



Pyhännän kunta



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Lastensuojelun omavalvontasuunnitelma



Sisällys:

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS	4
2 PYHÄNNÄN SOSIAALITOIMISTON JA LASTENSUOJELUN ESITTELY	5
2.1. Lastensuojelun perhetyö	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
4 RISKINHALLINTA	8
4.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
4.2. Korjaavat toimenpiteet	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1. Palvelutarpeen arviointi	10
5.2. Asiakkaan itsemääräämisoikeus	11
5.3. Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva	11
5.4. Yhteistyö yhteistyökumppaneiden ja muiden palvelunantajien kanssa	13
6 ASIAKASTURVALLISUUS	14
6.1. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	14
6.2. Asiakastietojen käsittely	14
8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN	16
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAADINNASSA HYÖDYNNETYT OPPAAT, OHJEET JA LAATUSUOSITUKSET	17

Liitteet (3):

1 Vaitiolovelvollisuuslomake

2 Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen
muistutuslomake

3 Sosiaalihuollon palveluun liittyvä kantelu

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksikön päivittäisessä työssä. Omavalvonnan perusidea on, että toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä ja se kertoo, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Pyhännän kunnan sosiaalitoimiston lastensuojelun omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet sosiaalijohtaja Suvi-Tuulia Seitsojoki, sosiaaliohjaaja-koulukuraattori Mervi Harjula ja perhetyöntekijä Kirsi Kemi. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa sosiaalijohtaja Suvi-Tuulia Seitsojoki, joka huolehtii suunnitelman päivittäisestä vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Jokainen työntekijä on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytykseen. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään sosiaalitoimiston käytävällä, jossa se on asiakkaiden luettavissa. Lisäksi se on nähtävissä Internetissä Pyhännän kunnan kotisivuilla.

2 PYHÄNNÄN SOSIAALITOIMISTON JA LASTENSUOJELUN ESITTELY

Pyhääntä on pieni kunta Pohjois-Pohjanmaalla Kainuun ja Pohjois-Savon rajalla. Pyhääntä kunta tuottaa itse kuntansa sosiaalipalvelut. Lasten ja perheiden palveluista vastaa sosiaalijohtaja, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu sosiaaliohjaaja-koulukuraattori ja perhetyöntekijä. Sosiaaliohjaaja-koulukuraattori työskentelee työajasta 0,8 sosiaalitoimistossa ja 0,2 koulukuraattorina. Sosiaaliohjaaja-koulukuraattorin työ koostuu lasten ja nuorten lisäksi aikuissosiaalityöstä. Perhetyöntekijän työ koostuu lapsiperheiden kotipalvelusta ja perhetyöstä lapsiperheissä. Muun työajan perhetyöntekijä työskentelee sivistysosaston puolella päivähoidossa. Tarvittaessa kunta ostaa sosiaalityöntekijän virka-apua toisesta kunnasta.

Sosiaalitoimisto sijaitsee kunnantalolla osoitteessa Manuntie 2, 92930 PYHÄNTÄ rauhallisella käytävällä. Käytävällä on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu asiakaspääte ja tulostin. Henkilökunta ohjeistaa tarvittaessa tietokoneen käytössä. Asiakkaat voivat odottaessa kuunnella radiota ja tutustua esitteisiin ja lehtiin. Lapsille on varattu leluja. Asiakkaiden vastaanotto tapahtuu asiakashuoneissa, joiden äänieristys on toimiva. Tarvittaessa ja asiakkaiden pyynnöstä työntekijät tekevät kotikäyntejä. Sosiaalitoimisto on avoinna kunnantalons aukioloaikoina arkisin kello 8-11 ja 11.30–15.45. Henkilökuntaan saa yhteyden puhelimitse virka-aikana.

Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkaina ovat alle 18-vuotiaat lapset ja jälkihuollossa olevat nuoret sekä heidän vanhempansa ja muut lähiomaiset. Yksilö- ja perhekohtaisen lastensuojelun lisäksi lastensuojeluun kuuluvat ennaltaehkäisevä työ ja lasten kasvu ympäristöön vaikuttaminen esimerkiksi kunnan eri palveluissa. Asiakkaiden hyvinvointia edistetään kuntatasolla valtuuston hyväksymässä hyvinvointikertomuksessa.

Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat tai eivät turvaa lapsen kasvua ja kehitystä, lapsi vaarantaa omalla käyttäytymisellään terveyttään ja kehitystään tai lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja tai tukitoimia. Lastensuojeluasiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian tultua vireille ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle ja perheelle annetaan

lastensuojelulain mukaisia palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistuttua.

