



# PÖYTYÄ

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Pöytyän perusturva  
-sosiaalityö ja tukitoiminta**

### Sisällys

<b>1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>1</b>
<b>2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>2</b>
<b>3. RISKINHALLINTA .....</b>	<b>2</b>
<b>4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>3</b>
<b>5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>3</b>
<b>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>5</b>
<b>8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....</b>	<b>7</b>
<b>9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>7</b>
<b>10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>	<b>7</b>

päivitetty 29.6.2020

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:  
Pöytyän kunta

Y-tunnus:  
1929519-5

Toimintayksikön nimi:  
Pöytyän kunta, Perusturvapalvelut, sosiaalityö ja tukitoiminta

Osoite:  
Turuntie 639, 21870 Riihikoski

Henkilöstön tiedot:

1 perusturvajohtaja  
1 sosiaalityön johtaja  
2 sosiaalityöntekijää  
3 sosiaalihojaajaa  
1 perheohjaaja  
2 perhetyöntekijää  
1 päihde- ja mielenterveystyöntekijä  
1 avopalveluohjaaja  
2,5 toimistosihteeriä

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Pöytyän sosiaalipalveluiden tavoitteena on ylläpitää ja edistää Pöytyän kunnan asukkaiden sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä sekä osallisuutta tarjoamalla laadukkaita lakisääteisiä sosiaalipalveluita. Sosiaalipalveluiden toimintaa ohjaavat keskeiset asetukset, sosiaalihuoltolaki, vanhuspalvelulaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, sekä erityislainsäädäntö kuten lastensuojelulaki ja vammaispalvelulaki.

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on auttaa ja tukea asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esimerkiksi täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen, sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, lastensuojelun sekä vammaispalvelun keinoin.

Pöytyän sosiaalipalveluiden työskentely perustuu sosiaalialan ammattieettisiin periaatteisiin. Työskentelyn tavoitteena on tehdä tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa sosiaalityötä eri asiakasryhmien kanssa. Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa sekä edistää asiakkaan elämänhallintaa. Asiakastyöskentelyssä korostuu asiakkaiden kunnioittava ja yksilöllinen kohtaaminen sekä asiakaslähtöisyys. Sosiaalityössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja kannustetaan asiakkaan osallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi oikeudenmukaisesti ja yhdenvertaisesti. Asiakkailla on oikeus saada tilanteensa arvioitua asianmukaisesti sosiaalialan koulutetulta ammattihenkilöltä. Sosiaalityöllä pyritään vähentämään syrjintää sekä edistämään yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta ja osallisuutta.

## 3. RISKINHALLINTA

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa.

Asiakastyön riskit:

- jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, mikäli huomaa, ettei pysty tekemään tehtävää määräajassa, jolloin neuvotellaan asian hoitamisen vaihtoehdoista esimiehen kanssa;
- asiakkaan siirtyessä palvelusta toiseen, pidetään neuvottelu siirron yhteydessä;
- asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle, kuinka toimia mahdollisessa hätätilanteessa.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

- jokaisessa toimipisteessä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät toimintatavat;
- ulkopuolisia henkilöitä ei pääse toimitiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa;
- tiloihin ja laitteisiin liittyvät epäkohdat ilmoitetaan lähiesimiehelle.

Henkilöstöön liittyvät riskit:

- työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä lisä- ja täydennyskoulutusta vuosittaisten kehityskeskustelujen kautta;
- uusien toiminatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta;
- kiusaamiseen puuttumiseksi on otettava yhteyttä lähiesimieheen.

Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit:

- henkilökohtaiset käyttäjätunnukset;
- paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa asiakirjalaatikostossa;
- hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojaroskisten kautta.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Myös luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kautta on mahdollisuus puuttua epäkohtiin. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus lähiesimiehelle tai toimintayksikön esimiehelle.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### **Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja seuranta:**

Sosiaalityön johtaja Jatta Yli-Alho  
Vt. sosiaalityöntekijä Vesa Kyllästinen

##### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sosiaalitoimiston ilmoitustaululla ja sosiaalitoimen kotisivuilla.

#### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### **5.1. Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan lain määrittämiä määräaikoja eri asiakasryhmien kohdalla. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan viivytyksettä ja kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Asiakasta tavataan niin usein, kuin palvelutarpeenarvioinnin kannalta on tarpeen. Palvelun tarvetta kartoitetaan muun muassa asiakasta haastatteleamalla ja hyödyntämällä erilaisia arviointilomakkeita. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sovellettavan lain määrittelemä koulutettu sosiaalialan ammattilainen. Palvelutarpeen arviossa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti ja pyritään vastaamaan asiakkaan tuen tarpeisiin tarvittavalla laajuudella sekä tarkoituksenmukaisilla palveluilla. Tarvittaessa kartoitetaan asiakkaan tarve muiden toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden palveluille, sekä asiakkaan jo olemassa olevat palvelut. Palvelutarpeen arvio tehdään aina asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Myös asiakkaan verkosto otetaan mukaan palvelun tarpeen arviointiin tarvittavassa laajuudessa.

