



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Siuntion kunta
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0131156-4	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Siuntion kunnan sosiaalipalvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siuntion kunta, Puistopolku 1, 02580 Siuntio ja Inkoon kunta, Rantatie 2, 10210 Inkoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kunnalliset sosiaalipalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Puistopolku 1 / Rantatie 2	
Postinumero 02580 / 10210	Postitoimipaikka Siuntio / Inkoo
Toimintayksikön vastaava esimies Karin Heerman, sosiaalipalvelupäällikkö	Puhelinnumero 044 386 1245
Sähköposti karin.heerman@siuntio.fi	



## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Siuntion kunnan sosiaalipalvelujen toiminta-ajatuksena on tuottaa sosiaalihuollon asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluita hyvän hallintotavan mukaisesti voimassa olevan lainsäädännön ja kunnan säädösten nojalla.

Vuoden 2018 alusta Inkoon sosiaalipalvelut ovat olleet Siuntion perusturvalautakunnan alaisuudessa. Kuntien välinen sopimus tarkoittaa, että Siuntion sosiaalipalvelut vastaa sosiaalipalveluista sekä Siuntion että Inkoon kunnassa.

Kunnan sosiaalihuollon tehtävänä on sosiaalisten ongelmien ehkäisy, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen sekä ihmisten omatoimisuuden tukeminen. Sosiaalipalveluja tarvitsee lähes jokainen kansalainen jossain elämänsä vaiheessa. Osana hyvinvoinnin edistämistä kunnat järjestävät sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta sekä rakenteellista sosiaalityötä.

Siuntion sosiaalitoimen henkilöstö ohjaa, neuvoo, selvittää ongelmia ja järjestää tarvittavia tukitoimia ja vastaa sosiaalipalvelujen järjestämisestä, mm. täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen tarpeen arvioinnista ja myöntämisestä. Sosiaalihuollon kohderyhmä on Siuntion ja Inkoon kuntalaiset.

Sosiaalipalveluja on järjestettävä tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen, taloudellisen tuen tarpeeseen, sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi, lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen, äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen, lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi, päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen, muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen sekä tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.

Sosiaalipalveluja ohjaavat mm. Sosiaalihuoltolaki, Lastensuojelulaki, Vammaispalvelulaki, Laki kehitysvammahuollosta, Mielenterveyslaki, Päihdehuoltolaki, Laki toimeentulotuesta ja Vanhuspalvelulaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Hallintolaki, Asiakasasiakirjalaki.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

#### Siuntion kunnan visio 2030

Siuntio on luonnonläheinen, elinympäristöltään turvallinen ja elävästi kaksikielinen kunta sekä osa metropolialuetta. Se tarjoaa asukkaille, henkilöstölle ja yrityksille kestävän sekä laadukkaan asuin- ja toimintaympäristön.



## Strategiset tavoitteet

1. Vireä ja kasvava kunta  
Kehitämme Siuntiota elinvoimaisena kaksikielisenä kuntana, jossa asukkailla sekä yrityksillä ja yrittäjillä on hyvä elää ja toimia.
2. Hyvinvoivat ja onnelliset asukkaat  
Kehitämme ja toteutamme hyvinvointia tukevia palveluratkaisuja. Kunnan kehitystyön keskiössä on hyvinvoiva ja onnellinen ihminen sekä yhteisö. Hyvinvointi-kuntana Siuntio on ennen kaikkea turvallinen, viihtyisä ja luonnonläheinen.
3. Osaava, hyvinvoiva ja palveleva henkilöstö  
Edesautamme työyhteisöimme ja työntekijöidemme ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämistä, johtamisen kehittämistä sekä henkilöstön osallistamista ja sitouttamista toiminnan ja uusien toimintamallien kehittämisessä ja käyttöönotossa. Pitämällä huolta henkilöstön työhyvinvoinnista, työssä jaksamisesta ja työkyvystä toimintamme on kokonaisuudessaan tuloksellisempaa ja tehokasta.
4. Hallittu talous  
Tavoitteemme on saattaa kuntatalous tilaan, jossa se on tasapainoinen, hallittu ja suunnitelmallinen. Taloudessa korostuu kustannustehokkuus, ennakoiminen ja tiedolla johtaminen.