2.1. Lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelun perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Perhetyö on perheen kotona tehtävää perhetyötä, joka voi olla perhetyöntekijän antamaa keskusteluapua ja tukea arjen toiminnoissa. Perhetyöllä voidaan mm. tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään, ohjataan lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä arkirutiineissa ja kodin arjessa. Perhetyöntekijä toimii yhteistyössä perheen ja eri viranomaisten kanssa. Perhetyöntekijä työskentelee pääasiassa arkisin virka-aikana.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena järjestettävästä perhetyöstä tehdään viranhaltijapäätös. Työskentelyn tarve ja tavoitteet kartoitetaan työskentelyprosessin alkaessa. Perheelle tehdään perheen tuen tarpeen arviointi, perhetyön sopimus ja perhetyön suunnitelma. Suunnitelmallisella ja selkeällä työskentelyllä perhettä pyritään motivoimaan ja sitouttamaan yhteiseen työskentelyyn. Lastensuojelu voi myös velvoittaa perheen osallistumaan perhetyöhön.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Lastensuojelutyön tarkoitus on turvata lastensuojelulain mukaisesti lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun perusta ja tärkein toimintaperiaate on aina lapsen etu. Lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lastensuojelu tukee vanhempia ja huoltajia kasvatustehtävässä ja tarjoaa perheelle riittävää apua mahdollisimman varhain. Lastensuojelu on asiakaslähtöistä lapsen ja perheen tarpeita kunnioittaen perheen elämäntapaa ja valintoja. Lastensuojelu pyrkii saamaan ratkaisut ongelmatilanteisiin yhteistyössä lapsen ja vanhempien kanssa.

Lastensuojelutyössä joudutaan toisinaan tilanteisiin, joissa lapsen ja vanhemman edut ovat ristiriidassa. Tällaisessa tilanteessa lastensuojelu asettaa lapsen edun ja hyvinvoinnin ensimmäiselle sijalle. Lapsen edun vaatiessa lastensuojeluviranomaisen on joskus toimittava lapsen tai vanhempien tahdon vastaisesti. Tilanteen arviointi tehdään ammatillisin perustein. Arvioinnin apuna käytetään muita asiantuntijoita ja yhteistyökumppaneita, kuten päivähoiton, koulutoimen, neuvolan ja perheneuvolan asiantuntemusta.

4 RISKINHALLINTA

4.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu 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.

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. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat suoraan esimiehelle ne havaittuaan. Lastensuojelun asiakkaisiin kohdistuvat riskitilanteet liittyvät mm. lastensuojeluasiakkaan prosessin eri vaiheisiin, joissa on mahdollista tehdä virhearvio. Tämän minimoimiseksi lastensuojelutyötä tehdään työparityönä ja pyydetään tarvittaessa moniammatillista asiantuntija-apua. Erityisesti pienellä paikkakunnalla asiakkaiden mahdollisesti kokema riski voi liittyä luottamukseen salassapidosta.

Henkilökunta tuo esille epäkohdat ja riskit keskustelemalla esimiehen ja työyhteisön kanssa. Epäkohdat ja riskit pyritään ratkaisemaan mahdollisimman pian. Oman toiminnan korjaaminen ja toimintatapojen parantaminen kuuluvat jokaisen työntekijän normaaliin työhön. Sosiaalihuoltolain 48 § - 49 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen vuoksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysministeriö voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

4.2. Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Lapsi- tai perhekohtaista prosessia korjataan välittömästi, kun muutos on havaittu tarpeelliseksi. Työskentelyjen käytäntöjä kehitetään tarpeen mukaan. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa kirjallisesti. Jokainen henkilökunnan jäsen on vastuussa tiedottamisesta.

Asiakkailla ei ole oikeutta uhkailla eikä nimitellä henkilökuntaa. Päihtyneenä asioiminen on kielletty.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarve arvioidaan yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa tai laillisen edustajan kanssa. Tarvittaessa mukana ovat lapsen ja perheen asioissa mukana olevat tahot, kuten päiväkotit, koulu, neuvola tai perheneuvola. Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi perustuu sosiaalityöntekijän tekemään arvioon, jota tehdään lapsen ja perheen kanssa keskustellen, tekemällä kotikäynti ja mahdollisilla verkostopalavereilla. Tarvittaessa tietoja pyydetään yhteistyötahoilta. Lasta kuullaan palvelutarpeen arviointia tehdessä. Arvioinnissa käytetään tilanteen mukaan eri toiminnallisia menetelmiä, kuten kortteja tai nuoren päihdemittaria.