##### **5.2. Asiakassuunnitelma**

Asiakkuuden alkamisen myötä asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jolla varmistetaan suunnitelmallinen sosiaalityö. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Tarvittaessa myös asiakkaan verkosto osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakassuunnitelma laaditaan kirjallisena ja sen toteutumista seurataan. Asiakassuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelman laatimisessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus.

Erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle nimetään asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Suunnitelmaan kirjataan tuen tarve, palvelut sekä asiat, joihin pyritään vaikuttamaan sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakassuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan yhdessä asiakkaan ja lapsen osalta myös huoltajan sekä tarvittaessa muun

lasta hoitavan tai edustavan henkilön kanssa. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että asiakassuunnitelma laaditaan viivytyksettä ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaan on kirjattava, kuinka usein sosiaalityöntekijä tai muu työntekijä tapaa asiakasta henkilökohtaisesti. Muu työntekijä voi olla esimerkiksi perheohjaaja tai sosiaaliohjaaja.

### **5.3. Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Sosiaalipalveluiden asiakkaat kohdataan asiallisesti ja arvostavasti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen. Asiakkaan mielipide ja asiantuntijuus omasta elämäntilanteesta otetaan työskentelyssä huomioon. Jos asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaalipalveluiden vastaavaan viranhaltijaan. Vastaava viranhaltija ottaa asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun puheeksi työntekijän/työntekijöiden kanssa. Asianosaiset keskustelevaltapähtuneesta ja pyrkivät yhteistyössä löytämään ratkaisun tilanteeseen. Toiminnassa havaitut korjattavat asiavirheet korjataan omalla oikaisulla.

Kirjallinen muistutus toimitetaan vastaavalle viranhaltijalle ja asiakas saa halutessaan apua muistutuksen tekemiseen sosiaaliamieheneltä. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä sosiaalitoimiston ilmoitustaululla ja sosiaalitoimen kotisivuilla. Asiakkaan kanssa keskustellaan tuen toteuttamisesta ja hän saa tiedon työskentelyn etenemisestä.

Jos lastensuojeluprosessissa lapsen huoltaja ei pysty toimimaan puolueettomasti lapsensa edunvalvojana, lapselle voidaan hakea edunvalvojan sijainen. Edunvalvojan sijaisen tarve voi liittyä yksittäisen asiaan, asian selvittelyyn tai lapsen puhevallan käyttämiseen huoltajan asemasta.

### **5.4. Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja heidän perheidensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaat voivat jättää kirjallista palautetta, halutessaan myös nimettömänä, kunnantalon postilaatikkoon. Postilaatikko sijaitsee kunnanviraston ulko-oven vieressä. Asiakkailta on mahdollisuus antaa suullista palautetta työntekijöille asiakastilanteissa. Asiakkaiden antama suullinen palaute huomioidaan työskentelyssä ja toiminnan kehittämisessä. Asiakkaiden antama palaute otetaan esille työyhteisössä ja se kirjataan asiakaskertomukseen tarvittaessa.

Jatkuvaa arviointia tehdään asiakasprosessien eri vaiheissa muun muassa verkostopalavereissa, neuvotteluissa tai palautelomakkeella.

Palautetta hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

### **5.5 Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja:

Perusturvajohtaja tai

Sosiaalityön johtaja

Muistutuksen voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti. Muistutus käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat käsitellään tiimipalavereissa. Asiakkaalle annetaan asiasta kirjallinen vastine. Muistutukset huomioidaan toiminnan kehittämisessä, kuten myös vuosittaiset sosiaaliamiehen selvitykset.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteella sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä.

#### **5.6 Sosiaaliamiehen yhteystiedot ja tiedot sosiaalimiehen antamista palveluista:**

Sosiaaliamies Merikratos sosiaalipalvelut Oy

Sosiaaliamies Maija-Kaisa Sointula

Ruissalontie 11 B

20200 Turku

p. 010 830 5104 (ti-to klo 10.00 - 13.00)

sosiaaliamies[[@](mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi)]merikratos.fi

Tapaamiset sovitaan tarvittaessa etukäteen

Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Palvelu on maksutonta. Sosiaaliamies:

- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa;
- avustaa muistutuksen tekemisessä;
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi;
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa.