## Siuntion kunnan arvot

1. Kestävä kehitys ja vastuullisuus

Hoidamme kestävällä tavalla kunnan omaisuutta. Toimintamme ja johtamisemme perustuvat elinkaarimallin, ennaltaehkäisevän suunnittelun ja suunnitelmallisen toteutuksen ja seurannan periaatteisiin (tavoitteellisuus ja kustannustietoisuus sekä pitkäjänteinen taloudellinen ajattelu).

Arvostamme ympäristöämme, talouden ja tuottavuuden kehittämistä, avointa ja innovatiivista vuorovaikutusta ja sujuvaa yhteistyötä yli toimintorajojen (vrt talous, ekologia, politiikka ja sosiaalinen ulottuvuus).

Panostamme asukaslähtöisiin, monimuotoisiin ja kustannustehokkaisiin peruspalveluihin, joissa laatuunkin liittyvät kysymykset ovat mahdollisuuksien mukaan huomioitu.

Osallistumme alueelliseen ja valtakunnalliseen yhteistyöhön, olemme mukana vastuullisesti muutoksessa ja uudistumisessa.

2. Suvaitsevaisuus ja turvallisuus

Tarjoamme ja kehitämme kaikille kuntalaisillemme (eri ikäryhmät) ystävällistä, turvallista ja viihtyisää kuntamiljöötä ja elinympäristöä. Tarkoittaa meillä kuntalaisten tasavertaisuutta palveluja kehitettäessä sekä turvallista oppimis- ja kasvu ympäristöä. Elävästi kaksikielinen kuntamme arvostaa myös kansainvälisyyttä ja ymmärtää erilaisuuden merkityksen.



Johtamisessa pyrimme tavoitteelliseen, jämäkkään ja läpinäkyvään toimeenpanoon sekä seurantaan. Vuoropuhelumme kuntalaisten kanssa perustuu hyvään kunnalliseen viestintään ja tarvelähtöiseen yhteistyöhön.

### 3. Kumppanuus ja asukaslähtöisyys

Me siuntiolaiset arvostamme ja olemme ylpeitä omasta seudustamme, yhteisöllisyys on voimamme niin kaksikielisyydessä, kyläyhteisöissämme kuin kuntakeskuspalveluissakin.

Tulevaisuudessa Siuntio kuntana on innostava ja työntekijöiden hyvinvointiin panostava työnantaja. Siuntio pyrkii henkilöstöstrategiaansa toteuttamalla hyvään johtamiskäytäntöön. Sen seurauksena sillä on tulevaisuudessa palveluksessaan hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilökunta.

Alueellisen yhteistyön ja kaavasunnittelun keinoin pyrimme varmistamaan elinkeinoelämän kehittämiseksi toimivan infrastruktuurin. Näin toimien samalla tuemme työpaikkojen säilyttämistä ja yrittämisen kehittämistä kaikin meillä käytettävissä olevin keinoin.

## 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 edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Sosiaalipalvelujen oma riskihallinta-analyysi on suoritettu, ja päivitetään vuosittain.

### 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. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Siuntion sosiaalipalveluissa käytetään HaiPro-ohjelmaa, johon raportoidaan kaikki läheltä-piti-tilanteet sekä työtapaturmat. Haittatapahtumien ja läheltä-piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu



työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Siuntion sosiaalipalveluissa on käytössä paikantavia turvanappeja, jotka ovat työntekijöiden käytettävissä, silloin kun he arvioivat, että niihin on tarvetta.

#### 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. Heillä 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.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

#### Riskien tunnistaminen

Työntekijöillä on velvollisuus ja vastuu tuoda esimiehen tietoon riski- ja vaaratilanteet. Riskit ilmoitetaan HaiPro-ohjelman kautta, jolloin ne voidaan myös käsitellä.