Lastensuojelulain mukainen lapsen asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa sekä muun läheis- tai yhteistyöverkoston kanssa. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tilanteen muuttuessa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan esimerkiksi nykytilanne, käytössä olevat palvelut, vahvuudet ja jatkosuunnitelma.

Asiakasasiat kirjataan ja tallennetaan Microsoft Officeen word-tiedostoon. Lastensuojelukansion käyttöoikeudet ovat ainoastaan sosiaalijohtajalla ja sosiaaliohjaaja-koulukuraattorilla. Perhetyöntekijällä on käytössä oma word-tiedosto, jonne käyttöoikeus on myös sosiaalijohtajalla ja sosiaaliohjaaja-koulukuraattorilla. Työntekijöillä on oikeus katsoa vain sellaisen asiakkaan tietoja, jotka ovat asiakassuhteessa ja joiden tiedot ovat välttämättömiä työn hoitamiseksi. Asiakkailta on oikeus saada kirjallista pyyntöä vastaan omat asiakaskirjaukset maksutta kerran vuodessa.



5.2. Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lastensuojelu on asiakaslähtöistä, lapsen ja perheen tarpeista lähtevää, joka kunnioittaa perheen elämäntapaa. Tilanteissa, joissa lapsen ja vanhempien edut ovat ristiriidassa, lastensuojelu asettaa lapsen edun etusijalle. Asiakastilanteissa huomioidaan esimerkiksi perheen vakaumus tai seksuaalivähemmistöihin kuuluvien suuntaus, joita kunnioitetaan.

Lastensuojelu perustuu lapsen ja perheen kanssa tehtävään yhteistyöhön tarvittavista tukimuodoista. Poikkeuksena on lapsen sijoitus, joka vastentahtoisena on vanhempien ja lapsen itsemääräämisoikeutta rajoittava toimenpide. Lapsen edun niin vaatiessa lastensuojeluviranomaisen on toimittava lapsen tai vanhempien edun vastaisesti. Lastensuojelun virkavelvollisuuksiin kuuluu lapsen huostaanoton ja sijaishuollon valmistelu lastensuojelulain 40 §:n perusteella. Lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskevat asiat valmistelee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Jos lapsen huoltaja tai 12 vuotta täyttänyt lapsi vastustaa huostaanottoa tai siihen liittyvää sijaishuoltoon liittyvää sijoitusta, asian ratkaisee hallinto-oikeus. Tarvittaessa lapselle haetaan edunvalvojaa tai edunvalvojan sijaista.

5.3. Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulee kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Ensisijainen toive on, että asiakas selvittää epäselvät asiat suoraan asianosaisen tai hänen esimiehensä kanssa. Jos keskustelu ei tuo toivottua tulosta, asiakas tai omainen voivat tehdä muistutuksen sosiaalijohtajalle tai kantelun aluehallintovirastolle. Muistutukset osoitetaan sosiaalijohtaja Suvi-Tuulia Seitsojoelle. Muistutuslomake ja kantelulomake ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Jos muistutus koskee ostopalvelusopimusta, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli sosiaalijohtajalle. Asiallisiin muistutuksiin suhtaudutaan rakentavalla ja kehittäväällä työotteella. Muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti ja niihin annetaan kirjallinen vastaus. Muistutukset pyritään käsittelemään kahden viikon aikana. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata. Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti.

Sosiaaliasiamies antaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustaa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiamiehenä toimii Seppo Niskanen Merikratos Oy:stä, puh. 010 830 5106. Hänen yhteystietonsa ovat kunnantalon ja sosiaalitoimiston ilmoitustauluilla sekä kunnan Internet-sivuilla. Ristiriitatilanteessa on mahdollisuus järjestää yhteistapaaminen sosiaaliasiamiehen kanssa.

Sosiaalitoimisto seuraa ostopalveluja pitämällä asiakassuunnitelmapalaverit vähintään kerran vuodessa kyseisessä yksikössä. Sosiaalityöntekijä keskusteleo lapsen kanssa kahden kesken. Lapsella ja nuorella on oikeus soittaa ja tulla tapaamaan sosiaalityöntekijää. Jos sijaishuoltopaikasta ilmenee huolta, kyseinen asia selvitetään sijaishuoltoyksikön kanssa sekä tarvittaessa tehdään ilmoitus aluehallintovirastoon ja muihin sijoittajakuntiin.



