaslähtöisesti, suunnitelmallisesti ja tarpeen mukaan moniammatillisten verkostojen yhteistyönä.

Lastensuojelua toteutettaessa tulee esisijaisesti ottaa huomioon lapsen etu. Tavoitteena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelua järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisena kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua järjestetään tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.

3.2 Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat, joihin sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu. Ammattietiikka on keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista, ja eettisiin toimintatapoihin vaikuttaminen osa ammatillisuutta.

Tarkemmin jaoteltuna eettiset periaatteet sisältävät:

- ihmisen oikeuden ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan
- arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen
- itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden
- jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioon ottamisen
- ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisen
- oikeuden osuuteen voimavaroista
- yhdenvertaisuuden
- epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustamisen
- syrjinnän vastustamisen ja erilaisuuden hyväksymisen

(Talentia: Arki, arvot ja etiikka: sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet)

4 RISKINHALLINTA

Sosiaali- ja terveysjohtajalla on vastuu alueensa sosiaalitoimistojen riskinhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Sosiaali- ja terveysjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Ylin viranhaltija vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Hänellä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnustaminen ja avoin käsittely luovat pohjan turvallisuuskulttuurille.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskinhallintaa. Kaupungin riskinhallintaohje määrittelee vastuut ja menettelytavat riskinhallinnan toteuttamisessa.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydelliset merkitykset.

Virtain kaupungilla on kirjallinen pelastussuunnitelma, jossa ohjeistetaan työntekijöitä, miten erilaisissa riski- ja vaaratilanteissa toimitaan. Esimies käsittelee työsuojeluun liittyvät ilmoitukset ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Työ vaatii jatkuvaa kehittämistä.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli henkilöstöön kuuluva henkilö huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällöin henkilöstöön kuuluvan henkilön on tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tämän on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 48–49 §). Lisätietoa ilmoitusvelvollisuudesta ja mallilomake ilmoituksen tekemiseen löytyy esimerkiksi osoitteesta <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asioista/omavalvonta-ja-ilmoitusvelvollisuus>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointi, lastensuojelutarpeen selvittäminen ja asiakkuus

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta lapsesta, nuoresta tai perheenjäsenestä. Yhteydenottopyynnön voi tehdä asiakas itse tai yhteistyötaho yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse, kirjallisesti tai tapaamisena. Henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi.

Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, mutta Suomessa monien tahojen työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalityöntekijä arvioi, tarvitseeko palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvittää lastensuojelun tarve. Lapsi ei ole asiakas vielä arvioinnin aikana. Arvioinnin jälkeen voidaan aloittaa lapsen asiakkuus lapsiperheiden sosiaalityössä tai lastensuojelussa tai ohjata perhe muiden palveluiden piiriin. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla on oltava mainitun lain 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Palvelutarpeen arvioinnin aloittamisessa ja loppuun saattamisessa noudatetaan sosiaalihuoltolain mukaisia määräaikoja.

Palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelun tarpeen selvittäminen tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisiensa ja läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista annetaan siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon.

Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijän tehtävänä on järjestää palveluita ja pyrkiä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta lapsen ja perheen tarpeiden ja edun mukaisesti. Omatyöntekijällä on oltava asiakkaan palvelujen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillinen kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Erillistä työntekijää ei nimetä, jos asiakkaalla on jo vastuutyöntekijä esimerkiksi lastensuojelussa tai omatyöntekijää ei

muuten tarvita.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Sosiaalihuoltolaissa on määritelty asiakassuunnitelman sisältö.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on tehtävä riippumatta siitä, onko lapsi avohuollossa, sijaishuollossa tai jälkihuollossa. Hyvin tehty suunnitelma on lastensuojelutyötä ohjaava asiakirja. Asiakassuunnitelma laaditaan asiakaslähtöisesti. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan. Mikäli palveluista tai palvelujen järjestämistavasta ei päästä yhteisymmärrykseen, on erityisen tärkeää kirjata sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset mahdollisine perusteluineen. Mikäli asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun tai asiakas ei ymmärrä ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa (esimerkiksi määrätty edunvalvoja tai lapsen huoltaja) taikka omaisensa (vanhemmat, aviopuoliso, rekisteröidyssä parisuhteessa elävä henkilö) tai hänen läheisensä (avopuoliso) kanssa.

5.2 Päätöksenteko ja muutoksenhaku

Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös tekemäänsä hakemukseen. Saamaansa päätökseen tyytymätön asiakas tai muu asianosainen voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Oikaisuvaatimusaika on kolmekymmentä (30) päivää siitä päivästä, jolloin päätös on annettu tiedoksi.