#### Haittatapahtumien ja läheltä piti –tilanteiden käsitteleminen ja dokumentointi

Siuntion kunta käyttää ~~on~~ vaaratapahtumien raportointijärjestelmä HaiProta. Sosiaalipalveluissa HaiPro-ilmoitukset ohjautuvat sosiaalipalvelupäällikölle analysoitavaksi ja tehdyt ilmoitukset käsitellään työntekijän kanssa ja/tai tiimipalaverissa. Ilmoitusten käsittelyn tarkoituksena on kehittää toimintaa etsimällä korjaavia tapoja ja uusia ehdotuksia.

Kun työntekijälle sattuu tapaturma, hän tekee HaiPro-ilmoituksen ja ilmoittaa tapahtumasta sosiaalipalvelupäällikölle. Sosiaalipalvelupäällikkö tekee tapahtumasta tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiön yrityskansioon ja ilmoittaa palkkahallintoon tehdystä sisäisestä tapaturmailmoituksesta, josta ilmoitus menee eteenpäin vakuutusyhtiölle.

Siuntiossa toimii potilas- ja sosiaaliasiamies, joka auttaa asiakkaita asioiden selvittelyissä sekä muistutusten ja kanteluiden laadinnassa. Informaatio potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnasta annetaan kunnan internet-sivuilla.

#### Korjaavat toimenpiteet



Työntekijälle sattuneiden läheltä-piti - tapausten käsittelyssä käytetään tarvittaessa työterveyshuollon palveluja apuna ja kiinnitetään erityistä huomiota riskien ennaltaehkäisyyn konkreettisin toimenpitein, kuten ohjauksella ja neuvonnalla, riittävällä valvonnalla.

Huolehditaan henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta ja osaamisesta.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan tiimipalavereissa ja sähköpostitse.

#### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö yhteystietoineen

Sosiaalipalvelupäällikkö

Karin Heerman, 044-3861245 / karin.heerman@siuntio.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sosiaalitoimen kansliassa (pyydettyessä) sekä kunnan [www-sivuilla](http://www.sivuilla).

#### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi tarkoittaa asiakkaan tuen ja palvelujen tarpeen selvittämistä. Arvioinnilla varmistetaan, että asiakas saa oikeanlaista apua ajoissa.

Asiakas ohjataan tarvittavien palveluiden piiriin ja sovitaan palveluiden aloittamisesta. Palveluilla tuetaan asiakkaan omatoimista elämää ja kannustetaan omien voimavarojen käyttöön. Asiakasta avustetaan myös muiden palveluiden ja etuuksien hakemisessa. Palvelutarpeen arviointi ei aina johda haettujen etuuksien ja palveluiden myöntämiseen. Asiakkaan tarvitsemista sosiaalipalveluista tehdään aina valituskelpoinen päätös. Palvelut on järjestettävä viipymättä niin, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Välttämätön huolenpito on tarvittaessa turvattava tilapäisjärjestelyin ja päätös palveluista tehtävä ilman aiheutonta viivytystä. Päätös tehdään, kun asian ratkaisemiseksi, on tarpeelliset tiedot ja selvitykset saatu. Asiakkaalla on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta.

Yhteydenottoon tarvitaan asiakkaan suostumus. Ilman suostumusta voidaan ottaa yhteyttä, jos



kysymyksessä on henkilö, joka on kykenemätön vastaamaan omasta terveydestään ja turvallisuudestaan tai jos kyseessä on alle 18-vuotias lapsi.

Asiakas osallistuu itse palvelutarpeen arviointiin, hänen mielipidettään ja näkemystään palvelujen tarpeesta kuullaan ja huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Kun kyseessä on alle 18-vuotias, palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhteistyössä huoltajien kanssa.

Omaisiin ja muihin läheisiin ollaan yhteydessä asiakkaan suostumuksella. Ilman asiakkaan suostumusta heitä kuullaan vain, jos tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi silloin, kun asiakas ei kykene vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Kartoittamisen yhteydessä selvitetään tarvittaessa omaisten ja läheisten tuen tarve.

Asiakas- ~~hoito-~~, tai palvelu- ~~tai kuntoutus-~~suunnitelma

Sosiaalitoimen henkilökunnan (lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä, vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tai omatyöntekijä) vastuulla on huolehtia asiakassuunnitelman laatimisesta sekä toteutumisen seurannasta.