5.4. Yhteistyö yhteistyökumppaneiden ja muiden palveluntajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuus muodostuisi asiakkaan kannalta toimivaksi ja hänen tarpeitaan vastaavaksi, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Lastensuojelun eri yhteistyötahoja ovat mm. päivähoito, neuvola, kehitysvammahuolto, koulu, perheneuvola, sijaishuoltoyksiköt, terveydenhoito ja erikoissairaanhoido. Yhteistyö toteutetaan puhelimitse ja verkostopalavereilla. Lisäksi lastensuojelu tekee yhteistyötä yleisellä tasolla seurakunnan ja nuorisotoimen kanssa.

Lähtökohtaisesti yhteistyössä vaadittavien tietojen vaihtoon pyydetään asiakkaan suullinen lupa. Mikäli lapsen etu vaatii, sosiaalityöntekijän on vaihdettava tarpeellisia tietoja yhteistyökumppaneiden kanssa ilman vanhempien suostumusta.



6 ASIAKASTURVALLISUUS

6.1. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Toistaiseksi voimassa olevat toimet ja pitkät, vuoden kestävät sijaisuudet täytetään julkisen haun periaatteella. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla työ- ja opintotodistukset sekä lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään nähtäväksi rikosrekisteriote. Mahdollisuuksien mukaan kysytään suosituksia entisiltä työnantajilta.

Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työsuhteen alussa ja tarvittaessa. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys annetaan henkilöstölle taloon tullessa. Henkilöstö täyttää ja allekirjoittaa lomakkeen vaitiolo-velvollisuudesta ja henkilötietojen käsittelystä. Työntekijällä eikä harjoittelijalla ole oikeutta katsoa sellaisen henkilön tietoja, johon hänellä ei ole asiakas- tai hoitosuhdetta. Työntekijöillä ja harjoittelijoilla on salassapito- ja vaitiolo-velvollisuus. Asiakkaan salassa pidettäviä tietoja ei saa luovuttaa kenellekään, ei edes perheenjäsenelle. Asioita kerrataan tarpeen mukaan. Opiskelijoille nimitetään harjoittelun ohjaaja.

Henkilöstöllä on oikeus kolmeen täydennyskoulutuspäivään vuodessa, jotka pyritään toteuttamaan. Koulutukset järjestetään joko paikan päällä eri asiantuntijoiden toimesta tai ulkopuolisina koulutuksina.

6.2. Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelystä 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.

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.

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.

Pyhännän kunnalla on turvallisen ATK-käytön ohjeet, joihin jokainen työntekijä perehtyy. Tietosuojavastaavana toimii hallintosihteeri Paula Tiikkainen, puh. 040 1912 204. Asiakirjat säilytetään kunnan lukollisessa arkistossa, josta ne arkistoidaan asiakastietoarkistoon. Suojaamattomalla sähköpostilla eikä skype-yhteydellä voi käydä asiakkaan salassa pidettäviä asioita koskevaa keskustelua tietosuojan vuoksi.

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Pyhäntä 8.6.2017

Suvi-Tuulia Seitsojoki, sosiaalihoitaja

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAADINNASSA HYÖDYNNETYT OPPAAT, OHJEET JA LAATUSUOSITUKSET:

STM:n julkaisuja (2014:4) Lastensuojelun laatusuositus

Saatavilla Internet-muodossa:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta:
Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

Saatavilla Internet-muodossa: http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf



Pyhännän kunta
perusturvalautakunta

LIITE 1

Nimi: _____

VAITIOLOVAKUUTUS

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 14 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä ovat salassa pidettäviä.

Saman lain 15 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestäjä tai tuottaja tai niiden palveluksessa oleva samoin kuin sosiaalihuollon luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus.

Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan palveluksessa tai tehtävän hoitaminen niiden lukuun on päättynyt.

Salassa pidettäviä tietoja ei myöskään saa käyttää omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Rangaistus 14 §:ssä tarkoitetun asiakirjan salassa pitämistä koskevan velvollisuuden sekä 15 §:ssä tarkoitetun vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon rikkomisesta tuomitaan rikoslain 40 luvun 5 §:n mukaan (rangaistusmaksimi = 2 vuotta vankeutta), jollei teko ole rangaistava rikoslain 38 1 tai 2 §:n muuan (rangaistusmaksimi 1 vuosi vankeutta) tai jollei siitä muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta.

Minulle on selvitetty yllä olevat Asiakaslain pykälät ja ymmärrän niiden merkityksen ja vakuutan niitä noudattavani.