Päätökseen, johon saa hakea muutosta valittamalla, liitetään valitusosoitus. Siinä mainitaan valitusviranomainen ja viranomainen, jolle valituskirjelmä on toimitettava sekä valitusaika ja mistä se lasketaan. Lisäksi valitusosoituksessa selostetaan vaatimukset valituskirjelmän sisällöstä ja liitteistä sekä valituksen perille toimittamisesta.

Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä työntekijältä, hänen esimieheltään tai sosiaaliamieheltä.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeus merkitsee oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kyseessä on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen asiakkaan asioiden hoitaminen perustuu sosiaalihuoltolain ja avohuollon tukitoimien osalta vapaaehtoisuuteen, jolloin palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Kiireellinen sijoitus ja huostaanotto on tarvittaessa tehtävä ilman asiakkaan suostumusta. Myös huostaanotto-prosessissa asiakas on mukana. Lapsiperheiden sosiaalipalveluja toteutettaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Mikäli rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan sosiaalihuollossa, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

5.5 Asiakkaan kohtelu

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa kiinnitetään huomiota asiakkaan hyvään kohteluun painottamalla asiakkaan osallistumisoikeutta ja hyvää hallintoa. Epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan puututaan. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi ottaa yhteyttä johtavaan sosiaalityöntekijään tai sosiaali- ja terveystalouden johtajaan tai kääntyä sosiaaliasiainjohtajan puoleen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalipalvelujen johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai saamaansa palveluun. Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä asiakas voi tehdä kantelun sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu voidaan tehdä aluehallintovirastoon tai Valviraan.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Lapsiperheiden palvelujen omavalvonnan työvälineitä

Lapsiperheiden palvelujen sosiaalityön ja asiakastyön sisällön omavalvonta käsittää yhteydenottojen ja lastensuojeluilmoitusten käsittelyn, lapsen ja perheen palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimisen. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- tai kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteista.

6.2 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Lastensuojelua toteutettaessa selvitetään lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö kirjataan lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle varataan tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain 34 § mukaisesti häntä itseään koskevassa asiassa. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista ja avustettava virkansa puolesta lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori oikeusavun piiriin taikka huolehdittava siitä, että lapselle haetaan lastensuojelulain 22 § tarkoitetuissa tilanteissa edunvalvojaa. Sosiaalihuoltolain ja avohuollon tukitoimet ovat vapaaehtoisia, mutta tarvittaessa huostaanotto on tehtävä ilman asiakkaan suostumusta. Myös huostaanottoprosessissa asiakas on mukana.

6.3 Asiakastietojen kirjaaminen

Virtain kaupungin sosiaalipalveluissa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen velvoitteita. Tämän lisäksi huomioidaan myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa (434/2003), henkilötietolaissa, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009), väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa oikeus saada tietoa asianosaisena ja oikeus saada tietoa asiakasta itseään koskevasta asiakirjasta määräytyy viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 3 luvun säännösten mukaisesti.

6.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa tehdään laajasti moniammatillista yhteistyötä. Yhteistyö toteutuu yhteisissä asiakastapaamisissa, konsultaatioiden kautta ja sovittujen yhteistyökäytäntöjen ja säännöllisten tapaamisten avulla. Tietosuoja-asiat huomioiden yhteistyötä tehdään myös puhelimitse, sähköisesti ja videoneuvotteluiden kautta. Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelmaa. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palvelujen laatua ja tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Perustuslaki turvaa jokaisen kansalaisen oikeuden yksityiselämään. Myös lapsella on oikeus yksityisyyteen. Yhteistyöhön kysytään ensisijaisesti lupa asiakkaalta suullisesti tai kirjallisesti. Erityisesti lastensuojelussa korostuu pyrkimys yhteistoimintaan asiakasperheen kanssa. Lähtökohtaisesti asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa on annettava sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle ne tiedot, joita se tarvitsee sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Kaikissa tilanteissa asiakas ei kuitenkaan ole halukas toimittamaan viranomaisen tarvitsemia tietoja, jolloin viranomainen voi hankkia näitä tietoja asiakaslain, julkisuuslain tai lastensuojelulain mahdollistamin tavoin myös vastoin asiakkaan suostumusta.

7 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

7.1 Asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

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 (n. 30 vrk).