Asiakassuunnitelma (LsL 30 §)

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen, vanhempien, hoitohenkilökunnan ja lapsesta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa silloin kun lapsi on sijoitettu laitokseen tai ammatilliseen perhekotiin. Laitos on vastuussa hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu häneen liittyviin asiakaspalaverihin, häntä kuullaan, hänen mielipiteensä pyritään huomioimaan palveluja suunniteltaessa ja ne kirjataan suunnitelmaan näkyviin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan

- kiireellisesti sijoitettuun
  - huostaanotettuun tai
  - hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen
  - Toimenpiteitä ei saa käyttää, jos lapsi on sijoitettuna avohuollon tukitoimena.
- Lastensuojelulaki 61 § (Finlex)

Yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta rajoitustoimenpiteitä saa käyttää ainoastaan sijaishuollon laitoshoidossa. Lastensuojelulaissa tarkoitettuja laitoksia ovat lastenkodit, nuorisokodit ja koulukodit sekä muut niihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset (perhekoti-yhteisöt, perhetuki- ja perhekuntoutusyksiköt sekä



perheryhmäkodit).

Yhteydenpidon rajoittamista koskevia säännöksiä sovelletaan myös perhehoitoon. Niitä ei siis sovelleta avohuollon sijoituksiin.

Ensisijaisesti lastensuojelulaitokset tekevät rajoituspäätökset ja päätökset kirjataan laitoksen ohjelmaan. Rajoituspäätöksistä neuvotellaan aina lapsen asioista vastaavasta sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen vastaava sosiaalityöntekijä voi myös tehdä laitokseen sijoitettuun lapseen rajoituspäätöksen. Päätös kirjataan sosiaalityön asiakastietojärjestelmään, Pro Consonaan, ja päätös lähetetään aina lapselle ja lapsen huoltajille. Päätös on valituskelpoinen.

Rajoitustoimenpiteet on aina kirjattava. Kirjaamisella turvataan toimenpiteiden käytön seuranta ja valvonta. Kirjaamisella on tärkeä merkitys arvioitaessa lapsen tarvitsemaa apua ja tukea. Toistuva rajoitustoimenpiteiden käyttäminen on usein merkki siitä, että lapsi tarvitsee enemmän tukitoimia tai hoitoa.

Kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä

Kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain järjestettäessä erityishuoltona tehostettua palveluasumista tai muuta ympärivuorokautista palveluasumista tai laitospalveluja sekä joissain tapauksissa järjestettäessä päivä- tai työtoimintaa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Erytyishuolto toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain silloin, kun

- erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia;
- rajoittaminen on välttämätöntä erityishuollossa olevan henkilön tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon torjumiseksi  
ja
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoituksenmukainen ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden.

Rajoitustoimenpiteiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Rajoitustoimenpide pitää toteuttaa ihmisarvoa kunnioittaen, turvallisesti ja henkilö perustarpeista huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksiin. Sen takia on tärkeää sekä asiakkaan että henkilökunnan oikeusturvan kannalta, että rajoitustoimenpiteiden käyttö kirjataan huolellisesti.





#### Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Jos työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua, asiaan on puututtava välittömästi. Työntekijän tulee ilmoittaa ~~omalle~~ esimiehelle asiasta ja esimiehen on otettava asia käsittelyyn viipymättä.

#### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Siuntiossa tehdään asiakastytyväisyyskyselyä, ja vastaukset hyödynnetään kehitystyössä.

#### Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat voivat antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti www-sivun palautelinkin kautta.

Asiakaspalaute käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä siten, että turvallisuutta koskevan palautteen käsittelee aina sosiaalipalvelupäällikkö. Muut palautteet voidaan käsitellä henkilöstöpalaverissa, johdon katselmuksissa tai sosiaalitoimen kehittämisspäivillä.

#### Asiakkaan oikeusturva

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus toimitetaan sosiaalipalvelupäällikölle (lomake Siuntion www-sivulla)

##### b) Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa.

##### Yhteystiedot:

Sosiaaliasiamies (Riikka Kainulainen, virkavapaalla) Margit Tepponen

Seutulantie 3-5 A

04410 Järvenpää

p. 0207 401 787 tai 0400 277 087 (ma klo 12–15 sekä ti-to klo 9–12)

[sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi)

##### c) Kuluttajaneuvoja

Kuluttajaneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista.