Pyhännällä __/__/20__

Todistavat



Pyhännän kunta

Manuntie 2
92930 PYHÄNTÄ
**Sosiaalihuollon asiakkaan
asemasta ja oikeuksista
annetun lain mukainen
MUISTUTUS**

Päivämäärä (viranomaisen täyttää)

/ 20

ASIAKKAAN HENKILÖ- TIEDOT	Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi alleiviivataan)		Henkilötunnus
	Osoite		
	Postinumero ja -toimipaikka		Puhelin
	Alaikäisen holhooja ja hänen osoitteensa		
MUISTUTUKSEN TEKIJÄ (jos muu kuin asiakas)	Nimi		
	Osoite		
	Postinumero ja -toimipaikka		Puhelin
MUISTUTUKSEN KOHDE	Toimintayksikkö		
	Tapahtuma-aika		
	Ketä/mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema)		
TAPAHTUMAN Kuvaus (tarvittaessa eri liitteellä)			
<input type="checkbox"/> katso liite			

MUISTUTUKSEN AIHE	Mistä asiasta halutaan muistuttaa?
VAATIMUKSET	Ehdotukset asiantilan korjaamiseksi
MUISTUTUKSEN TEKIJÄN ALLEKIRJOITUS JA NIMENSELVENNY S	
ASIAKKAAN SUOSTUMUS	<p>Suostun siihen, että sosiaalihuollon viranomainen tai muu sosiaalipalvelujen järjestäjä sekä terveydenhoito- toimintaa harjoittavat saavat antaa ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty.</p> <p>Samalla suostun siihen, että muistutusasiakirjat annetaan tiedoksi sosiaaliasiamiehelle.</p> <hr/> <p>Asiakkaan allekirjoitus</p>

MUISTUTUKSEN PERUSTEELLA ANNETTU VASTAUS (tarvittaessa eri liitteellä)

Katso liite

VASTAUKSEN ANTAJA	Nimi	Virka-asema

VASTAUS PERUSTELUINEEN	
PÄIVÄYS, ALLEKIRJOITUS JA NIMEN SELVENNYS	/ 20

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 23. pykälä)

ASIAKIRJAT	Asiakirjat liitteineen palautetaan muistutuksen tekijälle	Palautettu, pvm / 20
------------	---	-----------------------------



Viranomaisen täyttää
Dnro

Voit tehdä kantelun tällä lomakkeella tai vapaamuotoisena, jolloin siitä pitää ilmetä lomakkeessa mainitut asiat. Sosiaalihuoltoa valvovat aluehallintovirastot (www.avi.fi) ja Valvira. Valvira tutkii kantelun silloin, kun kysymyksessä on periaatteellisesti tärkeä tai laajakantoinen asia. Valvira voi siirtää kantelun toimivaltaiselle viranomaiselle asian käsittelyä varten.

Kantelun tekijä	Nimi	
	Postiosoite	
	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelinnumero	
	Sähköpostiosoite	
Asiakas, jonka saamaa palvelua kantelu koskee	Nimi	
	Henkilötunnus	
	Postiosoite	
	Postinumero	Postitoimipaikka
Palvelu, jota kantelu koskee <small>(esim. vanhustenhuolto, lastensuojelu)</small>		
Kantelun kohde tai kohteet <small>(Kerro, minkä viranomaisen, viranhaltijan, palveluntuottajan tai muun tahon menettelystä tai toiminnasta on kyse)</small>		
Tapahtuman ajankohta tai aikaväli		

Asia tai
tapahtuma,
jota kantelu
koskee

(Käy tässä mahdollisimman tarkka kuvaus tapahtumista, joita haluat Vaiviran tutkivan, tapahtuman ajankohta ja syy siihen, miksi olet tapahtuneeseen tyytymätön)

Onko asiassa tehty sosiaalihuollon asiakaslain tarkoittama muistutus tai valitus sosiaalihuollon toimintayksikölle?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Onko asiaa käsitelty sosiaaliamiehen kanssa?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Onko asia muun viranomaisen käsiteltävänä tai ovatko muut viranomaiset käsitelleet asiaa?	<input type="checkbox"/> Potilasvakuutuskeskus <input type="checkbox"/> Aluehallintovirasto, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Sosiaaliviranomainen, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Poliisiviranomainen, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Eduskunnan oikeusasiamies <input type="checkbox"/> Hallinto-oikeus, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____

Allekirjoitus

Allekirjoitus
Nimenselvennys
Paikka ja aika

Kantelun liitteet Mikäli kantelet toisen henkilön asiassa, pitää kanteluun liittää valtakirja	
---	--

Tulostettu ja allekirjoitettu lomake liitteineen lähetetään osoitteella: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira PL 210 00531 Helsinki
--