7.2 Johtavan viranhaltijan yhteystiedot

Johtava sosiaalityöntekijä Petra Isosalo
Virtaintie 26 34800 Virrat

petra.isosalo@virrat.fi

p. 050 304 3609

7.3 Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kunnan on nimettävä sosiaaliamies. Sosiaaliamies voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Kunnan sosiaaliamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi:

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoiden asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Neuvonta tiistaisin klo 12-15, keskiviikkoisin ja torstaisin klo

10-13 , puh. 050 341 5244

Sosiaaliasiamiehet

Saarinen Sanna, Sointula Maija-Kaisa ja Vainio Heidi

Merikratos (sosiaalipalvelut) Oy

Sähköposti (ei suojattu, joten ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja):

sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Postiosoite: Merikratos Oy / sosiaaliasiamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 LIETO

7.4 Muistutuksen, kantelun- ja muun valvontapäätöksen käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistututs

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta vahvistaa asiakkaan oikeusturvaa. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan epäasiallisesta kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi muistutuksen ollessa aiheellinen. Yksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti kohtuullisessa ajassa (4 viikkoa) ja annettava siihen perusteltu kirjallinen vastaus. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämismvastuussa olevalle viranomaiselle.

Muistutukset käsitellään osaston yhteisissä palavereissa. Palautetta pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Tavoitteenamme mahdollisimman hyvä sosiaalityön asiakkaan asiakaspalvelu.

Muistutuksen vastaanottaja:

Minna Koskinen, sosiaali- ja terveysjohtaja

Virtain kaupunki

Virtaintie 26

34800 VIRRAT

minna.koskinen@virrat.fi

Kantelu

Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle. <https://www.avi.fi/web/avi/kantelun-tekeminen>

Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä. Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä.

Työyhteisössä käydään myös aina keskustelu siitä, miten vastaavilta tilanteilta vältytään. Omaohjelmasuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia.

8 HENKILÖSTÖ JA TURVALLISUUS

Virtain kaupungin sosiaalitoimi sijaitsee Virtain kaupungintalon 2. krs. Ruovedellä toimistotilat ovat väistötiloissa osoitteessa Ruovedentie 30.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännöllisiä tarkistuksia vammaispalveluiden toimipisteisiin.

Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta pelastusviranomaisille palo- ja muihin onnettomuusriskeihin liittyen ja ilmoitusvelvollisuudesta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Asiakasturvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään päivittämällä säännöllisesti ja aina muutostilanteissa asiakasturvallisuuteen liittyviä suunnitelmia, kuten pelastussuunnitelmaa. Henkilöstöllä on käytössään henkilökohtaiset hälyttimet, joista voi tarvittaessa hälyttää apua. Tarvittaessa asiakastyössä on myös mahdollista varata vartijapalvelu KMV-turvapalveluista.

Haittatapahtumista ja riskitilanteista täytetään aina lomake, tapahtuneeseen johtaneet syyt selvitetään ja menettelytapoja muutetaan tarpeen mukaan. Virroilla työntekijöiden huoneista on vaihtoehtoinen poistumistie.

8.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Johtava sosiaalityöntekijä	1
Sosiaalityöntekijä	3

Sosiaaliohjaaja	1
Perhetyöntekijä	3
Kotipalvelutyöntekijä	1

8.2 Sijaisten käyttö ja henkilöstön rekrytoinnin perusteet

Sijaisten käytössä noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja kaupungin sijaistamisohjeita. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

8.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja omavalvonnasta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastaavalla taholla olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

8.4 Ammattitaidon ylläpitäminen

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus pitää ammattitaitoaan yllä osallistumalla täydentävään koulutukseen vähintään 2–3 kertaa vuodessa. Osa koulutuksista

järjestetään yksikön omana koulutuksena tai kaupungin toimesta. Jotkut koulutuksista ovat alueellisen tai valtakunnan tason koulutuksia.

9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

9.1 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Toimintayksikössä pyritään noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä sosiaalityölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä mahdollisimman tarkasti.

Henkilöstön kanssa pyritään kertaamaan säännöllisesti tietoturva-asioita. Myös koulutusta pyritään järjestämään säännöllisesti.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

9.2 Rekisteriseloste

Rekisteriseloste on nähtävillä ilmoitustaululla.

9.3 Tietosuojavastaava

Sosiaali- ja terveysjohtaja Minna Koskinen,
minna.koskinen@virrat.fi
puh. 044 715 1094

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Päivityksestä vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

Virroilla 4.6.2022

Minna Koskinen

Sosiaali- ja terveysjohtaja