**Yhteystiedot:**

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta  
p. 02 95536901 arkisin klo 9-15

d) Toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muut valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä  
Asia käsitellään ja valmistellaan riippuen sen luonteesta, siihen toimielimeen mihin se kunnan johtosäännön mukaan kuuluu. Tämän jälkeen yksikön toimintaa ja toiminnan ohjaavat direktiivit tarkastetaan kriittisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  
Asioita käsitellään viimeistään 1 kk:n kuluessa, kiireellisyyden mukaan.

**PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

**Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Sosiaalitoimen työntekijät tekevät aina tarvittaessa yhteistyötä moniammatillisesti, palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Asiakaskohtaisesti arvioidaan palvelujen tarvetta ja tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan.

Yhteistyökumppaneita on paljon; psykiatriset poliklinikat, sairaanhoitopiirit, koulutoimi, varhaiskasvatus, päihdehuolto, perheneuvola, perheasiainneuvottelukeskukset, työpaja, lastensuojelulaitokset ja perhekodit sekä sosiaalipäivystys.

Lakisääteinen lastensuojelun asiantuntijaryhmä kokoontuu säännöllisesti neljä kertaa vuodessa.

Yhteistyö perusturvan yksiköiden ja sosiaalipalvelujen välillä toteutuu mm keskinäisten hoitopalavereiden ja SAS-kokousten avulla. Säännölliset SAS (selvitä-arvioi-sijoita) -kokoukset pidetään kuukausittain. SAS-kokoukseen osallistuu osaston, kotihoidon ja sosiaalityön edustajat sekä ylilääkäri ja hoitopalvelupäällikkö.

**Alihankintana tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu ja asiakaturvallisuusvaatimukset**

Palveluntuottajan tarjoamat sisältö-, laatu ja asiakasturvallisuusvaatimukset otetaan huomioon kilpailutuksessa. Palveluntuottajan sopimuksessa sovittujen asioiden toteutumista seurataan toistuvasti. Sosiaalitoimi suorittaa valvonta- ja tarkastuskäyntejä käyttämässään yksiköissä, esim. lastensuojelun ja vammaispalvelun laitoksissa, perhekodeissa ja asumispalveluyksiköissä.

**ASIAKASTURVALLISUUS**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksella. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös tilojen ja laitteiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla. Sosiaalitoimella on turvallisuussuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa. Yksikössä järjestetään säännöllisesti alkusammutuskoulutuksia sekä harjoitellaan evakuointia.



#### Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

a) Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Sosiaalipalveluissa työskentelevät sosiaalipalvelupäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä, neljä sosiaalityöntekijää, erityissosiaaliohjaaja, kolme sosiaaliohjaaja ja perhetyöyksikössä kaksi perhetyöntekijää sekä perheohjaaja.

b) Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia palkataan, mikäli vakituinen henkilökunta on äitiys- tai hoitovapaalla. Loma-aikaisia sijaisia ei käytetä. Sijaisilla tulee olla oikeanlainen koulutus tehtävänsä nähden.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Tilannetta seurataan jatkuvasti, noudatetaan suosituksia esim. asiakasmäärien suhteen.

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Sosiaalipalvelupäällikkö valitsee sijaiset ja päätöksen vakituisista työntekijöistä tekee perusturvaohjaaja. Siuntion kunnan rekrytointi ohjeistus on luettavissa kunnan intranet-sivuilta.

b) Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden huomioiminen rekrytoinnissa

Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

#### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehtyminen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan

Sosiaalipalvelupäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä huolehtivat henkilökunnan perehdyttämistä käyttäen sosiaalitoimen perehdytyskansiota sekä kunnan intranetiä (Siuntrix). Perehdytyksen avulla uusi työntekijä tutustuu työympäristöön ja –tehtäviin, työpaikan arkeen ja käytäntöihin, työorganisaation tulevaisuuteen, tavoitteisiin ja kehittämiseen.

b) Henkilöstön täydennyskoulutuksen järjestäminen

Sosiaalipalvelupäällikkö laatii vuosittain koulutussuunnitelman sosiaalitoimen henkilökunnalle. Suunnitelma laaditaan kehityskeskustelujen perusteella, henkilökunnan toiveiden mukaisesti sekä kokonaistarpeiden mukaisesti.