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on yksi kuukausi.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Yhteistyöverkostoja järjestetään tarvittaessa asiakaskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Muut viranomaiset ovat soveltuvin osin mukana esimerkiksi lapsen osalta lastensuojelun prosessissa ja kehittämässä yhteistyön kulkua.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Ostopalveluna hankittava palvelu on kilpailutettu ja palveluntuottajat kilpailutuksen aikana arvioitu. Ostopalveluita valvotaan vuosittain, huomioidaan reklamaatiot sekä tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet yhteistyössä palveluntuottajan kanssa tai vaihdetaan tarvittaessa palveluntuottajaa. Tilanteen vaatiessa ilmoitetaan aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Asiakasprosessin aikana työntekijät seuraavat palvelun laatua ja ilmoittavat mahdollisista epäkohdista palveluntuottajalle.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Työyhteisön koulutus ja laadittavat turvaohjeet ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Pelastussuunnitelma on parhaillaan päivityksessä.

Sisäiset palotarkastukset suoritetaan säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

## **7.2 Henkilöstön riittävyys**

Sijaisia käytetään tarvittaessa ja harkiten, lakisääteisten tehtävien vaarantumatta. Sosiaalitoimen toiminnassa huomioidaan lain edellyttämät kelpoisuusvaatimukset ja palvelutakuiden toteutuminen.

## **7.3 Henkilöstövoimavarat**

Henkilöstömitoituksen suunnitelma laaditaan vuosittain, jolloin otetaan tiedossa olevat muutokset ja tarpeet. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan seuraamalla palvelun tarvetta, asiakasmääriä, lakisääteisten määräaikojen toteutumista sekä henkilöstön antamaa palautetta. Yksilöllisiä työtehtävien järjestelyitä tehdään tarpeen mukaan.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä lain 504/2002 mukainen rikosrekisteriote rikostaustan selvittämistä varten.

## **7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uudet työntekijät perehdytetään voimassa olevan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Osan asioista perehdyttää lähiesimies, osan oma tiimi ja osan toimistos sihteeri.

Jos työntekijä huomaa asiakkaan palveluun liittyvän epäkohdan, hän ottaa yhteyttä ensisijaisesti omaan lähiesimieheen, jonka kanssa mietitään ratkaisua tilanteeseen. Mikäli asia ei ratkea, asia viedään toimialayksikön johtajan ja edelleen kunnan johtoryhmän selvitettäväksi tai mahdollisesti aluehallintoviraston tutkittavaksi.

Henkilökunnan täydennyskoulutus:

Työntekijät voivat esittää täydennyskoulutusehdotuksia kehityskeskustelussa ja suoraan lähiesimiehelle. Maksulliseen koulutukseen osallistumisesta päättää yksikön esimies. Päätöstä tehdessä otetaan huomioon koko yksikön kehittämistarpeet.

Osaamisen kehittämisen suunnitelma käydään läpi kehityskeskustelujen yhteydessä kerran vuodessa.

## **7.5. Toimitilat**

Perusturvan toimisto sijaitsee Riihikosken toimipisteessä Riihikoskella. Toimistossa on työhuoneet kaikille työntekijöille, neuvottelutila ja taukotila. Lisäksi perusturvan toimistossa on tila perheneuvolatoiminnalle, perhetyön tukihenkilötapaamisille ja valvotuille tapaamisille.

Riihikosken lisäksi Kyrön kunnantalolla on yksi työtila.

Yksikön siivous:

Kunnalla on sopimus yksityisen siivouspalvelun kanssa.

## **7.6. Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen:

Tekninen toimi vastaa laitteiden toimivuudesta ja vastaamisesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Kiinteistöpäällikkö, Jukka Ojanen, puhelinnumero 040 530 6995.

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi työssä tarvittavat ohjeet ja se, mistä ne löytyvät. Työntekijä sitoutuu noudattamaan kyseisiä säännöksiä ja ohjeita työhön tullessaan. Ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö- ja tekniset ohjeet ovat asiakastietojärjestelmä Efficassa.

Lähiesimies valvoo toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Lähiesimies vastaa henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta ja mahdollisesta lisäkoulutuksen järjestämisestä.

Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä Pöytyän kunnan internetsivuilla

Tietosuojavastaava on toimistos sihteeri Pirkko Multanen, puhelinnumero 040 672 2930.

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

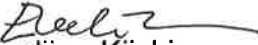
Sosiaalityön ja tukitoiminnan kehittämiseen kuuluu jatkuvaa seuraamista ja arviointia, jotta sosiaalihuollon toiminta palvelee asiakkaita yhä paremmin ja on sekä moniammatillista että monialaista.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Pöytyällä 29.6.2020

Allekirjoitus

  
Eveliina Kiiski  
Perusturvajohtaja