Koulutusta järjestetään sekä sisäisenä koulutuksena että ulkoisia kouluttajia käyttäen.

Täydennyskoulutuksia toteutetaan henkilöstön omien toivomusten perusteella ja esimiehen hyväksynnällä. Täydennyskoulutukset toteutetaan suositusten mukaisesti.

#### Toimitilat

Sosiaalitoimen tilat ovat Siuntion ja Inkoon kunnantalolla. Kaikilla työntekijöillä on oma työhuone. Asiakastyö tapahtuu osittain työntekijöiden huoneissa, osittain kunnantalojen kokoushuoneissa.



Perhetyöyksiköllä on omat toimitilat kunnan omistamassa rivitaloaluoneistossa. Huoneistossa on kaksi huonetta ja keittiö. Perhetyön työntekijät voivat tehdä asiakastyötä asunnossa mutta suurin osa työstä tehdään asiakkaiden kodeissa.

Kunnantalo sekä perhetyöyksikön tilat siivotaan säännöllisesti.

#### Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan hälytyslaitteilla. Sosiaalipalvelujen käytössä on paikantavia turvanappeja. Työntekijä arvioi itse tilanteet, joihin tarvitaan paikantava turvanappi. Mikäli työntekijä arvioi, ettei hänen ole turvallista tavata asiakasta yksin, hänen tulee pyytää mukaan toista työntekijää. Työntekijä tulee pääsääntöisesti tehdä kotikäyntejä toisen työntekijän kanssa.

Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan tarpeen mukaan. Vammaispalvelujen asiakkaille on esim. mahdollista hankkia turvapuhelimia.

#### Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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 tietoturvan ja tietosuojan 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 terveystieteiden 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. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Sosiaalipalvelujen tietosuojaseloste löytyy kunnan nettisivuilta.



Tietosuojasteuksen mukaisesti rekisteröidyillä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Tietopyyntölomake löytyy kunnan nettisivuilta osoitteesta [www.siuntio.fi/tietopyynnot](http://www.siuntio.fi/tietopyynnot). 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 suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomais määräyksien noudattamisen varmistaminen

Perehdytyksessä painotetaan tietosuojavelvoitetta. Esimies puuttuu välittömästi poikkeamiin niiden paljastuttua. Tietosuojavastaava tarkistaa säännöllisesti ja pistokokein tarkistamalla tietojärjestelmästä, onko tiedostokäynneissä poikkeavuuksia. Esimies puuttuu välittömästi poikkeamiin niiden paljastuttua.

b) Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus  
Henkilöstön perehdyttäminen tietosuojaa ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä.

Koko henkilöstöltä edellytetään tietosuojavalmennuksen suorittamista. Se on toteutettu Arter Oy:n videokoulutuksilla ja testillä. Lisäksi apuna voi käyttää sivustolta [www.arjentietosuojaa.fi](http://www.arjentietosuojaa.fi) löytyvää materiaalia. Tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää verkkovalmennuksen suorittamista. Myös vanhat työntekijät veloitetaan käymään verkkokoulutus. Tietosuojakoulutus tulee käydä kerran vuodessa.

c) Rekisteriseloste

Sosiaalitoimen käyttämät ohjelmat ovat Pro Consona Sosiaalityö ja Pro Consona Lastenvalvoja. Rekisteriselosteet löytyvät kunnan [www-sivuilta](http://www.siuntio.fi/tietosuojaselosteet) osoitteesta [www.siuntio.fi/tietosuojaselosteet](http://www.siuntio.fi/tietosuojaselosteet).

d) Tietosuojavastaava

Yhteystiedot:

Pauliina Koschke

Puistopolku 1

02580 Siuntio

p. 050 386 0803

[pauliina.koschke@siuntio.fi](mailto:pauliina.koschke@siuntio.fi)

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys



SIUNTION KUNTA  
SJUNDEÅ KOMMUN

Siuntio 3.1.2019

Allekirjoitus

Karin Heerman